

Favoriser la réussite du service sur site en innovant grâce à l'IA

Découvrez comment l'IA générative peut accélérer votre stratégie de service sur site

L'intelligence artificielle (IA) révolutionne notre façon de vivre, de travailler et d'interagir

Face aux attentes croissantes des clients, les entreprises de service sur site sont particulièrement bien placées pour tirer parti de l'innovation basée sur l'IA.

Le service sur site est une fonction fondamentalement centrée sur l'humain. Les équipes de service sur site sont confrontées à de nombreux défis au quotidien, oscillant entre la mise à jour du statut des interventions, la gestion des plannings et l'accès aux informations nécessaires pour effectuer une mission. Utiliser l'IA pour automatiser ces tâches ne consiste pas à retirer l'humain de l'équation, mais à lui donner les moyens de se consacrer à des activités plus valorisantes.

En se servant de l'IA pour améliorer la façon de travailler des techniciens du service sur site, les entreprises peuvent accroître la productivité de leurs équipes sur site en réduisant les efforts manuels et en augmentant le temps passé sur des tâches stratégiques. Résultat : une valeur accrue pour l'entreprise et un travail plus gratifiant pour les employés.

Quant aux clients, ils peuvent résoudre leurs problèmes plus rapidement et bénéficier du service de qualité qu'ils méritent.

Tout le monde y gagne, des techniciens sur site aux clients en passant par les directeurs généraux au siège.

Vous pouvez même espérer générer encore plus de valeur en appliquant l'IA générative aux problématiques classiques de gestion des services sur site.



Intelligence artificielle

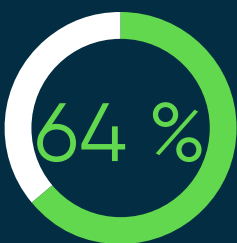
Apprend à partir de données, en simulant les connaissances humaines pour interpréter les informations, automatiser les décisions et agir afin de résoudre des problèmes.



IA générative

Sous-ensemble de l'IA, l'IA générative désigne des algorithmes capables de générer des contenus nouveaux, tels que du texte, de l'audio, de la vidéo, du code ou des simulations.

AVANTAGEUX POUR LES INDIVIDUS = AVANTAGEUX POUR L'ENTREPRISE



64 % des employés déclarent que l'IA apporte au moins une valeur modérée et les personnes qui en bénéficient sont 3,4 fois plus susceptibles de se dire satisfaites dans leur travail.

15 000 milliards \$

L'IA pourrait générer **15 000 milliards de dollars** pour l'économie mondiale d'ici 2030¹.

Guide de l'IA générative pour les cas d'utilisation du service sur site : liste de vérification

L'IA a réinventé les principaux cas d'utilisation en matière de service sur site en fluidifiant le travail et en permettant aux employés de mieux maîtriser les compétences clés. En outre, de nouvelles opportunités émergent à mesure que les professionnels du service sur site découvrent le potentiel créateur de l'IA générative.

Voici quelques exemples de la manière dont l'IA et l'IA générative peuvent transformer vos opérations de service sur site :

IA

PARTAGE DE CONNAISSANCES

Rechercher des articles de la base de connaissances en fonction des activités de la tâche en cours pour aider les équipes de première ligne à résoudre les problèmes rapidement et avec précision.

RECOMMANDATION DE PIÈCES

Identifier les pièces nécessaires pour exécuter une commande de travaux afin de s'assurer que les techniciens disposent des ressources nécessaires pour mener à bien les interventions.

EFFICACITÉ DES COMPÉTENCES

Identifier les techniciens les plus performants pour les motiver et les récompenser tout en évitant le travail excessif et l'épuisement.

ANALYSE DES TENDANCES

Clarifier les tendances en matière de défaillance des équipements pour hiérarchiser la maintenance en fonction du coût des réparations et de la valeur pour l'entreprise.

ESTIMATION DE LA DURÉE DE TRAVAIL

Prévoir le temps nécessaire à l'exécution des commandes de travaux afin d'optimiser la planification et de maximiser la productivité.

REGROUPEMENT DE COMMANDES DE TRAVAUX

Regrouper de manière logique les commandes de travaux pour rationaliser la planification et optimiser l'allocation des ressources.

IA générative

ANALYSE DES ACTIFS ET DES ÉQUIPEMENTS

Produire des résumés concis, précis et exploitables, adaptés aux besoins opérationnels sur la base d'analyses complètes des données d'équipement.

GÉNÉRATION D'UNE BASE DE CONNAISSANCES

Organiser et créer des articles de base de connaissances pertinents en contexte, provenant directement des référentiels de données existants de l'entreprise.

INTELLIGENCE PRÉDICTIVE

Indiquer les équipements à réparer et les coûts de réparation afin de prendre des décisions éclairées en matière de maintenance et de répartition.

CRÉATION DE DOCUMENTS DE FORMATION

Générer automatiquement des supports de formation actualisés et pertinents, alimentés par les commandes de travaux et les informations du système existantes.

GÉNÉRATION DE COMMANDES DE TRAVAUX

Organiser les données existantes et générer intelligemment de nouvelles commandes de travaux, structurées de manière préalable en fonction de modèles et de tendances reconnus.

RÉSUMÉS DE TÂCHES

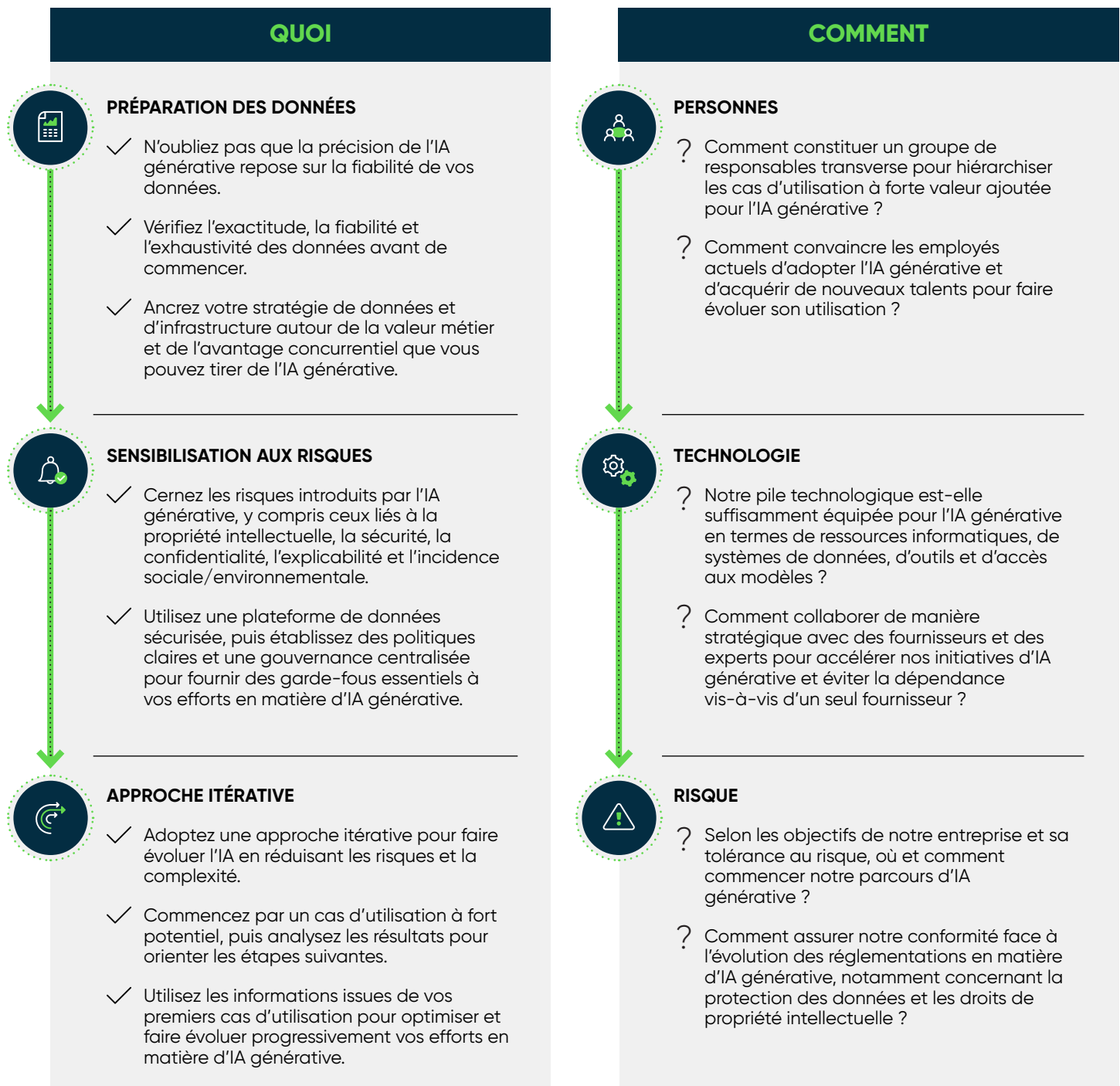
Créer automatiquement et rapidement des enregistrements de service, garantissant ainsi leur exactitude et réduisant la charge administrative des techniciens sur site.



Comment développer une approche d'IA générative efficace pour votre entreprise ?

L'IA générative offre à votre entreprise de service sur site des opportunités axées sur les données. Cependant, avec l'évolution rapide de la technologie, l'IA générative présente de nombreuses inconnues. C'est pourquoi vous devez adopter une approche stratégique et mesurée, centrée sur les personnes, la technologie et les risques, pour obtenir les meilleurs résultats.

Commencez par déterminer de quelles composantes de l'IA générative vous avez besoin. Posez-vous ensuite les questions suivantes pour savoir comment la mettre en œuvre.



Réinventer vos opérations de service sur site

L'IA génère de nouvelles opportunités de simplifier le monde du travail pour tous. Sur la plateforme ServiceNow, les clients utilisent déjà l'IA pour rationaliser les workflows et les processus afin d'améliorer significativement leur efficacité en matière de service sur site et de libérer le potentiel de leurs techniciens et répartiteurs.

L'IA générative a le potentiel de créer encore plus de valeur pour vos équipes de service sur site, avec des gains considérables en termes de productivité et d'efficacité pour réduire les coûts de vos opérations de service sur site. Elle vous permet également de répondre plus rapidement aux besoins des clients et des employés pour améliorer encore davantage l'expérience globale.

Mettez l'IA à votre service grâce à la Now Platform et à la solution Gestion des services sur site. Améliorez l'excellence du service sur site au sein de votre entreprise.

En savoir plus



servicenow

© 2023 ServiceNow, Inc. Tous droits réservés. ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques de ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres noms d'entreprises, appellations de produits ou logos peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.

servicenow.com/fr