



7 QUESTIONS

à vous poser pour formaliser votre projet digital



Pourquoi ?

Poser les premières briques de votre projet.

Ce guide vous aidera à prendre du recul et poser vos idées, points de douleurs ou problématiques par écrit. Il s'agit là d'une première réflexion, pour pouvoir partager sur votre projet (en interne ou avec un prestataire), et ainsi envisager des pistes de solutions.

Des exemples pour faciliter votre réflexion :

Pour vous inspirer, un exemple concret de problématique est détaillé pour chacune des questions présentes dans ce guide.

Vous pouvez accéder [ici à l'app Cosy Sign](#), une solution digitale en accès libre, qui répond à la problématique posée dans l'exemple.

Besoin d'aide : [CONTACTEZ-NOUS!](#)

1



Brièvement décrivez votre métier, votre service, le contexte de votre problématique...

Exemple :

Nous sommes fournisseurs d'équipements de protection technique en B2B. Nos missions comprennent l'installation et la maintenance de nos équipements, via un réseau de 100 techniciens qui interviennent en France.

Chaque mission donne lieu à une facturation.

Sur site client, le technicien remplit un document papier, le « bon d'intervention » ou « Procès-Verbal d'intervention », pour consigner les tâches réalisées lors de son intervention. Ce document papier est présenté au client pour valider les travaux réalisés en signant le document. 3 exemplaires de ce document sont produits, un pour le client, un pour le pôle facturation, et l'autre conservé par le technicien. C'est à partir de ce bon d'intervention que la facture de la mission peut être établie.

A vous :

2



Quels sont vos constats ?

Exemple :

Les bons d'interventions papiers sont mal remplis, car les conditions sont difficiles pour les techniciens (pas de bureau, pas de chaise...) et de ce fait ces documents sont parfois peu lisibles.

Aussi, le technicien effectue plusieurs missions dans la semaine et il ramène les bons d'interventions au pôle facturation après une tournée. Cela peut prendre plusieurs jours ce qui retarde l'établissement de la facture.

Le pôle facturation a dans sa bannette des bons d'interventions de plusieurs techniciens et pour établir la facture, il reste des questions à poser aux techniciens à cause de la lisibilité du document. Or les techniciens sont déjà repartis en mission, difficilement joignables, et pour eux, c'est compliqué de se rappeler de chaque détail des interventions passées.

Encore du temps de perdu pour établir la facture...

A vous :

3

Quelles sont les conséquences ?

Exemple :

Il faut en moyenne 30 jours à partir de l'intervention pour établir la facture de la mission. Avec plus de 5 000 interventions par an, ce délai moyen a un fort impact sur la trésorerie du service.

Des doutes peuvent persister sur la qualité de la facturation, ce qui pose un problème dans la gestion de la relation avec nos clients et dans nos résultats.

Enfin, le bon d'intervention, peu lisible laissé au client, ne correspond pas à l'image que nous souhaitons véhiculer au regard de la qualité de nos produits et services. Le client doit lui aussi stocker ce document dans son système d'information, et à partir d'un document papier, ce n'est pas simple pour lui, nous pourrions améliorer le service rendu.

A vous :

4



Quelles sont les bénéfices attendus et pourquoi ?

Exemple :

Le premier bénéfice attendu est d'améliorer notre trésorerie en diminuant significativement le délai moyen de facturation. Le but est de valoriser, dans notre organisation cette activité de services et d'optimiser les aspects financiers.

Nos attentes se portent aussi sur l'amélioration du service rendu au client, en fiabilisant notre processus de facturation des missions et en aidant nos clients à plus facilement conserver les traces de nos interventions. Pour nous, c'est un enjeu de différenciation vis-à-vis de nos concurrents et une manière de fidéliser nos clients.

A vous :

5



Dans l'idéal, qu'imaginez-vous ?

Exemple :

Idéalement, nous aimerions que nos techniciens disposent d'une application sur leurs smartphones pour saisir facilement le bon d'intervention et pour pouvoir le présenter pour validation client (signature).

Une fois le bon d'intervention validé, l'application doit permettre au technicien de facilement transmettre le document en format numérique, au client et au pôle facturation.

A vous :

6



Scénario d'usage principal imaginé

Exemple :

Le technicien se connecte à l'application sur son smartphone et récupère les ordres de missions à partir de notre système d'information. Sur site client, il sélectionne sa mission et saisit son bon d'intervention. Une fois la mission terminée, il montre son bon d'intervention à son client qui peut commenter et valider (signer) le document. Dès que le client a validé, le technicien peut transmettre le bon d'intervention signé à son client et au pôle facturation.

A vous :

7

Pourquoi n'avez-vous pas encore mis en place une solution ?

Exemple :

Tout d'abord, ce n'était pas une priorité et donc nous n'avons pas consacré de temps sur le sujet.

Ensuite, nous avons l'habitude en interne d'utiliser le papier et nous trouvions que c'était simple de travailler avec cet outil sans pour autant réellement mesurer les conséquences évoquées ci-dessus.

Enfin, nous avons des craintes d'arriver à trouver une solution simple et adaptée à nos techniciens. En effet, nos techniciens doivent se concentrer sur leurs métiers et une solution numérique ne doit pas leur générer de difficultés dans leurs interventions, bien au contraire !

A vous :



Vous avez besoin d'aide
pour analyser plus globalement vos problématiques ?

CONTACTEZ-NOUS !