



# Avenir des opérations de terrain

Aperçu des secteurs de la fourniture de services et des télécommunications d'ici à 2025



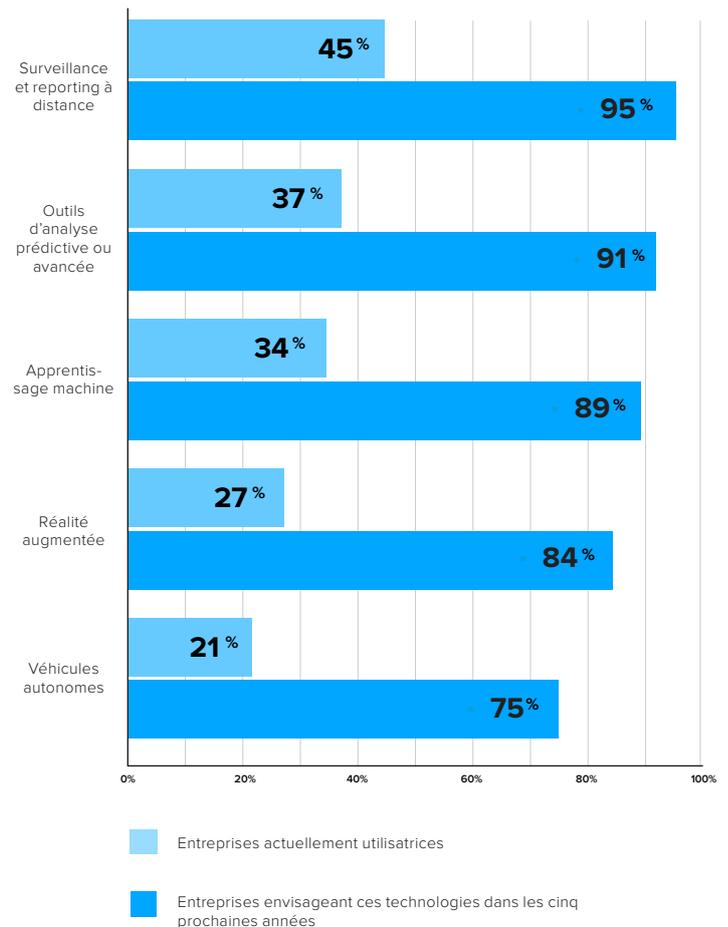
## Impact de la technologie mobile sur les fournisseurs de services : analyse et perspectives du secteur

L'étude « Avenir des opérations terrain : Aperçu des secteurs de la fourniture de services et des télécommunications d'ici à 2025 » fournit des informations de premier plan, recueillies auprès de plus de 400 décideurs des domaines opérationnels des télécommunications et de la fourniture de services techniques. Nous les avons invités à partager leur avis sur différents aspects de leur activité : élaborer une stratégie de technologie mobile efficace, améliorer l'affectation des équipes, ou encore accroître l'efficacité grâce à la surveillance à distance. L'étude examine également l'usage de la technologie mobile, les difficultés rencontrées par les techniciens et les futures innovations qui influenceront le secteur dans les cinq ans à venir.

- Aujourd'hui, 76 % des fournisseurs de services planifient leurs opérations de terrain autour des périphériques mobiles au lieu des ordinateurs de bureau.
- Le nombre des sociétés qui équipent plus de la moitié des techniciens de terrain de périphériques mobiles devrait augmenter de 16 % sur les cinq prochaines années.

### Aperçu de l'avenir du secteur de la fourniture de services

À l'heure où les fournisseurs de services s'adaptent pour répondre aux besoins de leurs clients, certains signes indicatifs des futures tendances du secteur voient le jour. Bien que sept entreprises sur dix indiquent déjà utiliser les outils d'analyse avancée et l'apprentissage machine pour créer des plannings qui optimisent le travail des équipes terrain, l'utilisation des données d'analyse prédictive devrait encore se renforcer. La surveillance et le reporting à distance et d'autres technologies novatrices devraient également devenir des références ces prochaines années.



## Connaître les aléas

Météo peu clémente. Appels tard le soir. Dangers pour la sécurité. Les techniciens de terrain font face à de multiples difficultés dans leur mission de réponse aux besoins des clients. Lorsque vous connaissez les défis majeurs auxquels ils sont confrontés, vous êtes plus à même de sélectionner les outils favorisant leur sécurité, la rapidité de leur travail et l'efficacité de leurs interventions.

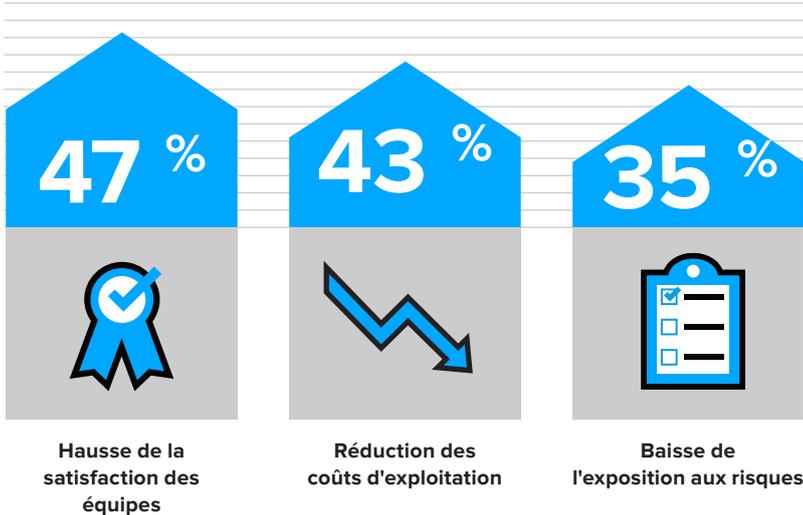
Grâce aux périphériques mobiles, les fournisseurs de services réduisent leurs coûts tout en améliorant la sécurité et la satisfaction des équipes

Les clients attendent beaucoup de leurs fournisseurs de services. Pour eux, les défaillances du service sont plus que des inconvénients : elles sont inexcusables. Connaître les aléas du métier renforce le besoin essentiel de connecter les équipes terrain où qu'elles se trouvent, pour diagnostiquer et résoudre les problèmes. Le secteur constate déjà la valeur de la technologie mobile, et les développements actuels de la 4G et de la 5G incitent les entreprises à investir davantage dans la technologie sans fil, pour rester compétitives.

### Trois défis majeurs du travail sur le terrain :

1. Temps de réponse **44 %**
2. Respect du budget **42 %**
3. Déploiement et adaptation aux nouvelles technologies **39 %**

### Avantages de la technologie mobile pour les fournisseurs de services qui l'utilisent



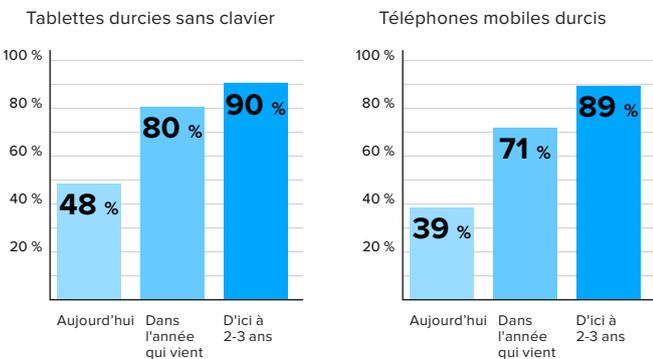
**AVENIR DES OPÉRATIONS DE TERRAIN**

APERÇU DES SECTEURS DE LA FOURNITURE DE SERVICES ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS D'ICI À 2025

**Référence grandissante du secteur**

Le secteur de la fourniture de services est conscient de la valeur des périphériques mobiles. Aujourd'hui, près de 50 % des entreprises consultées ont déjà commencé à utiliser des tablettes durcies et ce taux devrait monter à 80 % dans l'année qui vient. En outre, quelque 89 % des participants indiquent que leur stratégie mobile inclura des téléphones mobiles durcis dans les trois ans qui viennent.

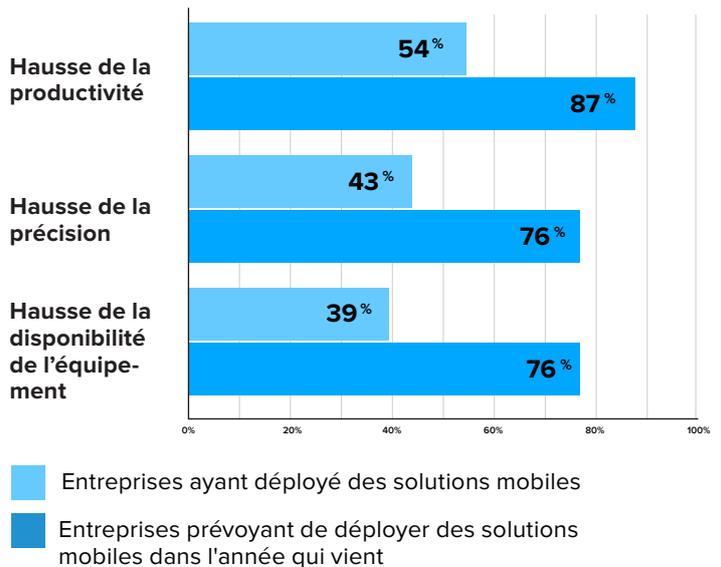
**Mise en place de périphériques durcis**



**Hausse des performances sur le terrain**

La technologie mobile transforme la norme de réussite du secteur, en offrant aux équipes davantage d'options sur le terrain et en les aidant à accroître leur efficacité. La plupart des entreprises connaissent déjà cette hausse de productivité, et davantage s'attendent à une amélioration dans l'année qui vient.

**Technologie mobile synonyme de productivité**



## AVENIR DES OPÉRATIONS DE TERRAIN

APERÇU DES SECTEURS DE LA FOURNITURE DE SERVICES  
ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS D'ICI À 2025

### Applications les plus importantes du secteur

Le recours au papier disparaît de plus en plus vite, alors que les organisations privilégiant la mobilité se tournent vers des solutions qui simplifient les choses pour les utilisateurs et favorisent la productivité et la sécurité de leurs équipes. L'une des transformations les plus répandues de ce secteur est l'utilisation généralisée d'applications pour collecter les données et augmenter l'efficacité de la communication et de la navigation.

### Solution de technologie mobile

Les fournisseurs de services dépendent des opérations de terrain pour s'assurer de l'absence de coupures, d'interruptions ou de baisses de l'efficacité de la production. Dans ce domaine, les sociétés ont compris que la meilleure manière d'assurer la réussite de leurs opérations consistait à se tourner vers la technologie mobile. En équipant leurs techniciens de terrain de périphériques mobiles, elles ont dégagé de considérables avantages, et il faut s'attendre à les voir compter toujours plus sur cette technologie à l'avenir.

### La technologie mobile transforme le secteur de la fourniture de services

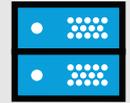
- La technologie mobile permet aux techniciens de terrain d'être plus productifs, d'arriver plus rapidement à destination et de résoudre les problèmes plus promptement
- Les sociétés qui utilisent la technologie mobile ont réduit leurs frais d'exploitation sur le terrain
- Les équipes terrain s'exposent à un risque moindre, car elles ont accès à davantage d'informations et prennent des décisions plus sûres
- Le secteur augmentera encore plus sa part de technologie, comme l'indique l'intention de 90 % des agences de déployer l'apprentissage machine, les outils d'analyse et la surveillance à distance d'ici à 5 ans

### Fonctions les plus importantes d'après les utilisateurs des applications

1. E-mail



2. Accès aux bases de données en temps réel



3. Gestion des interventions



4. Surveillance environnementale



5. Utilisation des systèmes d'information géographique





## Contact

**Zebra Technologies Corporation**  
3 Overlook Point  
Lincolnshire, IL 60069 - États-Unis

### À propos de Zebra

Zebra propose un portefeuille de solutions de mobilité durcies, conçu pour les secteurs des télécommunications et de la fourniture de services. La technologie de Zebra permet aux équipes terrain de se connecter même dans les endroits les plus reculés et d'accéder aux données dont elles ont besoin pour effectuer leur travail plus efficacement.

En savoir plus sur [zebra.com/](https://zebra.com/)