

Secteur

Ingénierie industrielle

Chiffre d'affaires

28,5 milliards
d'euros

Nombre d'employés

91 000

Nombre d'interventions annuelles

400 000

Le client

Siemens est une entreprise mondiale de premier plan dans le domaine de l'énergie dont la mission est de donner à ses clients les moyens de répondre à la demande mondiale croissante en énergie tout en assurant la transition vers une économie plus durable. Ses technologies innovantes, sa vaste expérience dans le domaine de l'énergie et sa stratégie ambitieuse de décarbonisation des systèmes énergétiques à travers le monde, sont au cœur de ses efforts pour être le partenaire et le moteur de la transition énergétique.

Solution ServicePower déployée :

Workforce Schedule Optimization
Optimisation du planning des employés

Client de ServicePower

Depuis 2008

"L'optimisation du planning des employés de ServicePower a changé la donne pour nous au fil des années. Ses fonctionnalités d'automatisation et d'ajustement en temps réel de la planification, boostées par l'intelligence artificielle, améliorent la productivité de nos équipes et la satisfaction de nos clients, chaque jour, et à chaque interaction, ce qui se traduit aussi par une rentabilité accrue pour notre organisation."

– Jack Bradshaw, Pre-Job Process Owner, Siemens

Le défi

Les équipes dédiées à la relation client de Siemens ont pour mission de fournir un service exceptionnel pour l'installation, la réparation et la maintenance, ainsi que l'identification et la résolution des problèmes sur site pour toutes les opérations liées aux compteurs d'énergie. Ce travail est effectué par plus de 225 ingénieurs, techniciens de terrain et releveurs de compteurs, et est encadré par plus de 40 superviseurs. Ces responsables sont chargés de planifier les opérations pour les interventions auprès des entreprises clientes de Siemens et chez les particuliers.

Dans le cadre d'une culture d'amélioration continue, Siemens souhaitait atteindre plusieurs objectifs :

- Fournir le meilleur service possible à ses clients et ceux de ses partenaires
- Automatiser la planification des demandes d'interventions
- Automatiser le dispatching des équipes de service sur le terrain
- Améliorer continuellement les taux de réparation avec succès dès la première intervention
- Maximiser la productivité des équipes
- Réduire le temps et les coûts de déplacement

La solution

Siemens a choisi la solution d'Optimisation des Plannings (Schedule Optimization) de ServicePower après une étude approfondie du marché. Une telle technologie pourrait offrir non seulement l'automatisation dont Siemens avait besoin, mais aussi une optimisation des plannings en temps réel, boostée par l'intelligence artificielle, capable d'apporter des ajustements permettant une optimisation tout au long de la journée, en fonction de l'évolution des disponibilités des intervenants, ainsi que des conditions de trafic et météorologique sur le terrain.

Les résultats

De façon globale, ServicePower accompagne Siemens dans la coordination d'environ 1 500 interventions par jour et plus de 400 000 par an. Aujourd'hui, Siemens peut facilement et de manière optimale, programmer de plus grands volumes d'interventions qu'elle n'aurait pu le faire autrement, contribuant à :

- améliorer la productivité des ingénieurs, des techniciens de terrain et des releveurs de compteurs, et traiter plus de cas par jour
- améliorer les taux de réparation dès la première intervention
- réduire les frais de déplacement et les émissions de carbone
- améliorer la satisfaction et la fidélité de ses clients
- consolider la réputation, la marque et la compétitivité de Siemens.

Valeur ajoutée – Un engagement plus marqué des collaborateurs

En plus de mieux répondre aux besoins de ses clients, l'optimisation des plannings a apporté une valeur ajoutée aux collaborateurs de Siemens. Grâce à la solution ServicePower pour l'amélioration et l'automatisation de la planification en temps réel, boostée par l'IA, les équipes d'intervention sur le terrain passent moins de temps sur la route et sur des tâches chronophages, un atout pour le moral et l'engagement en entreprise.