



TED Service client (FP 07)

TENDANCES GLOBALES 2017



Famille Professionnelle « 07 – Service Client » :

Definition et Données clés MIS

➤ La Famille Professionnelle en Bref (Vision groupe)

La fonction Service Client est une fonction clé impliquée dans une grande variété d'activités depuis le soutien des systèmes et des équipements jusqu'aux services d'opération. De par sa nature, le Service Client est une fonction proche des clients et interfacée avec de nombreuses autres fonctions de l'entreprise telles que la stratégie, la politique produit, les offres et projets, le management des contrats et l'ingénierie de solutions.

Management du Service Client : inclut tous les managers de la Famille Professionnelle.

Ingénierie de Service : couvre tous les champs possibles de l'ingénierie du volet Service de la solution à fournir au client, de la maintenabilité à l'opération des systèmes et équipements. Cela comprend la définition de l'architecture du service et les services intégrés permettant de remplir entièrement les exigences tout au long du cycle de vie de la solution. L'ingénierie du service influence la conception de la solution tout au long de son cycle de vie en fournissant entre autres des modèles de coût comme éléments de décision.

Documentation, Formation Client : inclut toutes les activités correspondantes, commençant par l'analyse de la demande utilisateur jusqu'à la réalisation de la documentation et des formations pour le soutien de systèmes et équipements ou l'opération d'une solution.

Services de Contact Client & Gestion de l'information : couvre toutes les activités associées aux échanges et à la gestion de l'information Client. Ceci inclut les centres de Contact Client, les Services en ligne et les Systèmes d'Information dédiés Service Client.

Services de Soutien : couvre toutes les disciplines liées au support des systèmes et des équipements telles que les réparations, les rechanges, la maintenance, la gestion de la chaîne logistique, l'assistance technique, ainsi que la continuité de service opérationnel et l'opération de systèmes.

Services d'Operations : inclut toutes les activités d'opération de systèmes ainsi que les activités de fournitures de Services IT.

En termes de Développement Professionnel, il existe de nombreuses opportunités d'évolution au sein même de la Famille Professionnelle, que ce soit dans l'un des domaines d'expertise ou dans la partie managériale. De plus, en raison de la proximité avec d'autres familles professionnelles telles que la R&D, les offres et projets ou l'industrie, beaucoup d'évolutions transverses sont possibles.

➤ FP 07 Chiffres clés MIS *

◆ Effectif Total de la FP 07 : 42 personnes dans la FP07

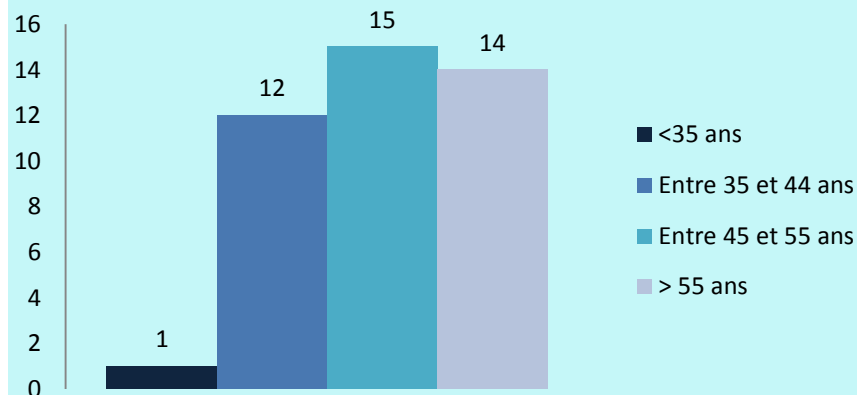
◆ Répartition par CSP

- 2,00 % Ouvriers
- 52 % Administratifs, Techniciens et Agents de Maîtrise
- 45 % Ingénieurs et Cadres

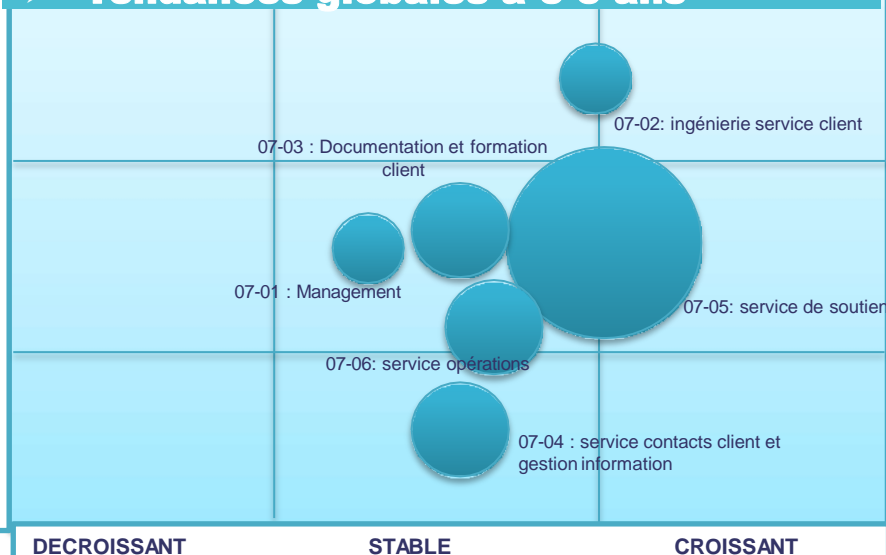
Tendance générale : à la hausse

* CDI actifs au 31/03/2017 TED + Trixell

➤ FP 07 Distribution par âge (MIS)*



➤ Tendances globales à 3-5 ans



➤ Spécificité par site

• TED RAD :

- Un Customer Technical Support fort et reconnu disposant de ressources localisées au sein des usines et proches des zones principales de clientèles. C'est le point de convergence des demandes de services des clients. Pilier du futur Customer Services.
- Une activité de réparation de produits disposant de moyens techniques et logistiques importants.
- Une activité d'ingénierie des services en développement

• TED Moirans et Trixell : conforme à la tendance BL

- Priorité pour RAD sur la famille sous-professionnelle FP07-O5 à l'inverse de la partie DEFSI/ SPACE BL qui accentue sur FP07-O6
- Ambition de croissance sur la famille sous-professionnelle 07-02 (ingénierie-service client) à l'inverse du groupe qui prévoit une décroissance quantitative

➤ Métiers à développer

Fam 07-02 : Métiers dans le domaine de l'ingénierie service client : E services (services à distance), gestion des engagements (SLA).

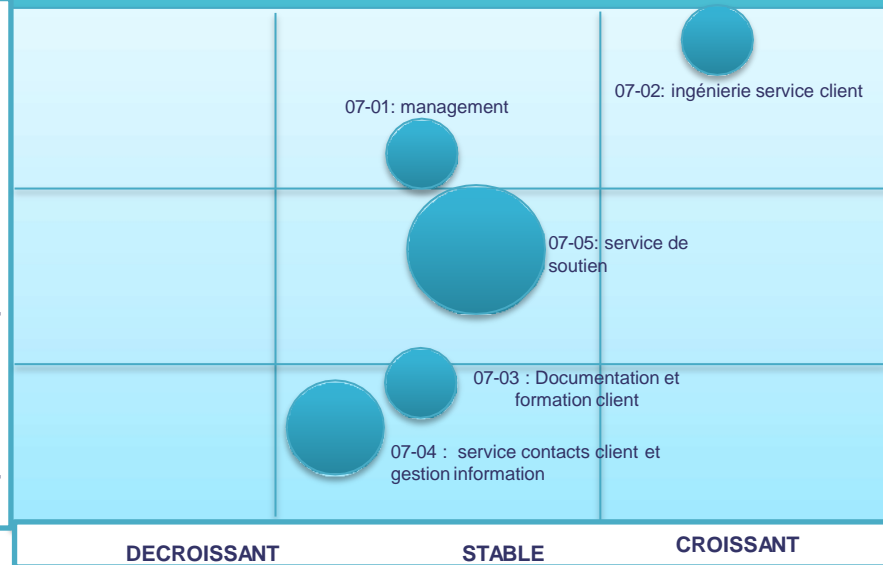
➤ Enjeux

- L'évolution des besoins des clients poussent vers la création de nouveaux types de services demandant de nouvelles compétences et profils différents.
- L'agressivité commerciale continue de nos concurrents pousse à positionner le « Service aux clients » comme une solution supplémentaire apportée à nos clients en complément de notre offre produits.
- L'enjeu pour TED RAD est de se transformer, au travers d'un Customer Services, vers une organisation capable de fournir des services basés sur la performance (Service Level Agreements), et ce pour principalement les activités de réparations, d'assistance technique, de formation et pour le futur de d'opérations de systèmes.
- Les marchés du Service évoluant vers des activités complexes, il y aura des opportunités dans les domaines :
 - Ingénierie des services : ILS, Architectes Solutions Service...
 - Interaction client, e-services, centres de contact, gestion des engagements (SLA)...
 - Maintenance et opérations : interventions, assistance technique, réparation, logistique, opérations de systèmes, formation Client...
- L'image de la Famille Professionnelle Service Client de TED RAD doit être renforcée, avec des opportunités mieux identifiées, connues et comprises.

➤ Principaux Plans d'actions

- Déploiement de l'approche "management des Compétences" Groupe.
- Développement de l'expertise dans les nouveaux services, particulièrement dans les domaines de l'architecture des services, de la préparation des offres, de la gestion des engagements.
- Développement de l'expertise dans les processus et les outils adaptés au service (Gestion de Relation Client / Customer Relationship Management-CRM, ERP, e-Services...).
- Acquisition / Renforcement des compétences :
 - Soutien Logistique Intégré & Ingénierie des Services
 - e-documentation, e-training, e-maintenance, servicesonline
 - Opération de systèmes en lien avec les solutions Client
 - Serviceabilité technique de nos offres produits
 - Support technique : interventions, assistance technique, logistique...
- Développement d'un "état d'esprit services" pour tous les acteurs de TED RAD
- Communication et promotion de l'image des activités TED RAD pour améliorer la mobilité vers cette famille professionnelle.

➤ Tendances globales à 3-5 ans



➤ Spécificité par site

- TED Thonon : conforme à la tendance BL
- TED Vélizy : conforme à la tendance BL

Spécificité de DefSI/ Space :

- Absence sous Famille professionnelle 06 : Service Opérations
- Sous-traitance de l'ingénierie service client côté SLI et de la documentation-formation client à manager en interne par une personne (pas en temps plein sur le poste)
- Développement du service soutien à l'avenir pour construire et proposer au client des offres de service globaux = « package » produit+service
- Développement de la gestion de la relation client par du renfort et la mise en place d'outils CRM.

➤ Métiers à développer

Fam 07-02) Ingénierie du soutien : SLI et MCO (service innovant)
(fam 07-04) Ingénieur gestion de l'information client

➤ Enjeux

- L'évolution de nouvelles exigences clients pousse vers la création de nouveaux types de services, plus globaux, demandant de nouvelles compétences et profils différents.
- L'enjeu pour TED-DEFSI / SPACE est de se transformer vers une organisation capable de fournir des services plus intégrés, innovants et basés sur la performance (Service Level Agreements)
- Les marchés du Service évoluant vers des activités plus intégrées, il y aura des évolutions dans les domaines suivants :
 - Ingénierie des services : ingénierie du soutien
 - Interaction client : e-services, développement outil CRM
 - Maintenance et opérations : interventions, assistance technique, mise en œuvre et maintenance de tubes ou émetteurs chez les clients
 - Gestion de la sous-traitance : SLI, doc/formation
- L'image de la Famille Professionnelle Service Client de TED doit être renforcée, avec des opportunités mieux identifiées, connues et comprises

➤ Principaux Plans d'actions

- Déploiement de l'approche "management des Compétences" groupe chez TED.
- Développement de l'expertise dans les nouveaux services, particulièrement dans les domaines de l'architecture des services, de la préparation des offres, de la gestion des engagements.
- Développement de l'expertise dans les processus et les outils adaptés au service (Gestion de Relation Client / Customer Relationship Management-CRM, ERP, e-Services...).
- Acquisition / Renforcement des compétences :
 - Ingénierie du soutien : développer et proposer des services innovants, renforcer les compétences en soutien logistique intégré (SLI).
 - Maintenance : interventions, assistance technique (accompagnement client dans la mise en œuvre et l'entretien des produits)
- Développement d'un "état d'esprit services" pour tous les acteurs TED DefSI/ Space
- Communication et promotion de l'image des activités Services dans TED DEFSI / SPACE pour améliorer la mobilité vers cette famille professionnelle.

Famille Professionnelle « 07 – Service Client »

➤ FP 07 : Formations prioritaires

- Techniques métier

Service Management
Customer service engineering
Hotliner, comment traiter les appel clients

- Comportemental
Attitudes adaptées à la relations client

- **Spécificités TRIXELL**

- XXXXXXXXXX
- XXXXXXXXXX
- XXXXXXXXXX