

# Zinc - Service à distance intelligent

Un service à distance smart, rapide et intuitif

## L'impact sur les clients

**37%** de réduction du temps d'exécution du service

**13%** de réduction des visites consécutives

**20%** d'augmentation de l'engagement des collaborateurs

## Avantages

- Des réparations et des installations plus rapides
- Un meilleur temps de disponibilité machine pour les clients
- Amélioration de la sécurité et de la conformité

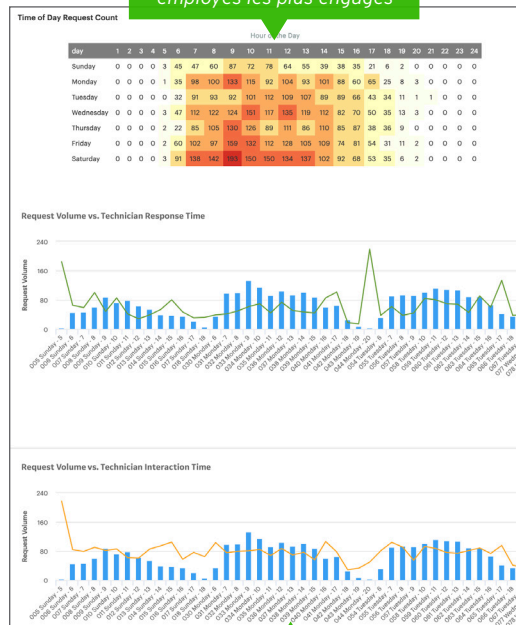
## Fonctionnalités clés

- Les lignes directes permettent aux techniciens d'entrer en contact sans effort avec un expert qui peut les aider
- La messagerie, le partage de fichiers, les appels vidéo et l'annotation vidéo conçus pour le terrain permettent de décrire facilement des problèmes complexes et d'obtenir des réponses rapides et précises
- Les diffusions permettent d'informer facilement le terrain et de le tenir au courant des nouvelles procédures et des annonces de sécurité
- L'analyse donne une visibilité sur ce qui se passe sur le terrain
- La communication est liée aux processus service

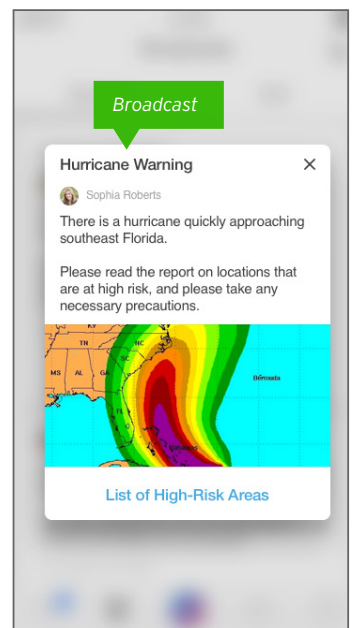
Nous savons qu'une résolution efficace du service est un indicateur clé de succès, tant pour vous que pour vos clients. Pour assurer une résolution efficace des problèmes, vos techniciens doivent être en contact avec les personnes et les informations qui peuvent les aider à résoudre rapidement les problèmes. Il faut notamment pouvoir recevoir les bonnes informations au bon moment, directement sur le terrain.

Les capacités de service à distance du Zinc fournissent les renseignements nécessaires aux équipes centrales pour soutenir efficacement les techniciens sur le terrain. Les lignes d'assistance permettent aux techniciens d'être rapidement mis en contact avec les experts appropriés, ce qui augmente la probabilité d'une réparation du premier coup et réduit le temps moyen de réparation. Toutes ces informations sont conservées dans le contexte de l'intervention et de l'équipement, ce qui permet aux équipes d'examiner à posteriori l'historique des services et de suivre les modes d'actions et de résolution qui se sont avérés fructueux.

Heatmaps montrent les employés les plus engagés



Broadcast



Données disponibles instantanément (Analytics)

Obtenez votre démo personnalisée dès aujourd'hui chez [servicemax.com/fr](http://servicemax.com/fr)



### Ingénieurs de terrain

- Obtenez rapidement de l'aide quand vous en avez besoin
- S'appuyer sur les ressources les plus qualifiées pour le soutien
- Voir le contexte et l'historique complet d'un bien ou d'un bon de travail



### Chefs de service

- Veiller à ce que le travail réponde à l'évolution des normes de conformité et de sécurité
- Déterminer facilement les niveaux de personnel et les besoins en compétences
- Rendre les nouvelles recrues plus productives
- Offrir plus de temps de fonctionnement aux clients
- Fournir un service et des solutions plus rapides aux clients



### ICP

- Faible coût du service
- Améliorer la satisfaction des clients et le SNP
- Améliorer le First Time Fix (FTF)
- Réduire le temps moyen de réparation (MTTR)

## Caractéristiques

- Les lignes d'assistance permettent aux techniciens de se mettre rapidement en contact avec des experts pour un dépannage en direct. Les experts peuvent être sédentaires ou sur le terrain grâce aux aspects web et mobiles de la solution.
- Les annotations vidéo aident les techniciens à poser un diagnostic approprié.
- Les chatbots acheminent intelligemment les demandes de lignes directes entrantes vers les bons experts.
- Les analyses donnent un aperçu des performances des techniciens, des besoins en personnel et des demandes d'assistance.
- Les émissions alertent les équipes sur les nouveaux processus et procédures, assurant la sécurité et la conformité.
- Les conversations sont liées aux objets Salesforce et ServiceMax, ce qui donne aux techniciens un aperçu de l'historique des services.
- Les intégrations avec les principales applications commerciales, notamment Box, Google Drive, Dropbox, SharePoint et Salesforce, garantissent un partage des connaissances sans faille.
- La messagerie, les appels vocaux/vidéo, le partage de contenu et de lieux permettent aux techniciens de transmettre facilement des informations sur le support approprié.
- Disponible en applications de bureau pour Windows et Mac, ou en applications mobiles pour Android et iOS et sur le Web.
- Sécurité des centres de données d'entreprise, sécurité des données des clients, cryptage des données en transit et au repo.

## About ServiceMax

ServiceMax est le leader mondial de la gestion des services sur le terrain centrée sur les équipements. Il propose des logiciels basés sur le cloud qui améliorent la productivité de l'exécution de services complexes centrés sur les équipements. Des entreprises du monde entier se sont tournées vers ServiceMax pour les aider à maintenir le monde en marche. Pour plus d'informations, visitez le site [www.servicemax.com/fr](http://www.servicemax.com/fr).

