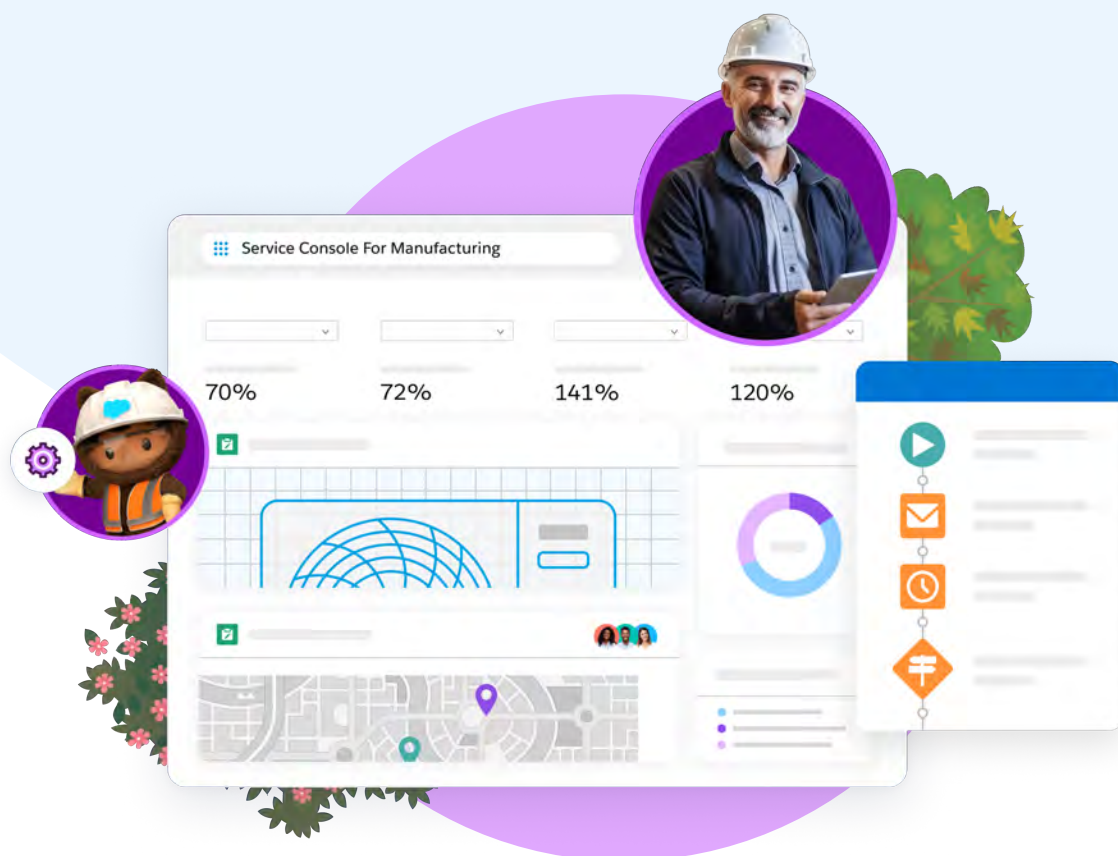


Optimisez vos activités industrielles avec un service centré sur les actifs

Découvrez comment l'unification des données clients et des données sur les actifs permet d'optimiser leur disponibilité tout en stimulant les revenus liés aux services.



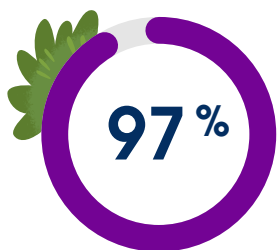
Sommaire

| | |
|--|-----------|
| Introduction | 03 |
| L'évolution vers un service centré sur les actifs | 04 |
| Le rôle des données dans le service centré sur les actifs | 06 |
| Offrez un service complet axé sur les actifs | 08 |
| • Obtenez une vue d'ensemble du cycle de vie de vos actifs | 08 |
| • Offrez un service proactif grâce aux actifs connectés et à l'IA | 09 |
| • Soyez proactif sur le terrain | 11 |
| Atteignez l'excellence opérationnelle dans le secteur industriel grâce aux solutions Salesforce de gestion proactive des actifs. | 12 |

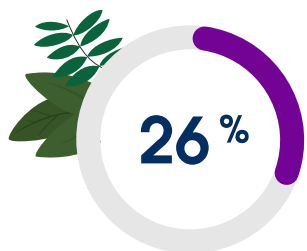
Introduction

Aujourd'hui, le secteur industriel est très concurrentiel et le service offert aux clients joue un rôle essentiel pour se démarquer de la concurrence. Il ouvre de nouvelles portes aux industriels pour leur permettre de rester en tête et d'exploiter de nouvelles sources de revenus. Que ce soit lors de l'achat ou à la fin de vie du produit, le service accompagne chaque étape du parcours client.

Pourtant, les industriels peinent à répondre aux attentes de service de leurs clients. Le rapport « Tendances du secteur industriel » révèle que [97 % des fabricants procèdent à des changements stratégiques](#) dans leur service client et l'après-vente, et que 26 % d'entre eux les considèrent comme une refonte complète.



des industriels procèdent à des changements stratégiques dans leur service client et dans l'après-vente.



des sondés décrivent ces changements comme une refonte complète.

[Rapport « Tendances du secteur industriel »](#)

Pour relever ces défis et répondre aux attentes toujours plus élevées des clients, le concept de « service centré sur les actifs » a émergé. Cette approche unifie les données des actifs avec celles de la gestion de la relation client (CRM) afin de favoriser la prise de décision factuelle, un meilleur service client grâce à un modèle proactif et prédictif, et une performance optimale des équipements, dans le but ultime d'augmenter les revenus issus du service client.

Ce guide explore les avantages, les défis et les solutions associés au service client centré sur les actifs. Utilisez-le pour apprendre à améliorer le service que vous offrez à vos clients grâce à des services prédictifs, proactifs et prescriptifs, alimentés par vos propres données sur les clients et les actifs.



L'évolution vers un service centré sur les actifs

Dans le secteur industriel, la maintenance a toujours eu tendance à être réactive, avec une résolution des problèmes à mesure qu'ils se présentent. Par exemple, si le moteur d'un ascenseur tombe en panne, il faut créer un ordre de travail et planifier l'intervention d'un technicien. Il en résulte des temps d'arrêt pour l'ascenseur et une frustration pour les utilisateurs qui doivent emprunter les escaliers ou attendre plus longtemps en raison du nombre réduit d'ascenseurs.

Le passage à la maintenance proactive exige une visibilité complète des données sur les actifs pour détecter les signaux indiquant que certains composants doivent être remplacés. Les industriels doivent donc disposer d'informations précises sur leurs produits et leurs clients au bon moment.

Les environnements industriels sont devenus de plus en plus complexes, avec des systèmes déconnectés, des données cloisonnées et des processus complexes, qui rendent la visibilité et la gestion des actifs plus difficiles.

Une étude montre qu'un industriel utilise en moyenne 1 061 applications différentes dans le cadre de ses activités.

[Étude comparative 2024 sur la connectivité](#)

Les entreprises du secteur industriel interagissent également avec de nombreuses parties prenantes tout au long du cycle de vie des clients et des actifs (clients, partenaires, revendeurs, prestataires de services, entrepreneurs, distributeurs, etc.), ce qui rend encore plus complexe la conduite de leurs activités. Elles cherchent à optimiser les processus afin de mieux servir à la fois leurs clients et leur chaîne de valeur.

En plus de travailler avec un grand nombre d'applications et de parties prenantes, les industriels doivent travailler avec un volume de données qui ne cesse d'augmenter. Le [volume de données des entreprises industrielles aurait augmenté de 22 %](#) entre 2023 et 2024. En conséquence, elles rencontrent des difficultés à avoir une visibilité sur la performance et l'état général des actifs, ainsi que sur leur disponibilité en temps réel.



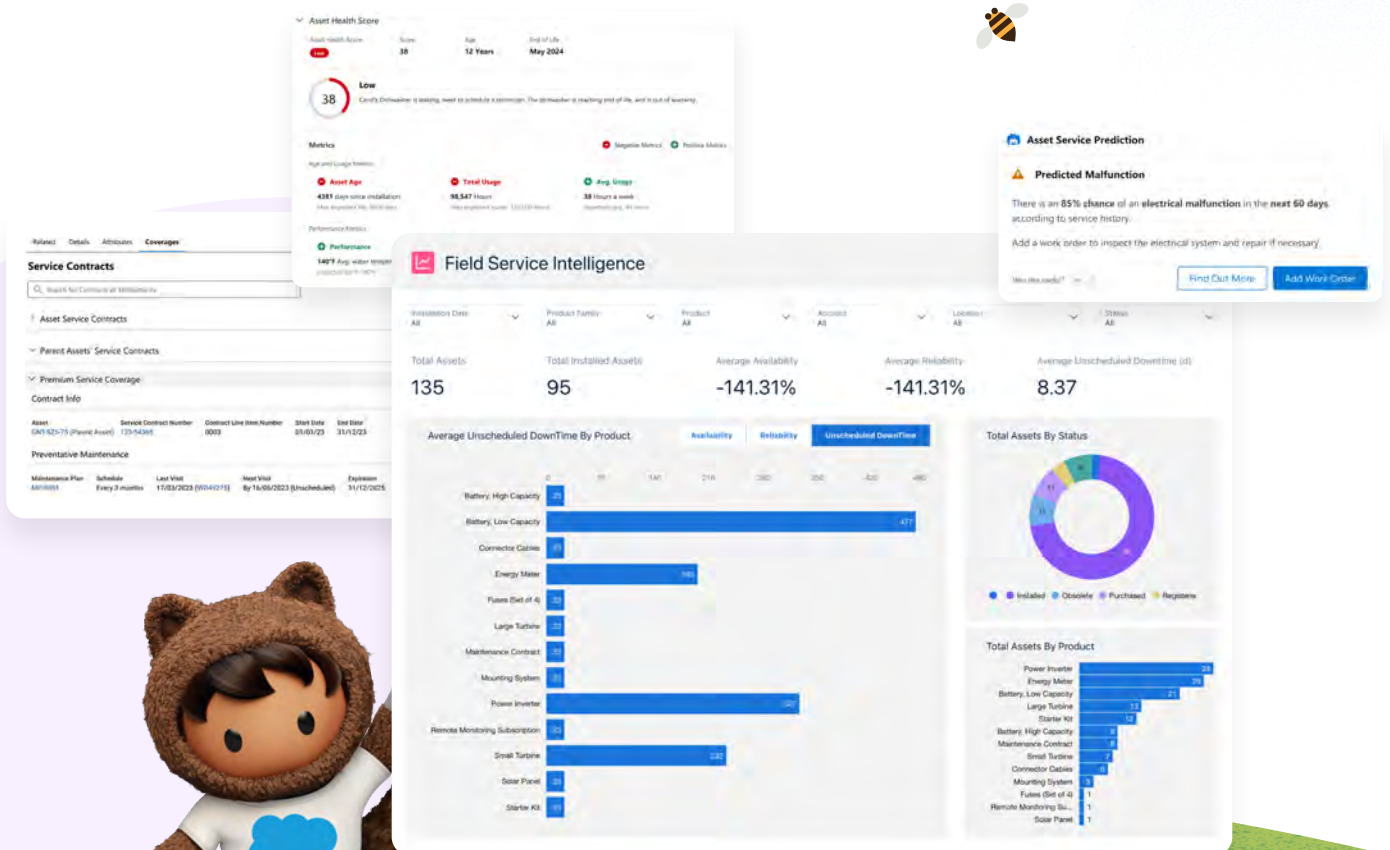
d'augmentation prévue du volume de données pour les entreprises industrielles.

[Focus sur les data et l'analytique](#)



Les stratégies de servitisation, qui consistent à vendre une combinaison de produits et de services aux clients, aident les industriels à continuer de générer des revenus après une première vente. Les pièces de rechange, les extensions de garantie, les contrats de service et les abonnements jouent un rôle clé, mais ces informations sont souvent dispersées entre différents systèmes et parties prenantes.

Les industriels peuvent [transformer l'expérience client](#) et aller vers de nouvelles sources de revenus grâce à un service centré sur les actifs pour piloter l'ensemble du cycle de vie de leurs actifs. De l'ingénierie au produit en passant par le service client, les nouvelles données et les agents IA autonomes aideront les entreprises à repenser la gestion et la maintenance du cycle de vie de leurs actifs.



Le rôle des données dans le service centré sur les actifs

Les industriels cherchent à faire évoluer leur service client, en passant d'une approche réactive à une approche proactive, prédictive et prescriptive. Grâce à la puissance des données et de l'[IA](#), ils peuvent identifier et réaliser des actions intelligentes et contextuelles.

Pour formuler des recommandations prescriptives, les [données doivent être unifiées, harmonisées et intégrées](#) sur une plateforme unique, adaptée à l'industrie, incluant les données CRM, les données sur les actifs et les données télémétriques.

L'Internet des objets (IdO) et les données télémétriques peuvent fournir aux industriels une visibilité complète sur les performances des actifs et leur permettre de prendre des décisions fondées sur les données.

L'idée est de centraliser toutes les données sur les actifs et les clients afin d'obtenir une vue complète de vos actifs. Vous pourrez ainsi exploiter les données, surveiller la performance des actifs, prendre des décisions éclairées et les utiliser pour générer plus de revenus.

Cependant, trouver une façon de combiner ces données avec celles des clients pour obtenir les insights et les prévisions nécessaires à un service proactif peut être complexe. Les entreprises détentrices d'un nombre important d'actifs utilisent une multitude de systèmes et d'applications déconnectés pour suivre et stocker leurs données.

Chaque organisation aborde cette question à sa manière. Certaines équipes informatiques consacrent d'innombrables heures à la création et à la maintenance d'intégrations point à point personnalisées, souvent fragiles, chronophages et dépourvues de mécanismes de gouvernance et de sécurité intégrés. D'autres chargent leurs données manuellement, tandis que d'autres encore jonglent entre plusieurs systèmes pour accéder aux informations nécessaires à l'assistance client.



Pour centraliser à grande échelle toutes les données de vos clients, de vos produits et de vos actifs et passer à un service proactif, il vous faut une [couche d'expérience unifiée](#) capable d'exploiter et de gérer les processus métier à travers les systèmes existants. Une plateforme unifiée offre une vision complète des performances des actifs et des interactions clients, tout en proposant une expérience utilisateur moderne aux collaborateurs, aux partenaires et aux clients finaux.

En plus de l'historique de maintenance des actifs, vous devez être capable d'intégrer les données IdO pour filtrer les données parasites afin de vous concentrer sur les événements importants et déclencher des actions proactives. Par exemple, de légères fluctuations de température ou des vibrations peuvent être normales et ne pas révéler de problème. Le système utilise des algorithmes pour filtrer ces variations normales et se concentre sur les écarts importants qui pourraient signaler un problème, comme la température d'une machine dépassant un certain seuil pendant plus de cinq minutes ou une production chutant sous un seuil prédéfini.

L'intégration des données sur les actifs et des données clients permet de déclencher automatiquement des interventions.

Par exemple, en analysant les données des capteurs provenant des actifs connectés, vous pouvez prédire et prévenir les pannes, et optimiser ainsi la disponibilité des actifs. Si une alerte indique qu'un moteur est en surchauffe, l'automatisation peut créer un ordre de travail et planifier l'intervention d'un technicien, le tout directement dans votre CRM. Le système peut également prévoir les besoins de maintenance et programmer les interventions en fonction des données reçues, optimisant ainsi les performances des actifs et réduisant les coûts de maintenance.

The image is a composite of three elements:

- Top Left:** A screenshot of the "Service Console For Manual Assets" interface. It shows the "Milestones" section with a timeline from May 20, 2022, to May 20, 2023. Below this is the "Details" tab for the asset "Marine Generator - MGX750XYMFG", listing various attributes like Asset Name, Product, and Location. To the right of the details is a "Telematics Information" section showing a list of events with columns for EventID, TriggeredDate, TotalUsage, Priority, Medium, EventType, Maintenance, EventCategory, Notification, EventSubType, Transmission/Repair, and FaultCode.
- Top Right:** A circular profile picture of a blue, spiky cartoon character named "Einstein" wearing sunglasses and a white shirt.
- Bottom Right:** A circular portrait of a man with dark hair and glasses, wearing a suit and tie.

Offrez un service complet axé sur les actifs

Pour améliorer l'expérience client et exploiter de nouvelles sources de revenus, les fabricants placent leurs clients et leurs actifs au cœur de leur stratégie de service. En adoptant des solutions pour [la gestion du cycle de vie des actifs](#), [les actifs connectés](#) et [les services sur le terrain](#), les entreprises industrielles ont une visibilité complète sur le parc déployé, les requêtes, les ordres de travail, les réclamations au titre de la garantie, les stocks et les droits. En connectant les actifs, elles peuvent favoriser une maintenance proactive et prédictive, et générer plus de revenus en proposant des abonnements, par exemple.

En exploitant la puissance des données et de l'IA, vous transformerez la gestion et l'optimisation de vos actifs. Voyons comment ces solutions peuvent révolutionner les entreprises de votre secteur.

Obtenez une vue d'ensemble du cycle de vie de vos actifs

Encore aujourd'hui, les industriels peinent à gérer leur parc. Ils ne connaissent pas toujours certaines informations cruciales sur leurs actifs, comme leur emplacement, l'identité du client final, les interventions réalisées et les ordres de travail associés à leurs actifs, ou encore les réclamations au titre de la garantie tout au long du cycle de vie de l'actif. Ils connaissent mal les avantages liés à leurs actifs en raison d'un manque de gouvernance des données, de données cloisonnées et de l'absence d'une plateforme capable de centraliser les données. En conséquence, ils peinent à mettre en place une maintenance préventive pour leurs actifs.

La gestion du cycle de vie des actifs englobe à la fois la gestion des services liés aux actifs et les revenus qu'ils génèrent.

Du point de vue du service, grâce aux données complètes sur le cycle de vie des actifs, vous pouvez offrir une prestation de service contextuelle et efficace par le biais de services prédictifs et prescriptifs.

En fusionnant les données des actifs sur les garanties et les réclamations aux données CRM, vous pouvez immédiatement déterminer si une pièce défectueuse est couverte par la garantie. Si c'est le cas, vous pouvez mettre en place des flux de travail automatisés pour créer un ordre de travail.



Du côté des revenus tirés des actifs, cette visibilité vous permet d'identifier des opportunités pour lancer des campagnes de service pour des mises à niveau auprès des clients éligibles.

Par exemple, si un client achète un moteur, les informations sur ses recours à la garantie, l'historique des réparations et les détails sur les performances de l'actif peuvent être utilisés pour proposer de manière proactive des contrats d'entretien, des extensions de garantie ou des abonnements. Ces solutions améliorent les performances des actifs pour le client et augmentent les revenus pour les industriels.

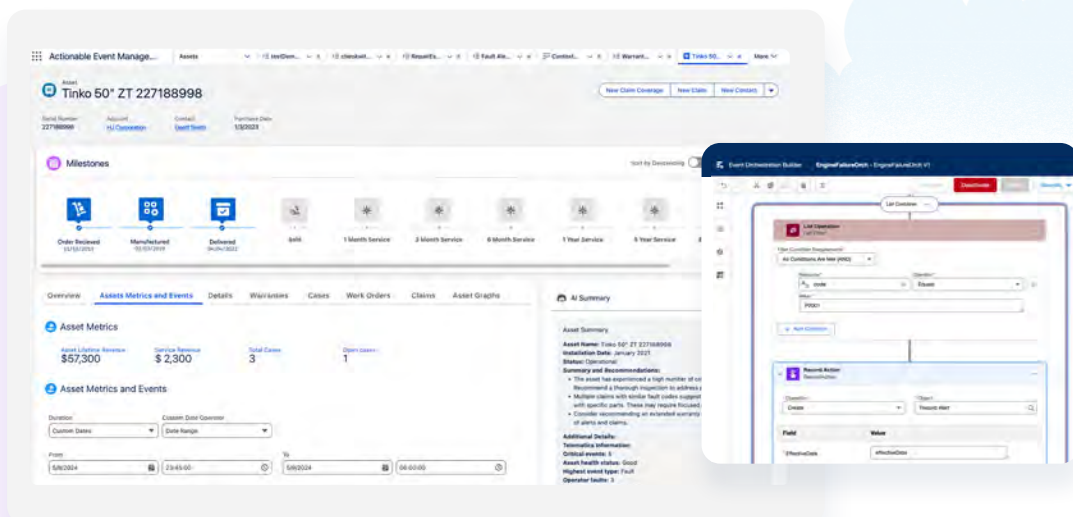
Ces insights et ces actions vous permettent de maximiser la valeur à vie de vos actifs et d'améliorer l'efficacité et la productivité de l'ensemble de vos opérations de service.

Offrez un service proactif grâce aux actifs connectés et à l'IA

Les entreprises industrielles cherchent à passer de la maintenance réactive à la maintenance proactive, grâce aux actifs connectés.

Les [actifs connectés](#) comblent le fossé entre vos données télématiques et vos données clients afin que vous puissiez prendre des mesures (p. ex. créer une requête, générer un ordre de travail, envoyer un technicien, etc.) grâce à des processus automatisés, à l'IA et à [des agents IA autonomes](#).

Par exemple, si le responsable du service client d'une entreprise industrielle doit identifier de manière proactive les besoins de l'actif d'un client et prendre les mesures nécessaires pour résoudre un problème, il peut se faire aider par un agent IA autonome pour identifier automatiquement le dysfonctionnement, créer un devis et un ordre de travail, et communiquer avec le client.

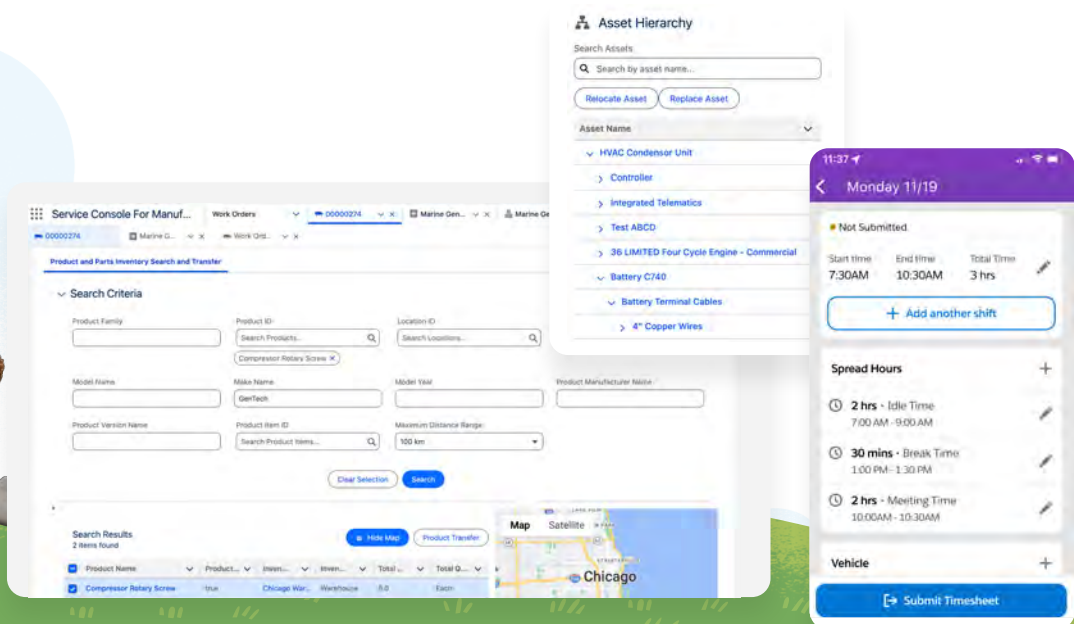


Les actifs connectés vous permettent de créer des représentations numériques de vos actifs, reprenant des informations essentielles comme le numéro de série, le carnet d'entretien et les interventions réalisées. Ces informations sont intégrées aux données CRM, incluant les contacts et le statut de la garantie. Les données télématiques basées sur l'IdO vous offrent une visibilité en temps réel sur les revenus générés par les actifs en fonction de leur état et de leur ancienneté. En combinant toutes ces données, vous obtenez de meilleurs diagnostics pour offrir un service prédictif et proactif, avec la possibilité d'identifier précisément les composants susceptibles de présenter un problème.

Prenons l'exemple d'un représentant du service à la clientèle en centre d'appels qui connaît mal l'actif nécessitant une intervention. Il pourrait alors utiliser une invite pour récupérer toutes les données pertinentes sur l'actif à partir des données unifiées et générer un résumé sur l'entretien, la garantie et la télématique. Grâce à ces informations, il comprendrait mieux l'état général de l'actif et le problème en question, ce qui lui permettrait de trouver rapidement une solution ou d'envoyer un technicien sur le terrain qui saurait d'avance exactement quoi faire.

Les campagnes de service produit pour les mises à niveau peuvent également être optimisées grâce aux recommandations de l'IA sur la marche à suivre.

Grâce aux données sur les actifs connectés, vous pouvez recevoir automatiquement une alerte lorsqu'un actif arrive en fin de vie, avec une suggestion vous indiquant de l'ajouter à une campagne de service en vue de son remplacement ou de sa mise à niveau. Les commerciaux peuvent alors prendre le relais pour effectuer un suivi proactif, ou l'ajouter à un ordre de travail afin que le technicien puisse en discuter directement sur place avec le client.



Soyez proactif sur le terrain

Vos techniciens de service sur le terrain sont les ambassadeurs de votre entreprise. Grâce à des ordres de travail clairs et détaillés, vous leur offrez un accès en temps réel aux informations sur la garantie et les contrats, ce qui leur permet de réaliser des devis précis et de mieux gérer les attentes des clients.

Imaginons qu'un technicien de service soit envoyé sur le terrain pour résoudre le problème d'un client. L'ordre de travail contient toutes les informations essentielles pour inspecter et réparer l'actif. Pour simplifier ce processus, les pièces nécessaires sont automatiquement ajoutées à l'ordre de travail d'après le code d'erreur transmis par l'actif. Le technicien dispose ainsi déjà des pièces requises pour mener à bien son intervention. Des plans de travail et des références utiles peuvent également être ajoutés automatiquement.

Sur place, le technicien reçoit des recommandations sur les interventions à prévoir pour ce même actif, lesquelles peuvent être prises en charge dans le cadre d'une maintenance proactive. Avec toutes ces informations à portée de main, les techniciens peuvent réduire les délais d'intervention et augmenter le taux de résolution.

Grâce aux données sur les actifs et les clients, les industriels peuvent estimer et chiffrer les ordres de travail avec précision.

Les représentants du service client, les agents IA autonomes et les techniciens peuvent utiliser ces informations pour faire des devis précis et identifier les prestations couvertes, simplifiant ainsi le processus de devis aussi bien au bureau que sur le terrain.

En établissant des ordres de travail et des devis précis en fonction des garanties, des contrats et des remises associées à l'actif, vos techniciens de service sur le terrain gagnent en efficacité et en productivité lors des interventions.



Atteignez l'excellence de service dans le secteur industriel avec les solutions de gestion proactive des actifs de Salesforce

Adopter une approche de service axée sur les actifs est un choix stratégique essentiel pour les industriels souhaitant offrir un service client hors pair, générer plus de revenus et gagner en efficacité opérationnelle. Salesforce est le partenaire idéal pour aider les entreprises détentrice d'un grand nombre d'actifs à atteindre ces objectifs, en proposant une plateforme complète et connectée qui centralise les données sur les clients et les actifs.

Les bonnes données comme point de départ



[Data Cloud](#) et [MuleSoft](#) vous permettent de centraliser toutes vos données sur les actifs, quel que soit le système où elles se trouvent, et de les connecter aux données clients. Vous pouvez ainsi transmettre ces informations en temps réel dans les applications utilisées par vos équipes, en utilisant l'IA pour générer des analyses pertinentes et des actions ciblées directement dans le flux de travail des équipes du service client. [Salesforce Manufacturing Cloud](#) joue un rôle essentiel dans cette approche, en centralisant les données clients, les données sur les actifs et les insights exploitables sur une seule plateforme.

Avec des solutions pour [la gestion du cycle de vie des actifs](#), [les actifs connectés](#) et [les services sur le terrain](#), Salesforce vous permet de gérer l'ensemble du cycle de vie de vos actifs, d'anticiper les interventions et de fournir à vos techniciens des informations pertinentes au bon moment.

L'adoption des solutions de service axées sur les actifs de Salesforce améliore la satisfaction client en offrant une maintenance proactive et un service hors pair, tout en stimulant la croissance des revenus grâce à l'identification de nouvelles opportunités et à l'optimisation des processus. Elle renforce également l'efficacité opérationnelle en réduisant les temps d'arrêt imprévus et en optimisant la durée de vie des actifs.

Découvrez comment offrir un service plus rapide et plus intelligent afin de fidéliser vos clients à vie dans le Guide du fabricant sur la transformation de l'expérience de service.

OBTENIR LE GUIDE



Les renseignements du présent rapport sont fournis uniquement à des fins de commodité pour nos clients et sont communiqués à titre informatif. Leur publication par Salesforce, Inc. ne reflète pas nécessairement son point de vue. Salesforce ne garantit pas l'exactitude ni l'exhaustivité de tout renseignement, texte, élément graphique, lien ou autre élément contenu dans le présent guide. Salesforce ne garantit pas l'obtention de résultats spécifiques en suivant les conseils fournis dans ce rapport. Nous vous recommandons de vous adresser à un spécialiste (avocat, comptable, architecte, consultant ou ingénieur) pour obtenir des conseils précis et adaptés à votre situation.