



**Gestion du cycle de vie des services (SLM) :**  
L'industrie manufacturière à l'épreuve du temps  
grâce à l'équipement en tant que service (EaaS)

# Table of Contents

---

- ii** Résumé analytique
- 01** Exploitation de solutions numériques en vue de l'adoption de l'EaaS
- 02** Défis posés par la mise en œuvre de l'EaaS
- 03** Optimisation du marché de l'après-vente
- 03** Une approche holistique de la SLM
- 04** Rôle de l'optimisation des prix dans la SLM
- 04** Comment les opérations de garantie influencent-elles la SLM ?
- 05** Logiciel basé sur le cloud : l'avenir de la SLM
- 06** Synchron Connected Service Experience
- 07** Une solution de SLM clé en main
- 08** Conclusion



## Résumé analytique

La technologie affecte presque chaque aspect de la vie du 21<sup>e</sup> siècle et change le monde plus vite que jamais. Pour cette raison, les principaux fabricants actuels sont soumis à une énorme pression : ils doivent tenir la cadence et rester au diapason du progrès. Afin de se démarquer dans cette compétition, les OEM doivent combler et même dépasser les attentes en constante évolution de leur clientèle, et transformer des défis complexes en différenciateurs compétitifs.

Alors que l'augmentation des coûts ajoute un niveau de défi supplémentaire, les fabricants risquent de perdre de leur marge à moins de transformer leurs modèles commerciaux et de s'adapter à la nouvelle économie des services. Les OEM passent d'un modèle traditionnel de prévision-maintenance à base de prestation de services à un modèle orienté vers le sur-mesure. Ainsi, ils privilégient une approche proactive, basée sur les résultats et sur l'utilisation d'équipement ou la production.

Le passage d'un modèle commercial centré sur les produits à une approche fondée sur l'équipement en tant que service (EaaS) a poussé de nombreux OEM à se concentrer davantage sur les services du marché de l'après-vente, en ce compris maintenance, réparations, pièces détachées, gestion de garantie et autres services à valeur ajoutée. Ce faisant, les fabricants peuvent améliorer leur efficacité opérationnelle et leur durabilité, mettre en place des sources de revenus stables et prévisibles et offrir une meilleure expérience client. L'adoption d'un modèle EaaS exige un système complet de gestion du cycle de vie des services (SLM) qui relie et aligne toutes les composantes du marché de l'après-vente. Pour faciliter cette transition, de nombreux fabricants numérisent leurs processus d'après-vente.

Selon une récente étude d'IDC portant sur la croissance et le succès d'entreprises de fabrication confrontées à des défis tels que les contraintes de chaîne d'approvisionnement, l'influence de la géopolitique et le changement de comportement d'achat des clients, les entreprises qui étaient passées au numérique renouaient plus rapidement avec la croissance que celles qui ne l'avaient pas fait. Ces entreprises numériques capitalisent sur des technologies avancées telles que l'intelligence artificielle (IA), l'apprentissage machine (ML) et l'Internet des objets (IoT) pour offrir à leurs clients des expériences réactives et basées sur les services.

Aujourd'hui plus que jamais, les attentes des clients obligent les OEM à être flexibles, et le succès de ces fabricants dépend de leur capacité à passer à une approche basée sur les résultats. À l'aide d'une infrastructure numérique de SLM, les fabricants peuvent rapidement passer à un modèle EaaS leur permettant d'assurer leurs marges et de se positionner en tant que partenaires de service face à leurs clients.

## Exploitation de solutions numériques en vue de l'adoption de l'EaaS

La numérisation a changé la manière dont les fabricants répondent aux besoins de leurs clients. Selon le récent rapport du Conseil de service, Research Insight: Journey to Predictive Maintenance (Perspectives de recherche : vers une maintenance prédictive), les leaders du secteur des services font des investissements dans la technologie une priorité tout au long de l'année 2022 et pour les cinq années à venir. Selon cette étude, les organisations qui ont numérisé leurs processus connaissent une croissance substantielle de leurs parts de marchés et une amélioration de leurs relations client. En raison de la numérisation, la prestation de service voit ses modèles passer de réactifs et préventifs à orientés vers la valeur et basés sur les résultats.

L'exploitation de solutions numériques fait du modèle EaaS une option réaliste pour les fabricants de biens industriels. L'EaaS permet aux entreprises de développer des sources de revenus récurrentes basées sur la production ou l'utilisation d'équipement. Les clients paient pour une solution holistique incluant équipement, service, outils numériques et la garantie d'un équipement efficace et d'une production sans faille au lieu de payer pour un achat individuel leur laissant la responsabilité des maintenances et des réparations.

L'EaaS permet d'améliorer l'efficacité et la durabilité, d'augmenter les sources de revenus, d'optimiser le capital de travail et d'assurer une expérience client globalement meilleure. Dans ce modèle basé sur les services, l'OEM reste détenteur de l'équipement et le client ne paie que pour ce qu'il souhaite et ce dont il a besoin. De plus, les fabricants épargnent au client la responsabilité de tous les services après-vente, y compris la réparation et la maintenance, en les assumant pleinement. L'EaaS est ainsi un modèle gagnant-gagnant pour les fabricants et les clients.



## Défis posés par la mise en œuvre de l'EaaS

La mise en œuvre d'un modèle EaaS permettant de capitaliser sur les opportunités d'après-vente s'accompagne de quelques défis. Afin d'assurer le succès de la transformation du modèle commercial, la technologie qui le sous-tend doit être parfaitement intégrée à tous les processus opérationnels. Cependant, selon cette étude du Conseil de service, 41 % des leaders du secteur des services désignent « l'intégration de la technologie dans des flux de travail existants » comme étant le plus grand défi posé par la numérisation.

De plus, les fabricants ont besoin de plateformes qui assurent une collaboration sûre entre toutes les parties prenantes. Sans cette possibilité, les opérations d'après-vente sont vouées à être compartimentées, causant de facto un manque d'efficacité et d'optimisation. Les fabricants ont également besoin d'une fonction d'analyse accessible individuellement pour avoir facilement accès à toutes les données de produit traçables.

Un autre défi réside en la génération, la maintenance et la mise à profit de toutes les données pertinentes pour les processus interfonctionnels. À cette fin, les fabricants ont besoin d'une plateforme de traitement évolutive haut de gamme capable de gérer de grandes quantités de données et de calculs.

Prenons l'exemple du secteur automobile. Au vu du nombre croissant de modèles, les fabricants doivent être capables de suivre un plus large assortiment de pièces détachées. Chacune de ces pièces doit être tarifée pour différents marchés et différents canaux de distribution, ce qui entraîne la création de plusieurs millions de prix différents devant être recalculés en permanence pour tenir compte de l'inflation et du paysage concurrentiel en général. Dans un modèle EaaS, l'analyse prédictive est au cœur des modèles de tarification et de l'optimisation. Si la bonne technologie n'est pas employée pour assurer la productivité, les revenus et les bénéfices, un modèle basé sur les services sans portée définie risque de générer peu ou pas de marge.

Une approche manuelle se servant de tableurs Excel, de systèmes créés par les employés et d'autres outils créés manuellement comporte de sérieuses limites et ne peut pas être compétitive face à l'automatisation inhérente au modèle EaaS. Le volume de données à lui seul rend impossible l'identification de prix optimaux et basés sur la valeur si des solutions logicielles intelligentes conçues expressément pour la tarification du marché de l'après-vente ne sont pas employées. Sans elles, les OEM risquent de faire des erreurs coûteuses.



« 41 % des leaders du secteur des services désignent "l'intégration de la technologie dans des flux de travail existants" comme étant le plus grand défi posé par la numérisation. »

- Conseil de service

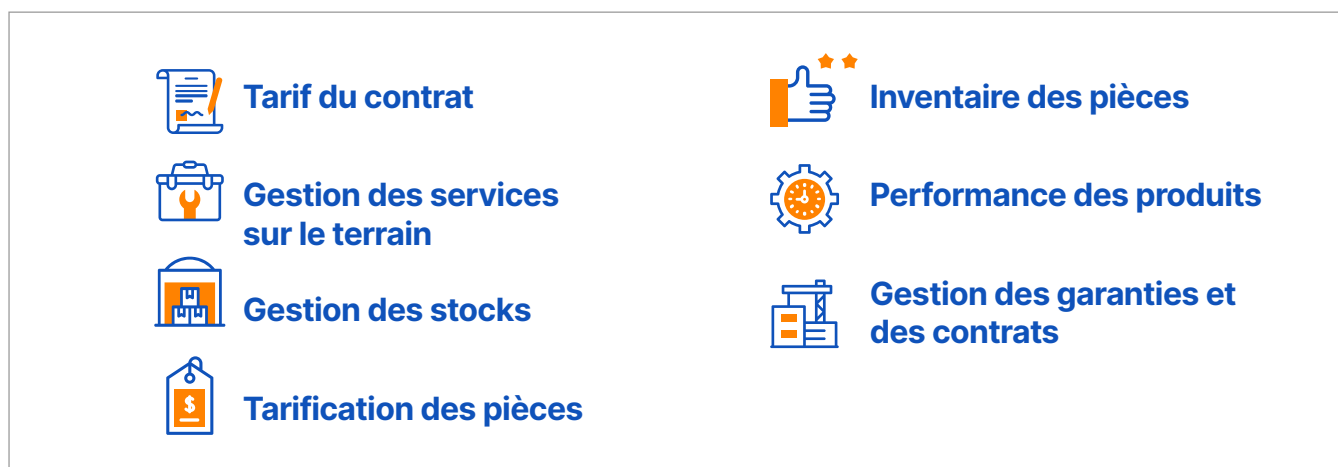
## Optimisation du marché de l'après-vente

Les OEM ont besoin de solutions de bout en bout afin d'optimiser l'ensemble de leur marché de l'après-vente. Même si une intégration fructueuse d'un système de SLM permettant l'EaaS semble idéale, son exécution exige une assistance complète et automatisée en vue de l'analyse des actifs, de la maintenance prédictive, de la facturation en fonction de l'utilisation, de la transparence et de la sécurité des données.

Étant donné que l'OEM est responsable de tous les services du marché de l'après-vente, il doit prendre en compte tous les coûts anticipés et imprévus relevant des maintenances prévues et de défauts de fabrication inattendus. Cette prise en compte n'est possible que par le biais de la numérisation.

## Une approche holistique de la SLM

**Une approche holistique de la SLM comprend les composantes suivantes du marché de l'après-vente :**



Lorsqu'un fabricant réussit à aligner ces composantes, il dispose d'une solution de SLM clé en main.

Toutes ces composantes agissent de concert pour optimiser l'ensemble du marché de l'après-vente. Par exemple, lorsque le logiciel intelligent détecte une anomalie au niveau d'un actif connecté, ce logiciel peut déclencher une maintenance prédictive. Ce processus comprend une technologie de gestion des services sur le terrain qui peut arranger automatiquement un rendez-vous entre le prestataire de service et le client.

La gestion des stocks et des pièces entre en scène à ce moment et assure la disponibilité de la pièce demandée par l'OEM ou son réseau de concessionnaires. L'utilisation d'une technologie de prévision précise peut réduire

les coûts de la chaîne d'approvisionnement d'après-vente, améliorer la disponibilité des pièces et automatiser les processus de planification pour une meilleure efficacité.

**« L'utilisation d'une technologie de prévision précise peut réduire les coûts de la chaîne d'approvisionnement d'après-vente, améliorer la disponibilité des pièces et automatiser les processus de planification pour une meilleure efficacité. »**

À partir de cette étape, les stratégies de tarification prédictive du marché d'après-vente assurent un tarif optimisé et basé sur les résultats pour les pièces et les contrats de service. Un outil de tarification automatisé et basé sur les données, réduit les risques et garantit les marges.

## Rôle de l'optimisation des prix dans la SLM

L'emploi d'une méthode de tarification des pièces stratégiques et la tarification optimisée des contrats peuvent aider les fabricants à développer un fort potentiel de bénéfices. Le recours à une solution automatisée de gestion des prix permet de mettre à profit des données historiques en vue d'une analyse prédictive, ce qui garantit l'identification d'un prix optimal et compétitif par les OEM.

Dans le rapport d'IDC MarketScape 2021 pour les applications d'optimisation et de gestion des prix B2B, le logiciel de tarification de Synchron est classé premier grâce à son excellente compréhension de la gestion des services dans le marché de l'après-vente, à sa facilité d'utilisation et à sa souplesse en matière de tarification.


Aujourd'hui, les fabricants éprouvent des difficultés à développer des contrats rentables qui soient capables d'anticiper des coûts sous-jacents. À l'aide de l'automatisation et de l'exploitation de bases de données, les fabricants peuvent désormais définir des tarifs basés sur la valeur. Une plateforme automatisée et basée sur les données garantit une tarification proactive du contrat, ce qui permet aux OEM de réduire le risque lié au contrat et d'assurer les bénéfices et les marges.

## Comment les opérations de garantie influencent-elles la SLM ?

Les garanties sont des assurances essentielles pour les clients, mais si la gestion de la garantie est négligée, les OEM risquent de voir leurs coûts d'exploitation s'envoler. La gestion numérique peut augmenter les taux d'enregistrement et d'attachement, réduire les délais de traitement des plaintes, diminuer les coûts de traitement, renforcer la performance des fournisseurs et ainsi améliorer l'expérience client.

En simplifiant le traitement de toutes les plaintes, les fabricants peuvent éliminer la dépendance aux tableurs Excel et libérer leurs employés pour qu'ils nouent des relations client qui ont du sens. L'utilisation d'un logiciel de gestion de garantie permet une collaboration sans faille avec les concessionnaires partenaires afin de maximiser le recouvrement des coûts, d'améliorer la collaboration avec le concessionnaire et d'offrir une visibilité des données en temps réel.





« La simplification des processus et la meilleure efficacité apportées par les solutions basées sur le cloud réduisent les coûts d'exploitation et améliorent la rentabilité du commerce du marché de l'après-vente. »

## Logiciel basé sur le cloud : l'avenir de la SLM

L'évolution du marché des services exige une transformation de votre stratégie de SLM. Aujourd'hui, les fabricants ont besoin d'une plateforme sur mesure, basée sur le cloud, l'IA et le ML afin de les aider à révolutionner leur approche de la SLM.

Un fabricant disposant d'une plateforme basée sur le cloud, facile d'accès peut consulter, stocker et gérer tous les produits et processus de service depuis un seul endroit. La mise à profit d'une fabrication de haut niveau permet à ces solutions de fournir une information instantanée et à jour en centralisant toutes les parties prenantes au sein d'un même réseau de prestation de services.

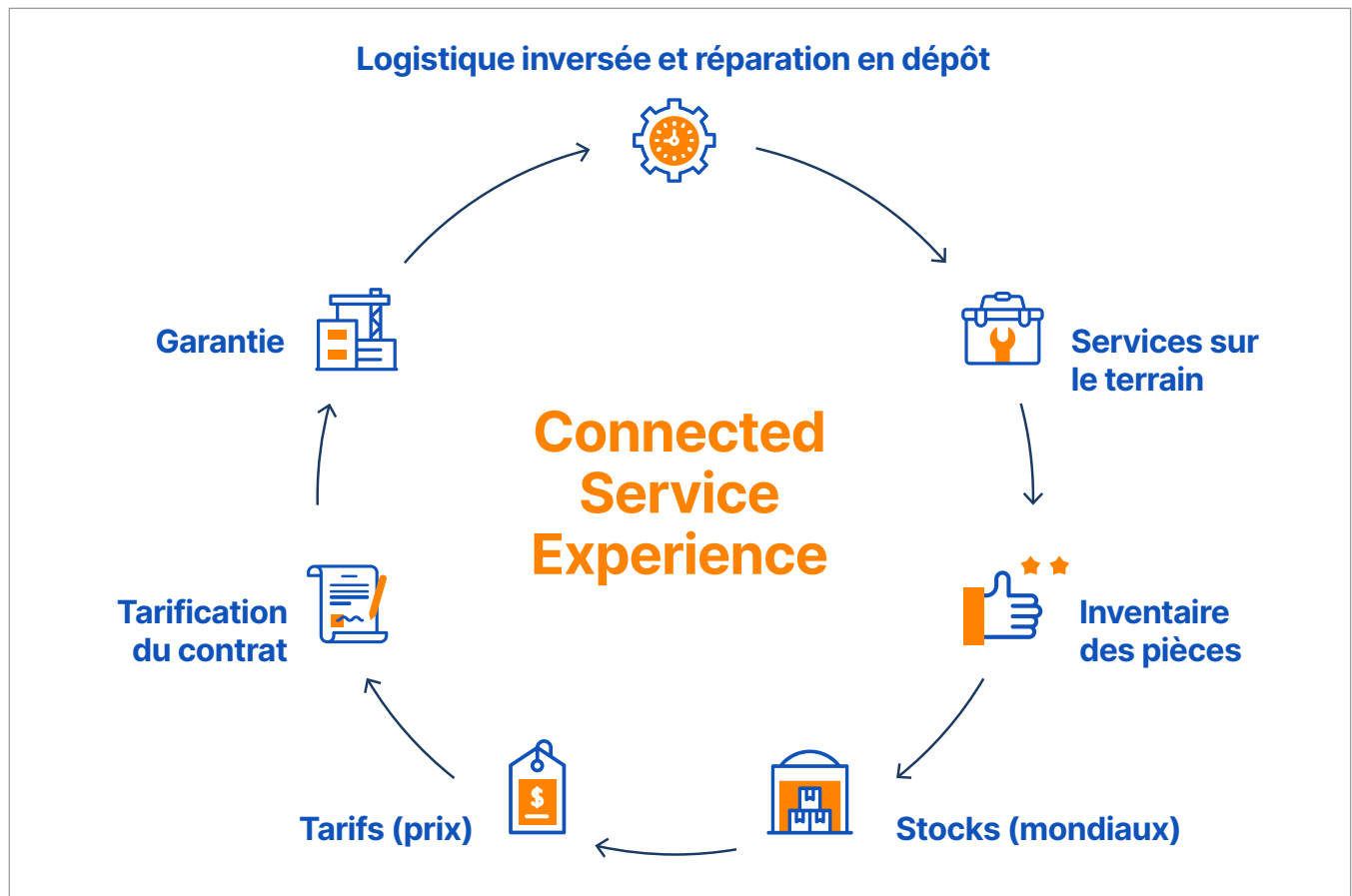
Les solutions basées sur le cloud peuvent également intégrer d'autres systèmes d'entreprise, ce qui facilite la connexion aux opérations de gestion de service. La simplification des processus et la meilleure efficacité apportées par les solutions basées sur le cloud réduisent les coûts d'exploitation et améliorent la rentabilité du commerce du marché de l'après-vente.

De plus, l'utilisation d'un logiciel basé sur le cloud permet une collaboration sécuritaire entre tous les partenaires, qu'ils soient internes ou externes. Ce type de logiciel permet aussi d'accéder individuellement et intuitivement aux données de produit traçables, ce qui en fait une solution parfaitement connectée.



# Synchron Connected Service Experience

Synchron Connected Service Experience (CSX) centralise tous les processus du marché d'après-vente, ce qui optimise l'ensemble du système de SLM.



**Synchron CSX est une plateforme de pointe comportant les fonctionnalités suivantes :**

- **Synchron Field Service Management (Gestion des services sur le terrain) :** résout efficacement les problèmes en cours de service par la création de rendez-vous de service et l'envoi de techniciens agréés pour l'assistance technique.
- **Synchron Depot Repair and Reverse Logistics (Réparation en dépôt et logistique inversée) :** améliore le délai d'exécution des actifs à l'aide de la réparation en dépôt, tout en améliorant la rentabilité.
- **Synchron Inventory (OEM) :** renforce les niveaux de service et optimise les stocks de pièces au coût le plus bas.
- **Synchron Retail Inventory (PoS) :** relie et aligne les stratégies du marché de l'après-vente avec les réseaux de concessionnaires.
- **Synchron Parts Pricing (Tarification des pièces) :** garantit la compétitivité des prix à l'aide d'un logiciel intelligent, ce qui permet aux fabricants de fixer des prix optimaux tout au long de la croissance de leur entreprise.
- **Synchron Contract Price (Tarification des contrats) :** permet des tarifs de contrats précis et efficaces allant de pair avec le modèle EaaS.
- **Synchron Warranty and Contract Management (Gestion des garanties et des contrats) :** connecte et améliore le cycle de vie de la garantie de bout en bout grâce à la gestion numérique.
- **Synchron Insights (Perspectives Synchron) :** débloque l'accès à des perspectives nourries par les données provenant d'anciens systèmes afin d'améliorer les résultats basés sur l'IA et le ML.

## Une solution de SLM clé en main

La solution complète de SLM Synchron présente les avantages suivants :

- ✔ Meilleure rentabilité du marché de l'après-vente
- ✔ Possibilité d'intégration d'autres systèmes d'entreprise
- ✔ Collaboration sécuritaire entre tous les membres de la chaîne de valeur
- ✔ Possibilité d'accès individuel aux données de produit traçables
- ✔ Simplification et efficacité des processus d'exploitation
- ✔ Optimisation du capital de travail
- ✔ Meilleure fidélisation des clients

Synchron est un important fournisseur de solutions d'après-vente partielles et de systèmes d'entreprise complets pensés pour l'ensemble du cycle de vie des services. Grâce à sa technologie SmartBlox, qui rend possible le déploiement pas à pas de modules de produits selon les besoins de l'entreprise, Synchron CSX peut être adapté pour venir en aide à la fois aux fabricants centrés sur les produits et à ceux centrés sur les services, et leur permettre d'offrir une expérience ciblée et personnalisée à leurs clients.

L'avenir du secteur manufacturier dépend de l'exploitation de l'IA et du ML dans le but d'améliorer l'efficacité et la productivité opérationnelles et de faciliter une analyse réactive basée sur les données. Bien que les OEM puissent aborder la numérisation de manière fragmentée, ils bénéficieront d'une croissance à long terme maximale en connectant et en améliorant la totalité du cycle de vie de leurs services. Cette approche contribuera à leur assurer une croissance et un développement continus au cours des années à venir.





# Conclusion

Le passage à l'EaaS pour transformer votre entreprise peut être rentable pour votre entreprise et garantir une expérience client globalement meilleure. Cependant, de sérieux obstacles doivent encore être franchis quand il s'agit de l'EaaS, notamment en matière de données et de technologie.

Les tendances récentes ont poussé les décideurs à évaluer si l'EaaS convient à leur entreprise. Les leaders du secteur des services sont souvent ceux qui gagneraient à faire de cette idée une réalité. Il est essentiel que les organisations de services comprennent tous les enjeux de l'EaaS pour la SLM et fassent en sorte que les processus sont soutenus par la bonne infrastructure. La plateforme Synchron Connected Service Experience permet aux organisations de service d'améliorer le délai de valorisation et de minimiser les risques en soutenant tous les aspects de la SLM.

**Alors, êtes-vous prêt à passer au niveau supérieur de services sur le terrain ? Prenez contact avec notre équipe et voyons comment nous pouvons vous aider sur [www.synchron.com/contact/](http://www.synchron.com/contact/)**

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux :



---

## À propos de Synchron

Synchron donne aux principaux fabricants et distributeurs les moyens de capitaliser sur la nouvelle économie mondiale des services. Nous améliorons la rentabilité du commerce de pièces détachées, optimisons le capital de travail, augmentons la fidélité des clients, et assurons la capacité de nos clients à passer avec succès à des modèles commerciaux futurs axés sur le service. Grâce à des investissements de pointe dans l'IA et le ML, Synchron offre le premier portefeuille de solutions de gestion du cycle de vie des services intelligentes de bout en bout, innovantes, et approuvées par les clients. Fournies sur notre plateforme Connected Service Experience (CSX), nos solutions rassemblent la gestion des stocks de pièces de rechange, la tarification, la garantie, les contrats de service et la gestion des services sur le terrain. Ce n'est pas un secret : les plus grandes marques du monde font confiance à Synchron, le plus grand leader mondial privé en solutions SaaS de SLM intelligentes. Pour plus d'informations, consultez notre site Internet [synchron.com](http://synchron.com).