

LIVRE BLANC

QUELLES TENDANCES ET TECHNOLOGIES À SUIVRE POUR LES OPÉRATIONS DE TERRAIN ?



Réalisé le 04/01/2021
Selon une étude menée par Zebra Technologies



INTRODUCTION

Ce livre blanc sur le thème des technologies au service des activités de terrain a été réalisé par la société WIIO, intégrateur et éditeur de solutions nomades pour les entreprises.

Il a été réalisé en relation avec son partenaire Zebra, et notamment grâce à son étude prospective sur les opérations de terrain menée auprès de 2 000 sociétés leaders réalisant des opérations de terrain (prestation de services sur le terrain, gestion de flotte, ventes en magasin, livraison en magasin et à domicile). L'objectif de cette enquête menée en 2020 au niveau mondial avait pour objectif de comprendre comment ces entreprises évaluent et utilisent les technologies mobiles professionnelles et les technologies émergentes pour répondre aux besoins du marché et aux évolutions des technologies qui ont un impact sur les opérations sur le terrain.

A travers ce livre blanc, WIIO et Zebra vous apportent leur analyse pour vous accompagner dans cette transformation et révolution des activités de terrain.

01

Hausse des attentes en matière de performance et de praticité

Le commerce électronique et la connectivité mobile offrent aux clients davantage de moyens afin de réaliser leurs commandes et services, tandis que les plateformes de notation en ligne **poussent les prestataires de services à adopter des critères de performance plus élevés.**

02

Remplacement du papier par la technologie mobile de terrain

- **62%** des entreprises utilisent la technologie mobile pour l'ensemble de leurs activités; ce chiffre devrait **atteindre 97% en 2023***
- En 2023, **40%** des sociétés continueront d'utiliser les processus papiers, **contre 74% aujourd'hui.**
- De 2018 à 2023, **les terminaux mobiles avec lecteur de codes-barres intégrés devraient connaître une augmentation de 45%**, les imprimantes mobiles, de 53%, et les tablettes durcies, de 54%.

03

Transformation des opérations de terrain liées aux technologies émergentes et aux réseaux plus rapides

- **L'adoption des technologies** qui transforment les opérations de terrain est importante : **67 % pour les capteurs, la RFID et les étiquettes intelligentes**, 57 % pour les Blockchain, et 52 % pour la réalité augmentée ou virtuelle.
- **70 % estiment que le développement de la 4G/5G** est l'un des principaux facteurs d'investissement dans les opérations de terrain.

**D'après une étude prospective sur l'avenir des opérations de terrain menée par Zebra en 2019*

COMMENT LES ENTREPRISES AMÉLIORENT LA PRODUCTIVITÉ DE LEURS OPÉRATIONS DE TERRAIN ?

Déploiement des technologies mobiles et d'assistance dans toute l'entreprise

Les sociétés qui priorisent la mobilité constatent que **les technologies mobiles apportent des gains de productivité** à leurs équipes.

Par exemple, grâce à leurs grands écrans et leur conception durcie, les tablettes professionnelles, facilitent la lecture des schémas détaillés des matériels, des bons de livraison ou des listes de contrôle des tâches, et permettent d'améliorer les workflows dans de nombreuses conditions de travail.

Après avoir observé la manière dont ces appareils mobiles améliorent les performances de chaque employé, **les grandes entreprises cherchent désormais à réaliser des économies d'échelle.** Elles déploient donc la technologie mobile

dans toute l'entreprise et renforcent l'efficacité et la fiabilité des inventaires, des processus de réparation et de maintenance, du merchandising et la livraison sur le dernier kilomètre.



La pratique courante de l'évaluation du coût total de possession (CTP)

L'un des principaux moyens d'assurer la productivité, l'efficacité et la rentabilité des opérations de terrain consiste à **remplacer les appareils grand public généralement utilisés par des appareils professionnels durcis.**

Globalement, les décideurs, responsables des opérations de terrain, sont convaincus de la nécessité d'**effectuer une analyse du CTP (coût total de possession) des appareils de leur entreprise.**

Près de 80% des personnes interrogées effectuent régulièrement ou systématiquement une analyse du coût total de possession (CTP) des appareils professionnels avant de réaliser un investissement. Seuls 32% d'entre eux estiment que les téléphones mobiles grand public ont un meilleur coût total de possession que les appareils durcis.

COMMENT LES ENTREPRISES AMÉLIORENT LA PRODUCTIVITÉ DE LEURS OPÉRATIONS DE TERRAIN ?

Utilisation des technologies émergentes pour les opérations de terrain

Les sociétés innovantes ont été aussi les premières à adopter, pour leurs opérations de terrain, des technologies émergentes, telles que **la réalité augmentée** qui peut **améliorer l'efficacité des workflows des commerces de détail** tels que le merchandising.

Les autres technologies déployées, par exemple, **la RFID et les Blockchain**, favorisent **l'efficacité et la granularité des données dans la traçabilité des biens et leur chaîne de contrôle**. Les entreprises qui déploient les technologies de mobilité les associent à l'Internet des Objets et aux réseaux 4G et 5G pour exploiter le potentiel de ces technologies.



AVANT L'IOT*



APRES L'IOT



*D'après un article de blog [intech-systems](#)

QUELLES SONT LES ATTENTES EN MATIÈRE DE SERVICES DE TERRAIN DANS LES PROCHAINES ANNÉES ?

1 RÉPONDRE AUX ATTENTES DES CLIENTS

Vos clients vous demandent d'être plus performants, d'intervenir plus rapidement et de pouvoir évaluer vos interventions par le biais de multiples plateformes en ligne.

2 PLUS D'INVESTISSEMENTS DANS LES TECHNOLOGIES MOBILES

62 % des entreprises ont déjà investi, et 97 % ont l'intention de déployer ces technologies dans les 5 prochaines années.

3 PLUS DE VITESSE AVEC LA 4G/5G

Pour 70 % des entreprises, la vitesse nécessite d'investir dans les nouvelles technologies pour leurs opérations de terrain.

4 PLUS DE GESTION MOBILE

Près de la moitié des entreprises souhaite limiter à moins de 20 % la gestion papier de leurs activités terrain à l'horizon 2023.

5 PLUS DE TECHNOLOGIES ÉMERGENTES

Les entreprises peuvent maintenant disposer des dernières technologies pour améliorer la performance de leurs activités opérationnelles, prendre les meilleures décisions et offrir un meilleur service à leurs clients.

Quelles que soient les perspectives d'évolution de vos opérations terrain, attendez-vous à ce que vos objectifs soient atteints voire dépassés avec le recours de la technologie.



MISEZ SUR LA MOBILISATION DE LA DONNÉE

Les données sont au cœur de l'activité. Elles aident l'entreprise à aller plus vite, plus loin, avec toujours plus d'efficacité.

Les données mobiles permettent aux employés sur le terrain **d'accéder aux informations aussi rapidement et facilement** que leurs collègues au bureau. Ils ont ainsi des moyens performants pour agir de manière plus efficace, plus rapide et plus sécurisée.

La généralisation de l'Internet des Objets (IoT) et l'introduction des nouvelles technologies telles que l'IA et le Machine Learning **transforme les appareils mobiles en véritables couteaux suisses de données.**

Grâce à **la solution IRIIS**, centralisant les données provenant de n'importe quelle technologie au sein de votre entreprise, vos techniciens de terrain disposent d'un ensemble complet de données en temps réel qui renforcent leur fonction et améliorent leur performance.

Ainsi, les collaborateurs peuvent accéder aux données suivantes :

- **Historique du service client**
- **Informations sur le produit**
- **Maintenance régulière**
- **Statut de la garantie**
- **Détails du contrat de qualité de service**
- **Produits connexes et informations sur les services**



Avec cette visibilité complète sur les données disponibles de leurs clients, **ils peuvent apporter des réponses et un service personnalisé** ; ils ont également l'opportunité de proposer des services additionnels ou de vendre un nouveau produit.

Dès l'intervention terminée, les données (pièces utilisées, durée de l'intervention, par exemple) peuvent être **automatiquement saisies sans erreur**. L'intégration des informations dans les systèmes de l'entreprise facilite la gestion des stocks et la facturation ce qui étend les avantages de la mobilité à l'ensemble de l'entreprise.



AUGMENTEZ LA SATISFACTION CLIENTS

Dépassez les attentes de vos clients en capitalisant sur vos services terrain, qui sont souvent votre unique lien avec vos clients.

Pour y parvenir vous pouvez capitaliser sur les services terrain, car dans les phases d'après-vente, vos techniciens sont souvent votre unique lien avec vos clients.

Ils sont très bien placés pour les fidéliser et améliorer la satisfaction client. Cependant, les études démontrent qu'**une mauvaise gestion de vos comptes clients peut entraîner des pertes potentielles de chiffre d'affaires** pouvant atteindre 70 % par jour.

Lorsque vous équipez vos collaborateurs d'un appareil mobile performant, vous leur permettez :

- **d'être ponctuel** et de disposer des informations, des pièces et matériels nécessaires pour une réparation dès la première visite chez le client,
- **d'agir en tant que commerciaux** lorsque des opportunités de ventes croisées ou additionnelles se présentent,
- **d'optimiser chaque contact client**,
- **d'améliorer la satisfaction clients** grâce à la ponctualité, l'efficacité et le savoir-faire.
- **être plus réactif** face à la demande à l'instant T.

Il est bien plus facile de dynamiser votre propre service client lorsque vous équipez vos techniciens de terrain d'une technologie mobile conçue pour dépasser les attentes de vos clients.





OPTEZ POUR UN ÉQUIPEMENT COMPLET

Vos techniciens de terrain jonglent-ils avec un scanner Bluetooth, un appareil photo, un carnet pour les signatures et un GPS ?

Un matériel durci de Zebra peut répondre à tous leurs besoins mais, plus important encore, à ceux de vos clients. Avec un appareil qui intègre toutes les applications indispensables à leur travail et une connectivité 4G, **vos équipes de terrain peuvent agir de manière plus intelligente, plus rapide et plus efficace**, ce qui permet d'améliorer le service et la satisfaction clients.

Plus grande conformité aux contrats de qualité de service

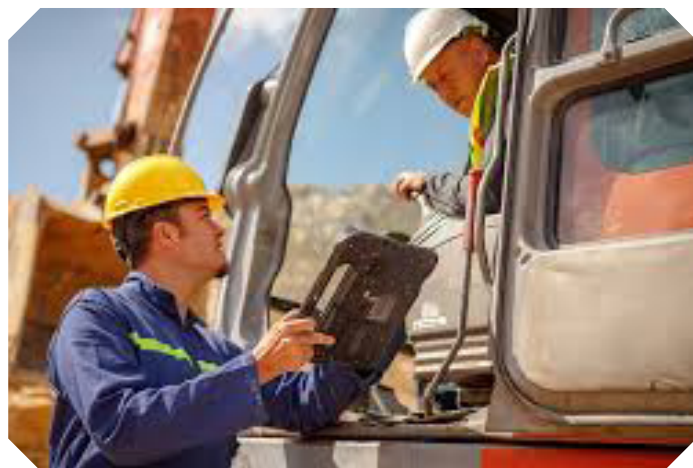
La technologie mobile permet une planification dynamique et une affectation pertinente des techniciens.

Diminution du nombre de réclamations

La technologie mobile permet d'**affecter le technicien le plus compétent** et de **garantir la disponibilité des pièces détachées**, ce qui permet d'obtenir une plus grande probabilité de réparer un matériel en panne dès la première intervention. La principale cause de réclamations des clients est l'échec de la réparation initiale.

Diminution du nombre de litiges

Les informations de chaque intervention sont **accessibles instantanément***. La confirmation des travaux réalisés peut être obtenue sur site grâce aux signatures électroniques et être **immédiatement transmise aux systèmes de l'entreprise**.



Réduction des erreurs de facturation

Saisissez les coûts des réparations en temps réel et bénéficier d'une facturation fiable.

Augmentation de la fidélisation, de la satisfaction et des recommandations client.

Une planification plus flexible et plus fiable **améliore la ponctualité et le travail des techniciens**. 43 % des clients recommandent une entreprise dont les techniciens ont 15 minutes de retard, mais ce pourcentage peut atteindre 70 % s'ils sont ponctuels.

Les entreprises réalisent une part importante de leur chiffre d'affaires avec les prestations de services, c'est pour cette raison qu'un matériel adapté peut être un facteur de croissance de votre activité.

**Grâce à la solution IRIIS créée par la société WIIO*



SOYEZ PLUS EFFICACE

La technologie mobile peut garantir qu'une activité gérée sur le terrain avec efficacité bénéficie à toute l'entreprise.

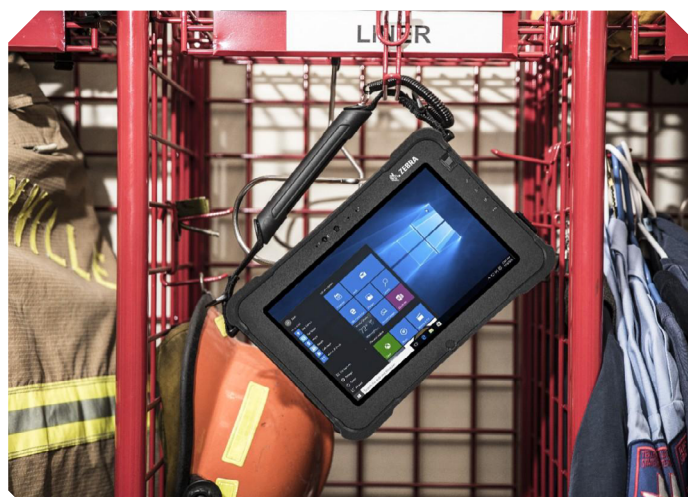
Des solutions mobiles adaptées ont un impact positif sur la productivité et les coûts de fonctionnement de l'entreprise.

Au bon endroit, au bon moment

Une connectivité mobile, un GPS et une affectation dynamique du personnel peuvent réduire les temps déplacement des techniciens et limiter l'impact des changements de dernière minute ou des appels d'urgence. Des trajets plus courts se traduisent par des économies de carburant, une baisse des coûts de maintenance des véhicules et plus de temps à consacrer aux clients.

Optimisation du stock de pièces détachées

Lorsque les employés de terrain ne disposent pas d'une connectivité en temps réel, les entreprises doivent maintenir un stock de pièces détachées important et entretenir plus de véhicules pour parer à toute éventualité. La trésorerie et la rentabilité en subissent les conséquences. La connectivité mobile permet une gestion des stocks en temps réel, ce qui permet d'optimiser le niveau de stock sans pour autant compromettre la disponibilité des pièces détachées.



Fiabilité des données

Les formulaires papier sont une source d'erreurs et de retards. La collecte automatisée des données avec un appareil mobile supprime les erreurs humaines et accélère l'intégration des informations dans les systèmes de l'entreprise, ce qui a pour effet d'augmenter la vitesse et l'efficacité de tous les processus, de la commande de pièces détachées à la facturation client.

Dossiers parfaitement mis à jour

Grâce aux informations sur l'historique des interventions parfaitement enregistrées, stockées en toute sécurité et facilement accessibles, les problèmes et les litiges clients peuvent être résolus rapidement.



RESTEZ CONNECTÉS

Être sur le terrain ne signifie plus être déconnecté. Et la communication permanente ne dépend pas uniquement d'un téléphone mobile. Aujourd'hui, une tablette Zebra associée à la solution IRIIS peuvent faire beaucoup plus - et permettre à votre équipe d'être beaucoup plus performante au cours de la journée : du premier appel reçu à la dernière intervention.

APPUYEZ-VOUS SUR UNE PLATEFORME INNOVANTE

Lorsque vous voulez changer radicalement votre manière de travailler, il ne faut pas tergiverser. Vous devez concevoir et fabriquer un produit qui permet de repousser les limites, un produit capable de faire davantage de choses et de manière plus performante

C'est pour cette raison que la plateforme durcie Zebra L10 a été spécialement conçue pour surpasser toutes vos attentes. Disponible dans différentes configurations de tablettes et disposant d'un écosystème d'accessoires, elle constitue une nouvelle référence d'équipement informatique pour une utilisation sur le terrain, en déplacement ou au bureau.

Une seule plateforme mobile durcie. De nombreuses options de performances, de sécurité, de connectivité et d'accessoires.

Choix de processeurs pour une vitesse accrue

Un choix important de processeurs signifie une plus grande vitesse de traitement des tâches. Quatre processeurs Intel sont proposés sous Windows, et un processeur Qualcomm Snapdragon 660 sous Android, ainsi une large gamme de mémoires vives et de stockage.

Plus d'outils pour renforcer les capacités technologiques

NFC, Bluetooth, Wi-Fi, GPS et LTE 4G haut débit mobile de dernière génération pour garantir une connectivité permanente.

Quelle que soit votre application, vous bénéficiez d'une série d'options adaptées à vos workflows :

- Port série ou entrée HDMI
- Lecteur RFID UHF (AEI)
- Lecteur de codes-barres intégré en option (XPad uniquement)
- Prises RJ-45 et multiples ports USB en standard
- Appareil photo avant et arrière de 13 MP
- Micros intégrés pour collaboration par VoIP



Conception durcie renforcée, pour plus de praticité

Résistant aux chutes de 1,80 m en fonctionnement et certifiée IP65 même lorsque les protections des ports sont ouvertes, la plateforme L10 constitue une nouvelle norme pour les tablettes durcies. Adaptée pour être utilisée dans une chambre froide, en atmosphère poussiéreuse et sous une pluie battante, la tablette L10 dispose d'écrans en verre renforcé, lisibles même en plein soleil, et 5 antennes d'intercommunication en option, ce qui lui permet d'être l'installée dans n'importe quel type de véhicule.



MISEZ SUR LA QUALITÉ

Que vous ayez besoin d'une tablette durcie légère, d'une tablette professionnelle ou de l'une des tablettes durcies les plus rapides du marché, celles-ci sont les meilleures de leur catégorie.





SOLUTION IRIIS

UNIQUE SUR LE MARCHÉ, IRIIS EST À LA FOIS PLATEFORME DE COLLECTE DE DONNÉES ET FRAMEWORK BUSINESS

- Collecte de données depuis n'importe quel objet connecté, technologie ou constructeur
 - Analyse, utilisation et diffusion des données collectées
 - Localisation et envoi des missions et d'actions dans des zones définies
- Grâce à IRIIS : rendez intelligent n'importe quel SI ou technologie, contrôlez votre activité, améliorez vos processus et optez pour une solution pérenne.



TABLETTE ROBUSTE L10 XSLATE

UNE DURABILITÉ INÉGALÉE ET UNE CONNECTIVITÉ OPTIMALE

- Cadre en magnésium plus solide que l'acier ; plus léger que l'aluminium
- Ardoise traditionnelle ; la plus fine et la plus légère L10
- IP65, avec les couvercles de port ouverts, et un indice de chute en fonctionnement de 2,5 m
- Le clavier amovible crée un véritable ordinateur portable/tablette 2 en 1
- Gorilla® Glass et gant à détection automatique / technologie tactile humide fonctionnent sous la pluie, la neige et le froid



TABLETTE ROBUSTE R12 XSLATE

UNE TAILLE D'ÉCRAN SPECTACULAIRE SUR UNE TABLETTE LÉGÈRE ET ROBUSTE

- Robustesse pour les environnements difficiles
- L'un des écrans FHD 12,5» les plus lumineux du secteur, l'Active Display visible en plein soleil, facile à regarder en plein soleil
- Personnalisable pour répondre aux besoins de tout utilisateur, même en tant que 2-en-1
- Quatre choix de CPU plus les entrées pour le toucher, le stylo, le scanner et l'appareil photo
- RFID, scanner et options de port série véritable
- Un traitement puissant pour accomplir des tâches difficiles



WIIO VOUS ACCOMPAGNE DANS LE CHOIX DE VOS ÉQUIPEMENTS

Crée en 2011, WIIO est une société à taille humaine spécialisée dans l'intégration et l'édition de solutions nomades à destination des entreprises.

Spécialisé dans le secteur de la traçabilité, l'identification et l'informatique mobile, WIIO est une entreprise jeune et dynamique où la passion pour les nouvelles technologies anime chacun de ses collaborateurs.

WIIO vous accompagne ainsi dans le choix de votre équipement en étudiant les solutions les plus adaptées à vos problématiques et besoins métiers.



**FAITES LE POINT AVEC UN CHEF DE PROJET
EN CLIQUANT ICI !**

Découvrez toutes nos solutions matérielles et logicielles sur notre site internet
www.wiio.fr