



Mieux fidéliser les clients via des processus performants et fluides dans le Field Service Management. Un pilier essentiel du Customer Journey et une clé pour une satisfaction élevée de la clientèle.

- Le technicien reçoit toutes les informations nécessaires sur son appareil mobile et y saisit la confirmation de service, même hors-ligne.
- Le client final peut à tout moment consulter le statut de son ticket et contacter le service clientèle via l'appli en self-service.

#### Vos avantages

- Intégration standardisée via Integration Suite ou PO (Process Orchestration)
- Planification optimisée via des outils basés sur l'IA
- Automatisation des processus et numérisation
- Augmentation du taux de résolution au premier contact
- Applications mobiles pour la saisie des tickets et la confirmation de service
- Solution évolutive – développement de haut niveau par SAP
- Pas de frais d'exploitation et de maintenance

#### Raisons de changer

Selon un principe fondamental, acquérir un nouveau client coûte 5 fois plus cher que de fidéliser un client existant.

C'est pourquoi les processus d'après-vente gagnent en importance et que le service clientèle est un maillon essentiel pour une fidélisation élevée. Améliorez la satisfaction vis-à-vis de votre service clientèle, gagnez du temps et préservez vos ressources.

#### Discover & Prepare

Notre programme Discover & Prepare vous donne les outils nécessaires pour mener à bien vos projets en matière d'expérience client. Pour en savoir plus:

- Le technicien reçoit toutes les informations nécessaires sur son appareil mobile et y saisit la confirmation de service, même hors-ligne.
- Le client final peut à tout moment consulter le statut de son ticket et contacter le service clientèle via l'appli en self-service.

#### Vos avantages

- Intégration standardisée via Integration Suite ou PO (Process Orchestration)
- Planification optimisée via des outils basés sur l'IA
- Automatisation des processus et numérisation
- Augmentation du taux de résolution au premier contact
- Applications mobiles pour la saisie des tickets et la confirmation de service
- Solution évolutive – développement de haut niveau par SAP
- Pas de frais d'exploitation et de maintenance

#### Raisons de changer

Selon un principe fondamental, acquérir un nouveau client coûte 5 fois plus cher que de fidéliser un client existant.

C'est pourquoi les processus d'après-vente gagnent en importance et que le service clientèle est un maillon essentiel pour une fidélisation élevée. Améliorez la satisfaction vis-à-vis de votre service clientèle, gagnez du temps et préservez vos ressources.



Les informations contenues dans le présent document ne constituent pas une offre contractuelle. Elles peuvent être modifiées à tout moment.

Swisscom (Suisse) SA, Clients commerciaux, Case postale, CH-3050 Berne, Tél. 0800 800 900, www.swisscom.ch/business

**swisscom**



[Lien vers la fiche info D&P](#)

## Faits et chiffres



### Fonctions

**Appli en self-service**  
Convivial et simple: l'appli en self-service pour les clients finaux

- Saisie des tickets de service (manuel/avec des codes QR)
- Dépôt de photos et vidéos
- Recherche de solutions
- Accord sur les interventions des techniciens de service
- Suivi du statut du ticket

**Tableau de planification**  
Planification des interventions sur mesure

- Planification manuelle des interventions de service
- Planification automatique des interventions de service selon l'heure, le lieu, la priorité et les compétences du technicien
- Outils basés sur l'IA
- Tableaux de bord et KPI

**Mobile Field Service Management**  
La numérisation et l'automatisation des confirmations de service font gagner du temps et accroissent l'efficacité.

- Informations sur l'intervention en un coup d'œil
- Acceptation ou rejet d'une intervention d'un simple clic
- Saisie du matériel, des frais, des heures de travail et du temps de trajet (même hors-ligne)
- Saisie du statut pour plus de transparence vis-à-vis du responsable des interventions
- Confirmation/validation via le responsable des interventions vers ERP, avec facturation

### Autres solutions dans la suite CX

SAP Marketing Cloud – gestion des campagnes, segmentation, planification marketing et automatisation

SAP Service Cloud – gestion des tickets, Omnichannel Engagement, service client, Self Services, SLA

SAP Customer Data Platform – profils clients, Customer Identity et Consent Management



Les informations contenues dans le présent document ne constituent pas une offre contractuelle. Elles peuvent être modifiées à tout moment.

Swisscom (Suisse) SA, Clients commerciaux, Case postale, CH-3050 Berne, Tél. 0800 800 900, [www.swisscom.ch/business](http://www.swisscom.ch/business)

**swisscom**

## SAP Customer Experience Portfolio

