

**LOXAM PROPOSE LE DEPANNAGE A DISTANCE,  
AVEC LA SOLUTION D'ASSISTANCE VISUELLE SPEAKYLINK  
POUR SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN DE SES MECANICIENS ET CLIENTS**



Sur un chantier, le temps est compté ! Aussi, le dépannage d'un matériel doit être rapide et efficace. Dans ce contexte, LOXAM révolutionne la gestion des dépannages en proposant un nouveau service d'assistance visuelle pour gérer ses dépannages à distance avec la solution Speakylink.

À partir d'un appel téléphonique traditionnel reçu ou émis, la solution Speakylink permet au responsable d'atelier LOXAM de proposer, en complément, de la vidéo, de la co-navigation, des photos, du chat et des fichiers... pour permettre de mieux contextualiser la problématique.

La situation est alors évaluée à distance par le technicien qui peut assister le client dans la résolution de son problème. Solution pratique et agile, Speakylink simplifie la relation entre le personnel technique et le client et permet d'économiser des déplacements et du temps.

### **L'assistance visuelle pour faciliter les prises en charge**

Speakylink est une solution d'assistance visuelle intuitive. Elle permet d'évaluer les besoins réels de l'interlocuteur grâce à l'image, dès la première prise de contact.

Son principe est simple :

- Sur simple appel téléphonique, le client explique à l'expert LOXAM le problème rencontré avec le matériel utilisé.
- Il reçoit alors un sms sur son smartphone avec un lien sécurisé qui lui demande d'autoriser l'accès à son appareil photo afin de pouvoir lancer une session vidéo (pas de téléchargement d'application requis).
- Une fois la session vidéo lancée, le client et l'expert LOXAM peuvent échanger précisément, et en images, sur le problème rencontré. Un diagnostic est alors réalisé en direct.
- Selon le cas, soit l'expert Loxam est en mesure d'assister le client dans la résolution de son problème (un pointeur graphique lui permet de guider le client dans ses vérifications) soit une intervention est programmée.

Lorsque le problème est résolu en direct, le client peut poursuivre ses activités normalement et ainsi gagner un temps précieux. L'expert Loxam quant à lui n'a pas eu besoin de se déplacer physiquement mais a su traiter la demande de son client avec efficacité et précision grâce au numérique.

### **Un service... de multiples avantages**

Speakylink apporte de véritables avantages dans la relation clients.

Il offre un gain de temps sur la résolution des demandes d'assistance. Le client est particulièrement écouté et sa satisfaction est renforcée grâce à un diagnostic immédiat de son problème.

Il permet un transfert de compétences quotidien. Plutôt que de faire systématiquement déplacer le technicien, celui-ci forme à distance, ce qui assure un cercle vertueux. Cela permet de diminuer le stress d'une situation de panne et d'améliorer ainsi le bien-être au travail.

Par ailleurs, l'usage de Speakylink dans les processus de contrôle, de diagnostic, d'assistance et de maintenance diminue les déplacements et réduit ainsi les coûts et l'empreinte carbone de LOXAM et de ses clients.

### **Un service déployé à l'échelle nationale**

Testé depuis un an dans une région de France, **ce nouvel outil est désormais déployé dans toutes les agences LOXAM**. En parallèle, **tous les Responsables techniques régionaux et Responsables d'atelier LOXAM ont reçu une formation** partout en France.

En fonction du problème rencontré par le client sur le chantier et si une résolution à distance est jugée possible, ce service est déclenché par le technicien LOXAM.

Il est entièrement gratuit pour le client.

### **À propos de LOXAM**

*LOXAM est le leader français et européen de la location de matériel et outillage à destination des travaux publics, du bâtiment, de l'industrie, des espaces verts, de l'événementiel et des services. 4e acteur mondial, le Groupe a réalisé en 2022 un chiffre d'affaires de 2,4 milliards d'euros et peut compter sur le savoir-faire et l'engagement de ses 11 800 collaborateurs répartis dans plus de 1 090 agences et 30 pays.*

*Résolument engagé dans la transition énergétique de l'industrie et du BTP, LOXAM contribue au développement d'une économie circulaire depuis sa création en 1967 et place la RSE au coeur de son modèle de développement et de sa croissance. Sa stratégie d'électrification et de verdissement de sa flotte est soutenue par la Banque Européenne d'Investissement, et sa politique RSE a été évaluée « Top-rated company » par l'agence de notation Sustainalytics. LOXAM est Sponsor officiel de la Coupe du Monde de Rugby France 2023 et Supporteur Officiel des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.*

*Pour en savoir plus : [www.loxam.com](http://www.loxam.com)*

### **À propos de Speakylink**

*Speakylink est une solution d'assistance visuelle française dédiée aux centres d'appels et aux professionnels de la relation client (SAV, ADV, service client...). Cette solution est 100% RGPD, sécurisée et ne nécessite aucune installation. À partir d'un appel téléphonique traditionnel en cours, reçu ou émis, Speakylink permet aux conseillers clients, de proposer en complément de leurs appels ; de la vidéo, de la co-navigation, des photos, du chat et des fichiers, entre autres, pour permettre aux entreprises de mieux contextualiser la problématique de leur client.*

*Pour en savoir plus : <https://speakylink.com>*