

# IFS Planning & Scheduling Optimization™



De puissants outils stratégiques et opérationnels  
pour la planification des ressources mobiles



# Une planification et un ordonnancement intelligents et automatisés, pour un service optimal

Le service après-vente et la maintenance sont devenus deux éléments essentiels de l'offre clients de nombreuses entreprises. Dans un monde de plus en plus standardisé, ils représentent souvent un facteur de différenciation capital, voire le seul moyen de se démarquer de la concurrence.

Les clients attendent plus qu'un produit performant : ils veulent aussi une résolution rapide et efficace de leurs problèmes. Et on les comprend. Ils attendent une valeur ajoutée sur leurs produits et équipements, le service après-vente et les services achetés. Ainsi, chaque jour, vos clients vous comparent au meilleur service qu'ils ont reçu jusque là et évaluent votre capacité à leur proposer le meilleur retour sur investissement.

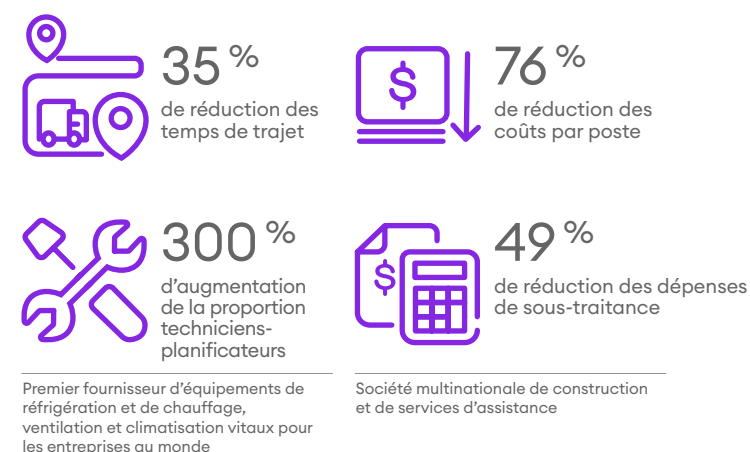
D'où une demande plus élevée de délais de réponse toujours plus courts et de prestations de services toujours plus efficaces (accords de niveau de service, ou SLA, plus stricts) et une tolérance zéro en cas d'échec. Être en mesure de répondre à ces attentes améliorera considérablement votre image de marque et vos résultats financiers. Pour cela, vous devez optimiser votre main d'œuvre mobile pour réagir rapidement aux événements en conditions réelles, gérer les impondérables et les changements constants ; une tâche chaque jour de plus en plus complexe.

IFS Planning and Scheduling Optimization™ (l'optimisation de la planification et de l'ordonnancement IFS, également appelée IFS PSO) permet aux entreprises de mieux gérer leurs ressources de terrain, pour une satisfaction client

et une productivité accrues, et un plus grand respect de leurs engagements clients.

IFS PSO comprend une série de modules déployables séparément, ou ensemble pour constituer un puissant outil offrant une visibilité totale ainsi que l'optimisation de l'ordonnancement et la planification des ressources mobiles. IFS PSO offre avant tout la planification intelligente, optimisable selon différents critères pour augmenter les bénéfices, réduire les coûts et assurer le respect des accords de niveau de service (SLA).

Témoignages de réussites clients avec IFS PSO :



		Avant	Avec IFS
Équipement industriel <100 techniciens	Planifications	5	1
	Techniciens	87	74
	Tâches/jour	2,92	4,03
Services informatiques -300 techniciens	Pourcentage de respect des SLA	82 %	99 %
	Temps de trajet	Variable	-15,2 %
	Réponse le jour-même	35 %	58 %
	Heure moyenne du dernier appel	13 h 30	15 h
Télécommunications >10 000 techniciens	Appels conformes aux SLA	48 %	87 %
	Utilisation des technologies	61 %	78 %

# L'excellence du service est essentielle pour la satisfaction client

Aujourd'hui, toute entreprise doit avoir dans ses principaux objectifs d'offrir des services performants et optimaux, afin de conserver et de fidéliser sa clientèle existante et de s'assurer une bonne réputation par le bouche-à-oreille.

De nombreuses entreprises tardent à adopter les nouvelles technologies permettant d'améliorer la qualité des services, en raison d'un manque d'infrastructures et de connectivité adaptées. L'omniprésence grandissante des réseaux sans fil, permettant une interaction en temps réel avec le terrain et supprimant la paperasse, est une réalité rentable.

Cela entraîne une forte pression sur le « back office », qui doit automatiser davantage ses processus, fournir une réponse instantanée aux événements en temps réel et la communiquer immédiatement au terrain.

Les premiers logiciels de planification n'étaient capables que de fournir un planning statique, pour la journée. Ils regroupaient l'ensemble des tâches à accomplir et produisaient des plannings en fonction des techniciens disponibles, des règles de base de l'entreprise, des meilleurs itinéraires afin de réduire le temps de trajet et le kilométrage entre chaque tâche. Mais cette approche ne tenait pas compte de la dynamique quotidienne de l'entreprise.

L'environnement de service d'aujourd'hui ne se limite plus à des paramètres de performances de base, comme le nombre d'appels qu'un technicien est capable de traiter par jour. Il s'agit désormais avant tout d'offrir une excellente expérience client.

Une approche plus stratégique est nécessaire. Autrement dit, une meilleure connaissance des exigences de l'équipe de techniciens et de chaque aspect de son travail, afin de prendre les mesures appropriées et de planifier efficacement les besoins actuels et futurs de l'entreprise. Plus rien ne doit être laissé au hasard.

Pour un nombre croissant d'entreprises, un ensemble d'outils de planification en temps réel est indispensable pour assurer des services performants, répondre aux exigences grandissantes des clients et se développer. Mais pouvoir répondre à la demande planifiée ne représente que la moitié du chemin : il est aussi essentiel de pouvoir répondre aux demandes imprévues.

## À quelle fréquence accomplissez-vous tout ce que vous aviez prévu dans la journée ? IFS PSO vous permet de gérer les imprévus.

- Êtes-vous en mesure de prévoir la demande planifiée/non planifiée ?
- Quelles contraintes avez-vous identifiées ?
- Disposez-vous de suffisamment de techniciens/d'ingénieurs ?
- Sont-ils déployés sur les bons sites ?
- Possèdent-ils les bonnes compétences ?
- Ont-ils accès aux bonnes pièces détachées ?
- Peuvent-ils être planifiés efficacement ?
- Peuvent-ils être replanifiés différemment ?
- Tout cela peut-il être accompli de manière rentable ?

# L'optimisation de la planification et de l'ordonnancement IFS

IFS Planning & Scheduling Optimization (IFS PSO) vous permet de gérer les éléments stratégiques, opérationnels et tactiques de la planification des ressources. Vous êtes ainsi en mesure de prévoir et de modéliser les besoins pour améliorer vos stratégies, votre planification et vos tableaux de service, et ainsi créer des avantages tactiques grâce au moteur de planification intelligente IFS Dynamic Scheduling Engine™ (IFS DSE).

## Le moteur de programmation

IFS PSO repose sur un moteur d'optimisation de premier plan : l'IFS DSE. Associant des techniques mathématiques sophistiquées et des algorithmes spécifiquement conçus pour le service mobile, ce moteur résout les problèmes de planification les plus complexes selon des contraintes multiples définies par l'entreprise (comme les compétences, les SLA, les besoins en pièces détachées) et fournit en quelques secondes des plannings optimisés.

Conformément à notre philosophie d'optimisation continue, IFS PSO recherche sans cesse les améliorations possibles. S'il trouve un planning offrant une meilleure marge de service, il modifie la partie du planning qui n'a pas encore été définitivement attribuée et réaffecte les tâches aux personnes les plus adaptées, selon une approche de prise de décision immédiate.

IFS PSO offre une flexibilité illimitée pour la modélisation des règles et des objectifs de l'entreprise. Ses options complètes de paramétrage et de configuration reflètent votre réalité quotidienne : les attentes grandissantes de vos clients, des accords de niveaux de service plus exigeants et votre engagement de fournir un service toujours fiable et de qualité comme avantage concurrentiel.

IFS PSO comprend aussi de nouveaux modèles, dont la planification de « dernière minute », pour un trajet optimisé entre chaque tâche et les enlèvements au point de dépôt, ainsi qu'une fonctionnalité avancée pour les sites Pick Up Drop Off (PUDO).

## Optimisation du temps de trajet et des itinéraires

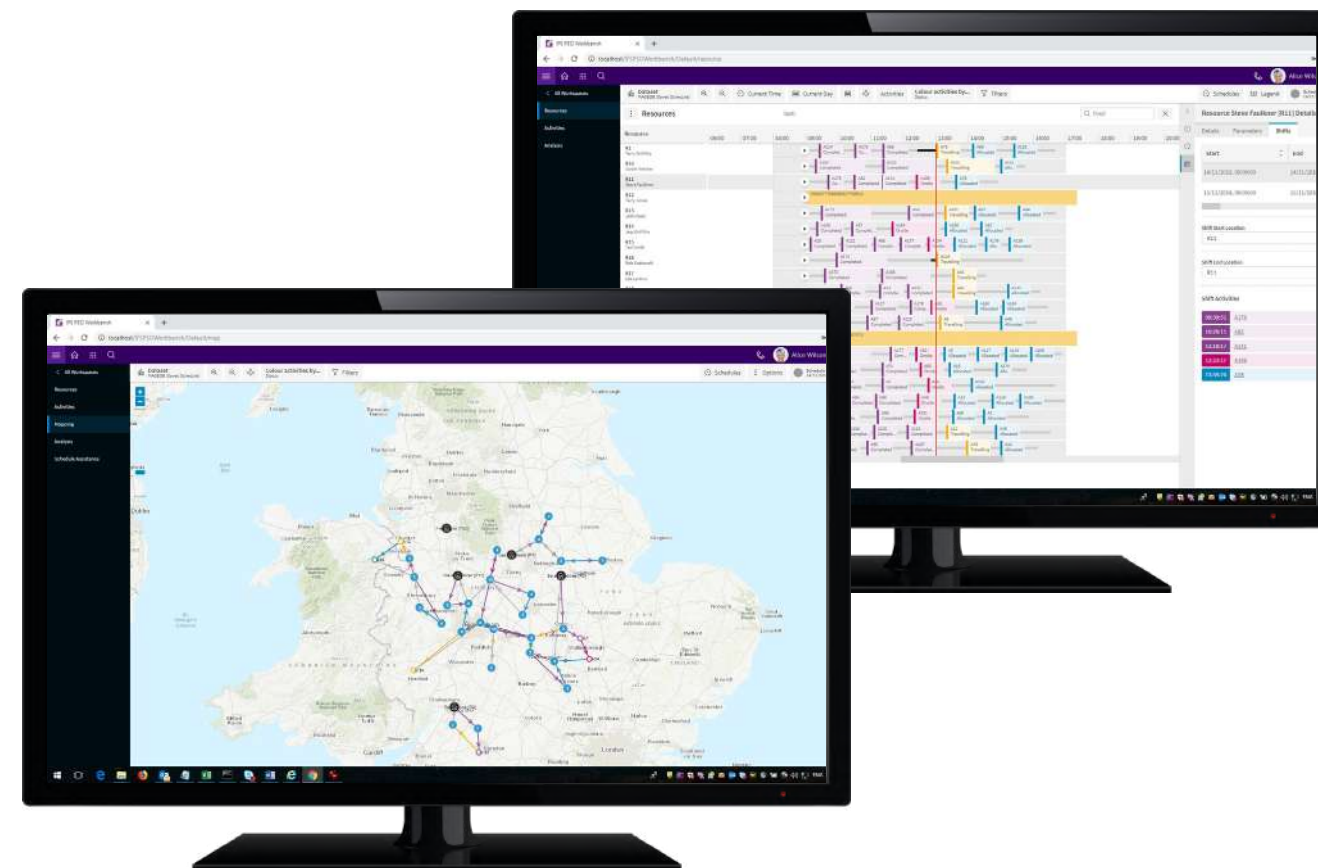
IFS PSO fournit des temps de trajet extrêmement précis en fonction des réseaux routiers et des temps de trajet réels, assurant la faisabilité et la fiabilité des itinéraires. Son géocodage basé sur la

latitude et la longitude permet de le déployer dans le monde entier, avec différents jeux de données selon les besoins, comme la distance « à vol d'oiseau », l'itinéraire par rue et les matrices personnalisées. Des caches complémentaires tenant compte des conditions fluctuantes, comme la circulation aux heures de pointe ou les conditions météo, ainsi qu'une carte indiquant les itinéraires optimisés y compris par rue, actualisés en permanence selon les dernières informations disponibles, sont aussi disponibles.

## Prise de rendez-vous

Le moteur de prise de rendez-vous d'IFS PSO complète cette approche en temps réel, toujours optimisée, de la planification intelligente. Ses fonctions permettent d'ajouter facilement la prise de rendez-vous aux autres types de tâches (comme les pannes/dépannages et la maintenance préventive planifiée), tout en conservant une flexibilité des ressources et une efficacité maximales. Les heures de rendez-vous sont calculées selon votre charge de travail existante et les règles de votre entreprise, pour une planification efficace et rentable.

Les rendez-vous peuvent être proposés et confirmés par votre personnel, ou transmis directement sur un portail en ligne, s'il est sûr qu'ils peuvent être honorés.



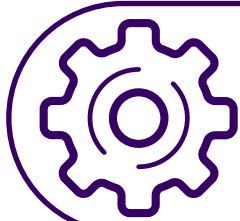
## Les avantages du simulateur de scénarios d'IFS :

- Réduction des coûts par le rééquilibrage des territoires
- Des coûts plus précis pour les travaux supplémentaires
- Meilleur alignement des sites de vos ressources sur ceux de la demande, permettant de réduire les frais de déplacement

## Le moteur de planification intelligente d'IFS vous permet de :

- Résoudre les problèmes de planification les plus vastes et les plus complexes en quelques secondes
- Rechercher en permanence les améliorations possibles, pour une planification « toujours optimisée »
- Modéliser vos objectifs et règles d'entreprise avec une flexibilité illimitée





IFS Planning and Scheduling Optimization™ fournit des modèles sophistiqués, dont la planification de « dernière minute », pour un trajet optimisé entre chaque tâche et les enlèvements au point de dépôt, ainsi qu'une fonctionnalité avancée pour les sites Pick Up Drop Off (PUDO).

### Simulateur de scénarios IFS « What If Scenario Explorer » (IFS WSE)

IFS WSE, un puissant outil de planification pour les entreprises ayant une main d'œuvre mobile, vous permet de tester les idées avant de décider de la marche à suivre, afin de réduire le risque et d'augmenter les profits au maximum. Avec IFS WSE, planifiez le nombre d'employés nécessaire, les compétences qu'ils doivent avoir et le lieu de leur déploiement, et calculez les indices clés de performance commerciale (ICP) qu'ils devraient pouvoir atteindre.

Complément idéal d'IFS DSE, IFS WSE associe la planification spécialisée opérationnelle et stratégique et peut faire office de module complémentaire d'un logiciel IFS existant ou autonome.

### Planification ciblée

La planification ciblée vous permet d'axer directement votre planification sur les ICP importants pour votre entreprise, comme le pourcentage d'appels d'urgence ayant reçu une réponse dans le délai imparti par le SLA cible (délai de réponse).

Tirant parti des avantages de l'intelligence artificielle (AI), IFS PSO fournit des solutions intelligentes selon l'objectif que vous avez défini. En fonction de vos objectifs d'entreprise uniques, de vos contrats clients et de vos SLA, il fournit des plannings basés sur l'intelligence artificielle, pour un niveau de service optimal et une satisfaction client accrue. Notamment en modifiant automatiquement les paramètres systèmes et en suggérant des mesures à prendre, comme des heures supplémentaires à effectuer par des employés spécifiques qui feront toute la différence.

IFS PSO gère en permanence les possibilités actuelles et l'avancement des tâches, et fournit à la direction les informations nécessaires pour agir avant qu'il ne soit trop tard.

### Planification des ressources

IFS Advanced Resource Planner™ (IFS ARP) fournit des outils visuels et automatisés pour la planification d'heures supplémentaires et les tableaux de service des ressources humaines en fonction des charges de travail prévues ou de projets spécifiques, ou simplement pour la rotation des équipes. Les règles de gestion des ressources et les contraintes légales (comme les directives de temps de travail), ainsi que les modèles de rotation d'équipe, les compétences et les pauses sont intégrés lors de la création du planning.

Les résultats peuvent être envoyés au DSE d'IFS, pour activer la planification intelligente des tâches réactives, en plus des engagements planifiés.

### Analyses et rapports

L'optimisation de la planification et de l'ordonnancement automatisée génère d'importants volumes de données. Ces données pouvant changer d'une seconde à l'autre rendent les rapports et analyses particulièrement complexes. Comment mesurer les performances et fournir des informations exploitables dans un environnement aussi fluctuant ? IFS PSO relève le défi, grâce à son approche multi-niveau adaptée aux besoins des différents groupes d'utilisateurs. Certains utilisateurs ont, en effet, besoin de rapports et d'informations en temps réel, et d'autres de l'accès aux données et tendances sur de longues périodes.

Le Tableau des exceptions, par exemple, indique en temps réel les problèmes de services potentiels et les situations à risque en insistant sur les « exceptions », afin d'éliminer les problèmes avant qu'ils ne dégénèrent et n'affectent la satisfaction client. D'autres analyses fournissent aux responsables des informations sur les performances réelles selon les ICP. L'accès en temps réel à des statistiques, comme le taux de respect des SLA, le temps passé sur le site et la distance parcourue, peut être vital pour effectuer des modifications en cours de journée et assurer des services optimaux et le respect des ICP (plus efficace et agréable pour le client que de tenter de comprendre après coup les causes du problème survenu).

# Donner aux entreprises les moyens de fournir un service client plus rapide et plus intelligent

IFS PSO, composante de la gestion de service sur le terrain d'IFS et d'IFS Applications™, permet aux entreprises de fournir un service client rapide et efficace. IFS PSO est intégrable à ces produits ou utilisable comme logiciel indépendant.



### IFS Applications™

IFS Applications est une suite d'applications unique et complète pour l'entreprise internationale et exigeante d'aujourd'hui. Sa technologie non-proprétaire et son architecture axée sur les services et les composants (SOA) et reposant sur des normes ouvertes en font une solution réellement souple et agile, pour une excellente expérience utilisateur.



### IFS Customer Engagement™

IFS CE associe une technologie de centre de contact omnicanal et un CRM sur un même assistant de bureau configurable et alimenté par l'IA. Des chatbots et assistants virtuels aux portails en ligne et aux bases de connaissance, IFS CE offre un éventail complet d'options en libre-service.



### IFS Field Service Management™

IFS Field Service Management couvre le cycle de vie intégral du service. Ses capacités IoT en font le logiciel de service de terrain le plus complet et connecté du marché, vous permettant d'optimiser votre efficacité opérationnelle, d'améliorer vos revenus, de réduire vos coûts et d'améliorer votre satisfaction client.



### IFS IoT Business Connector™

De bonnes stratégies augmentent les revenus, décuplent les marges et améliorent l'efficacité. Élaborez votre stratégie IoT à l'aide d'IFS IoT Business Connector, pour transformer les données opérationnelles de votre société de services en informatique décisionnelle et améliorer l'efficacité de vos processus d'entreprise.



### IFS Enterprise Operational Intelligence™

Connaissez les performances de votre entreprise et facilitez la prise de décisions optimales, avec IFS Enterprise Operational Intelligence. IFS EOI vous offre une vision complète à 360 degrés, générale et détaillée des processus et performances, conformes à la stratégie de votre entreprise de services.



### IFS Planning & Scheduling Optimization™

L'optimisation de la planification et de l'ordonnancement d'IFS est conçue pour permettre à l'entreprise de gérer sa main d'œuvre mobile plus efficacement et d'améliorer sa productivité et le respect de ses engagements clients. Elle comprend une série de modules déployables séparément, ou ensemble pour constituer un puissant outil offrant une visibilité totale, l'optimisation de l'ordonnancement et la planification des ressources mobiles.

## À propos d'IFS

IFS développe et déploie des logiciels d'entreprise pour les entreprises de production et de distribution, de maintenance d'actifs et de gestion des opérations de services du monde entier. Sur une même plateforme, nos produits métiers directement reliés à un modèle de données unique et basé sur l'innovation numérique intégrée permettent à nos clients d'être les meilleurs au moment où cela compte vraiment pour eux et d'offrir le Meilleur service.

L'expertise industrielle de ses collaborateurs et de son écosystème en pleine croissance et son engagement à apporter de la valeur à chaque étape font d'IFS un leader reconnu et l'éditeur le plus recommandé du marché. Notre équipe de 4 500 employés vit au quotidien nos valeurs d'agilité, de fiabilité et de collaboration au travers du service fourni à plus de 10 000 clients.

Découvrez comment nos solutions peuvent aider votre entreprise sur [ifs.com](https://ifs.com).

**#MomentOfService**