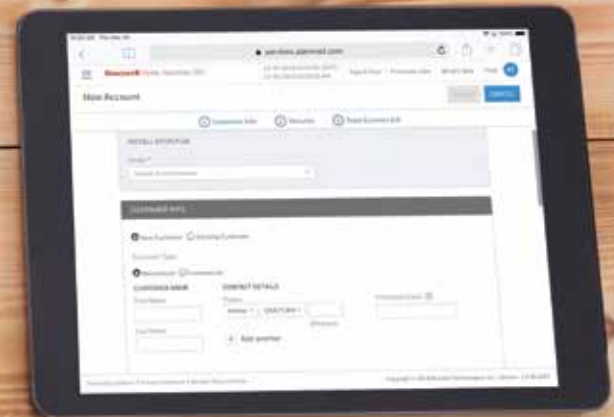


Pratiques exemplaires : Comment attirer et fidéliser vos clients

Services à distance Resideo Total Connect



Vos clients sont votre valeur la plus sûre

Utilisez AlarmNet 360^{MD} Insights

Vos clients actuels sont essentiels pour l'atteinte de vos objectifs finaux, surtout s'ils reviennent faire affaire avec vous. Après tout, il est plus facile d'offrir des ventes additionnelles à vos clients actuels que de dépenser de l'argent à essayer d'en attirer et d'en fidéliser de nouveaux. Votre meilleure option pour établir ces relations à long terme, c'est de vous assurer que vos clients sont impliqués dans les systèmes de sécurité que vous installez dans leurs résidences intelligentes.

Avec l'analyse de données dans AlarmNet 360, vous êtes en mesure d'élaborer un plan de croissance pour votre entreprise. Vous pouvez facilement sélectionner et trier vos comptes, puis déterminer quels produits et services sont vendus.

Tirez profit de notre écosystème intelligent

Les avantages des dispositifs intelligents pour la sécurité professionnelle

Le nombre sans cesse croissant de dispositifs connectés a permis d'ouvrir un tout nouveau marché. Caméras intelligentes, verrous, éclairage et encore plus d'appareils de domotique deviennent monnaie courante; les propriétaires de résidences les achètent, les installent et les utilisent.

Plusieurs dispositifs intelligents peuvent être liés à un compte de sécurité par l'entremise de Total Connect, pour que les clients puissent bénéficier d'une solution de résidence intelligente authentique qui leur accorde confiance et contrôle. Ils peuvent commander ces dispositifs à l'aide de l'application simple d'utilisation Total Connect 2.0. Ils augmentent ainsi la valeur de leurs systèmes de sécurité résidentiels, ainsi que vos revenus.

Vous pouvez facilement ajouter des produits et services intelligents à l'écosystème Total Connect, notamment :

- **Amazon Alexa** pour les commandes vocales pratiques de la sécurité et des scènes intelligentes.
- **Une sonnette vidéo** pour voir et entendre les visiteurs au pas de la porte et leur parler, et visionner les activités manquées qui ont été enregistrées par la sonnette.
- **August Smart Lock^{MD}** pour verrouiller et déverrouiller les portes à distance.
- **Les commandes de porte de garage intelligente Chamberlain et LiftMaster myQ^{MD}** pour ouvrir et fermer les portes de garage de n'importe où, vérifier l'état de la porte et recevoir des alertes sur les activités.
- **Des thermostats Honeywell Home** pour les économies d'énergie, le confort et le contrôle, partout et en tout temps.

Ajoutez ces dispositifs à votre offre pour établir des systèmes de sécurité dont les propriétaires ne pourront plus se passer. La majorité de ces produits peuvent être installés par l'utilisateur final. Vous économisez ainsi en déplacements des techniciens et minimisez le temps d'installation, tout en augmentant votre revenu mensuel récurrent pour faire croître votre entreprise.

Chamberlain, le logo Chamberlain, LiftMaster et myQ^{MD} ainsi que le logo myQ sont des marques de commerce enregistrées de The Chamberlain Group Inc.



Prévenir l'attrition avec les renseignements sur le compte client

Réduire l'attrition avec AlarmNet 360 Insights : données Total Connect

L'attrition peut être un obstacle difficilement surmontable pour les revendeurs de produits de sécurité. La première expérience d'un client lorsqu'il utilise un produit ou un service est primordiale. Cela comprend également la première expérience de votre client avec son système de sécurité.

Lorsqu'un système et tous ses services sont configurés correctement, le client a un sentiment positif à l'égard de son investissement et il est plus enclin à se procurer d'autres produits chez vous. Lorsqu'il est confronté à des problèmes avec son système et doit tout démystifier lui-même, le client éprouve des frustrations, ce qui mène à une utilisation minimale du système et potentiellement à une dégradation de la relation avec le produit ou le service, voire avec votre entreprise.

Nous avons mis au point une solution pour vous aider à surmonter l'attrition et contribuer à donner la meilleure expérience possible à vos clients. Avec la section Problèmes d'installation Total Connect dans AlarmNet 360 Insights, nous avons agrégé vos données matérielles et logicielles pour que vous ayez sous la main les renseignements dont vous avez besoin.



Problèmes d'installation Total Connect

Les problèmes d'installation Total Connect dans AlarmNet 360 est la section toute désignée pour visionner les renseignements sur le client et pour vous assurer qu'il soit sur la voie de la réussite. Et s'il ne l'est pas, cela vous sautera aux yeux.

Erreurs courantes d'installation qui peuvent affecter négativement l'expérience de vos clients :

- L'installateur n'envoie jamais le courriel de bienvenue Total Connect aux clients. Par conséquent, ces derniers n'interagissent pas avec les services pour lesquels ils paient.
- Aucune caméra n'est installée dans la résidence du client, mais il paie tout de même pour un abonnement vidéo.
- Le client n'a pas configuré les notifications en cas d'activités; il s'agit là d'un indicateur clair qu'il n'interagit pas avec son système.

| SETUP ISSUES | | EXPORT |
|--------------------------|---|--------------|
| Total Connect 2.0 | | |
| <input type="checkbox"/> | Welcome Email Not Sent To Customer | 124 |
| <input type="checkbox"/> | Email Address Not Validated By Customer | 413 |
| <input type="checkbox"/> | No Cameras Installed* | 410 |
| <input type="checkbox"/> | No Notifications Created | 395 |
| <input type="checkbox"/> | No Automation Devices Present* | 381 |
| <input type="checkbox"/> | No Scenes Created* | 429 |
| Total Locations | | 1,075 |

*Based on subscribed accounts only

Transformer le négatif en positif

Avec les données analytiques, vous pouvez facilement voir si tous vos clients ont reçu un courriel de bienvenue, si des caméras leur ont été installées et s'ils ont créé des notifications d'activités. Par ailleurs, vous pouvez voir qui a reçu le courriel de bienvenue, mais n'a pas confirmé la validité de son compte. Si vous remarquez que quelque chose ne va pas, vous pouvez agir pour assurer la bonne configuration du système de votre client.

Porter l'engagement au niveau de l'analyse

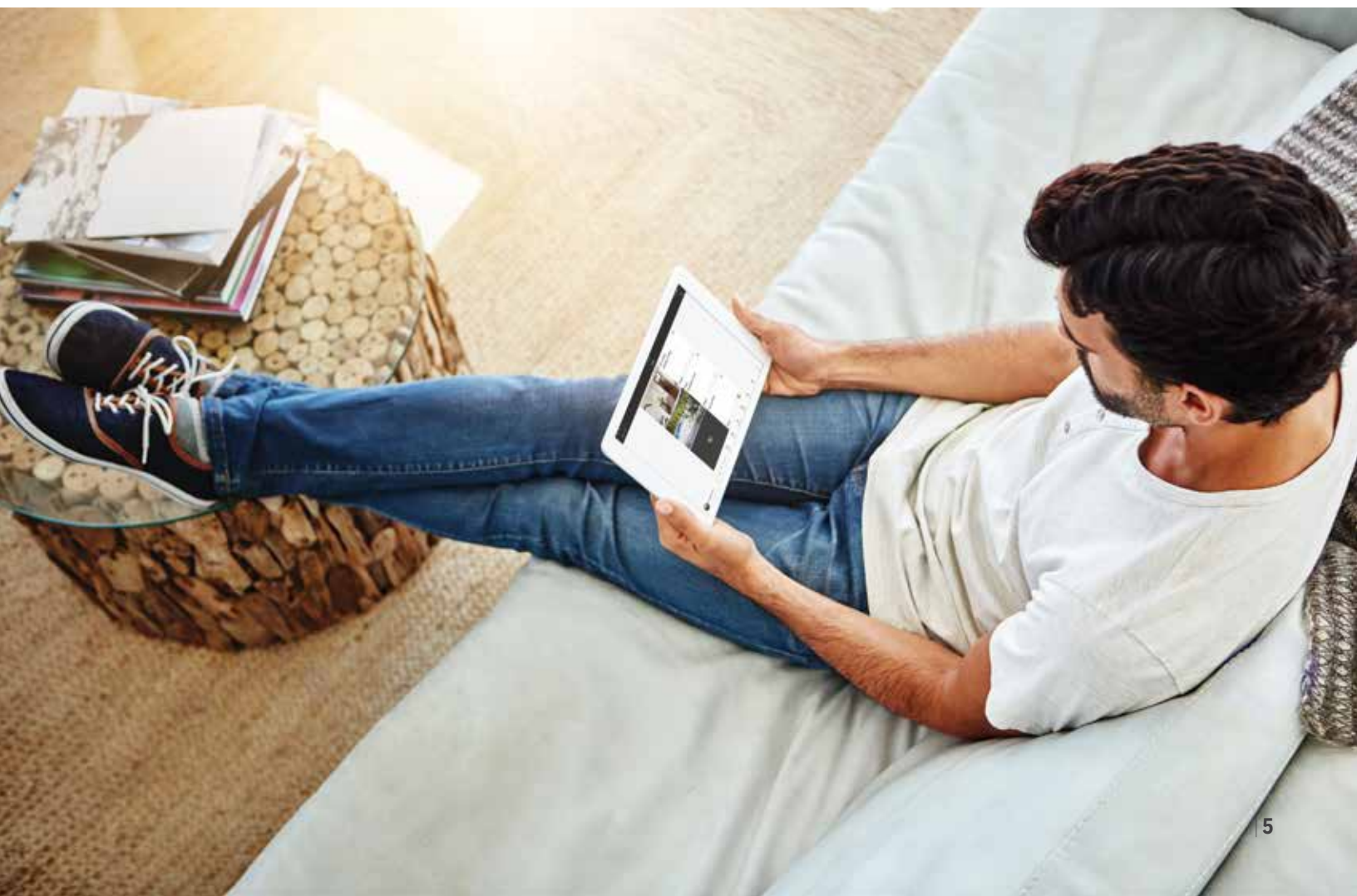
Problèmes d'engagement Total Connect

Utilisez l'analyse de données sur les problèmes d'engagement pour déterminer si vos clients utilisent leurs systèmes. Si vous remarquez un manque d'engagement de la part des clients, cela indique clairement que les comptes risquent l'attrition.

Vous pouvez aller directement à l'encontre de ce problème en suivant ces quelques étapes simples :

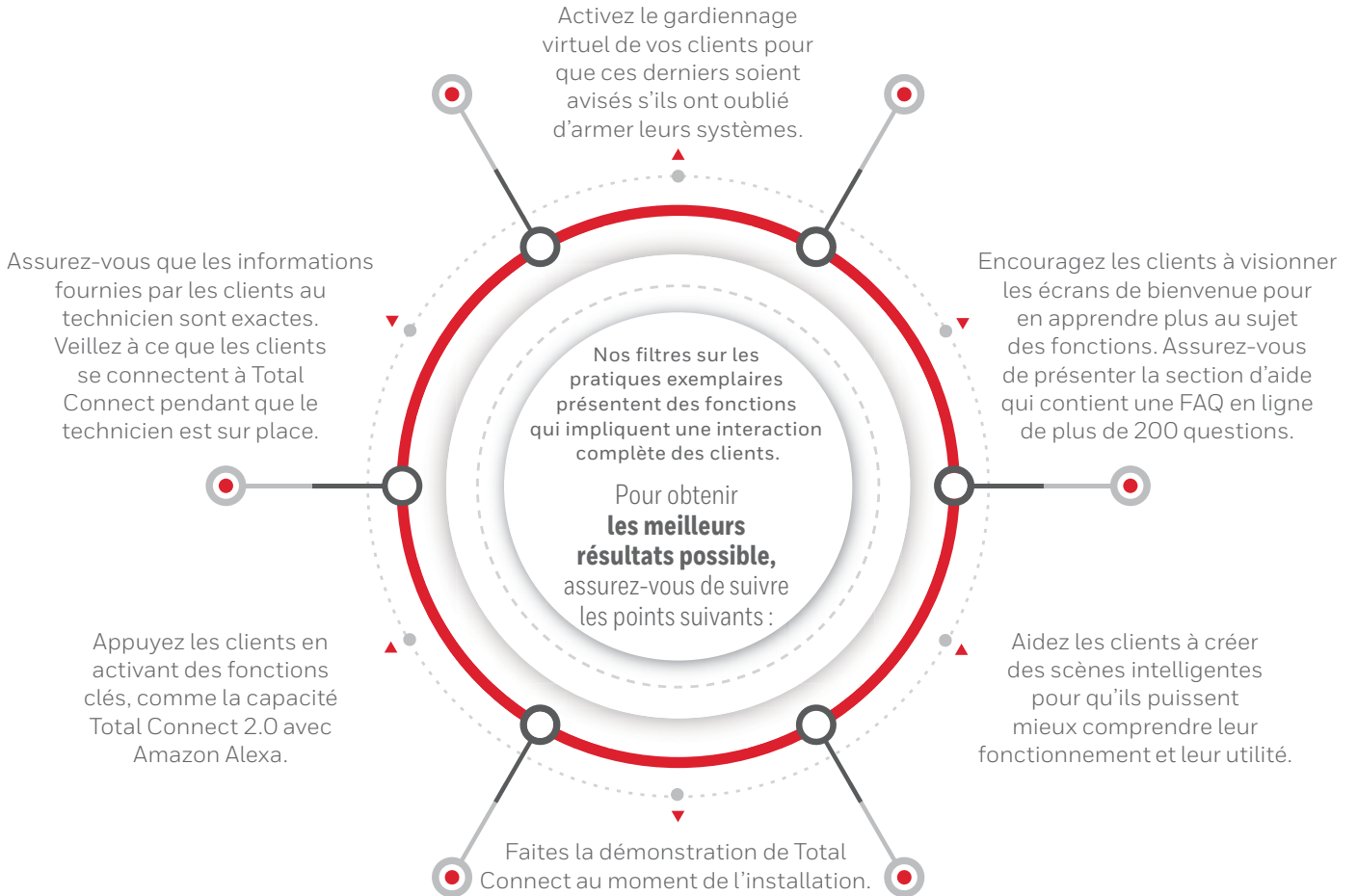
- **Téléphonez à vos clients.** Demandez-leur s'ils profitent bien de leurs systèmes. S'ils éprouvent des difficultés, aidez-les à trouver des solutions pour qu'ils puissent commencer à utiliser les systèmes.
- **Avez-vous remarqué si vos clients n'utilisent pas certaines fonctions précises? Offrez-leur les informations dont ils ont besoin.** Vos clients n'ont peut-être jamais entendu parler d'une certaine fonction ou ils ont peut-être oublié quelques-unes des capacités. Par exemple, vos clients ne sont peut-être pas familiers avec les scènes intelligentes, une fonction peut simplifier leur quotidien. Elle ajoute une valeur immense à un service pour lequel vos clients paient déjà. En bout de compte, tant eux que vous en profitez.

| ENGAGEMENT ISSUES | | EXPORT |
|---|--|--------|
| Total Connect 2.0 | | |
| Last 30 days > | | |
| <input type="checkbox"/> No Login Events | | 1,228 |
| <input type="checkbox"/> Not Armed/Disarmed | | 1,495 |
| <input type="checkbox"/> Not Viewed Live Video* | | 823 |
| <input type="checkbox"/> No Automation Events* | | 687 |
| Total Locations | | 1,708 |
| *Based on subscribed accounts only | | |



Les filtres du succès

Pratiques exemplaires Total Connect



Pour tirer la meilleure valeur du tableau de bord AlarmNet 360 Insights, il est important de saisir les données les plus exactes possible au moment de programmer un compte. Quand vient le temps d'analyser les données, si les données de vos clients sont exactes, vous pouvez facilement régler tout problème qui pourrait surgir. Si les données manquent d'exactitude, il vous sera beaucoup plus difficile de déterminer ce qui s'est réellement produit et vous ne saurez pas comment réagir.

| BEST PRACTICES | | EXPORT |
|--|--|--------|
| Total Connect 2.0 | | |
| <input type="checkbox"/> Added Geo-Arming Reminders* | | 226 |
| <input type="checkbox"/> Enabled Push Notifications* | | 665 |
| <input type="checkbox"/> Created Scenes* | | 457 |
| <input type="checkbox"/> All of the above | | 163 |
| <input type="checkbox"/> None of the above | | 1,020 |

*Based on subscribed accounts only

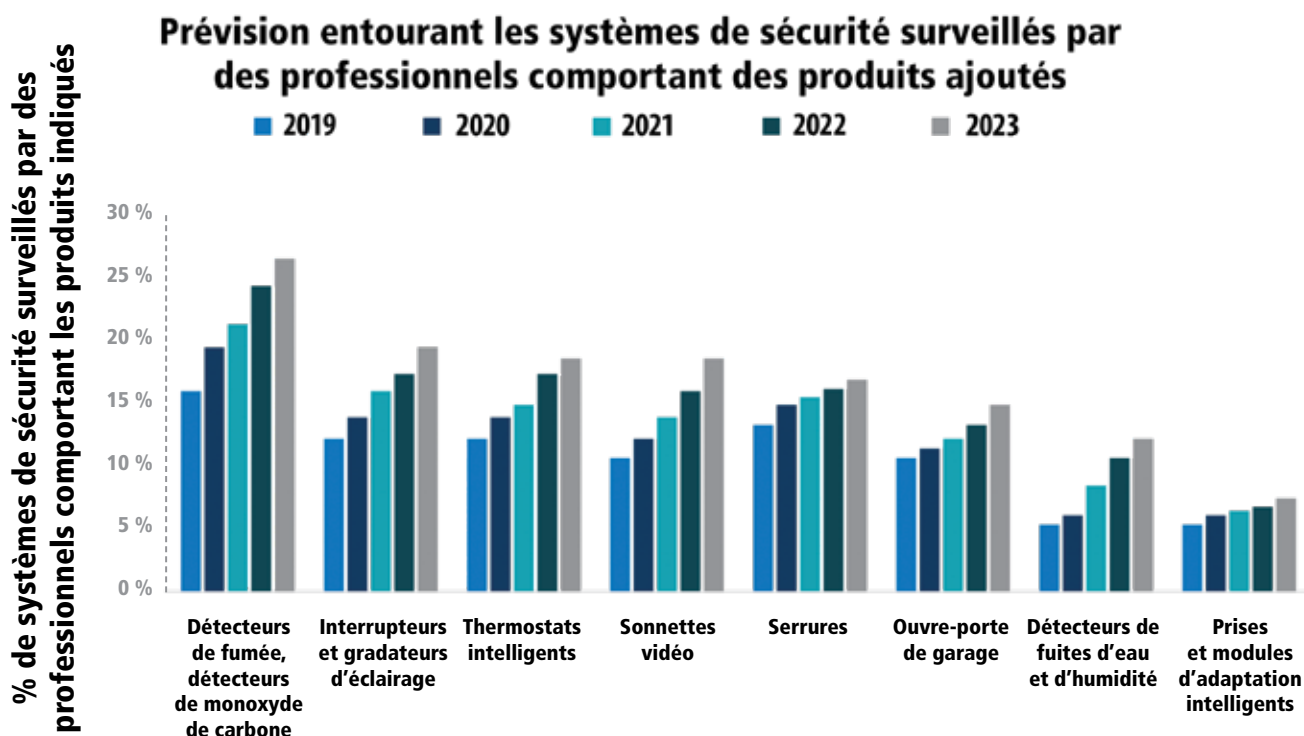
L'avenir est à la vidéo

Solutions vidéo intelligentes

Trente-cinq pour cent des nouvelles installations de systèmes de sécurité comprennent une caméra de surveillance en réseau. À peine 18 % de ces nouvelles installations incluent un service de stockage vidéo. Grâce à la vente additionnelle du service de stockage vidéo 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, vous ajoutez un niveau de sensibilisation de plus aux systèmes de vos clients et rehaussez la valeur de la vidéosurveillance avec l'historique des vidéos en cas d'incident. Et avec une présence de plus en plus marquée des sonnettes vidéo*, vous offrez une raison de plus à vos clients pour passer à un forfait de stockage vidéo supérieur.



*Rapport Parks Associates 2017 sur le secteur d'activité



Les caméras de surveillance résidentielle, le stockage vidéo et les sonnettes vidéo sont d'excellentes additions à votre offre Total Connect. Ajoutez également la vérification des alarmes vidéo (VAV), qui limite les fausses alarmes et offre la tranquillité d'esprit aux clients, tout en vous permettant de générer des revenus mensuels.

Conclusion

L'équipe Total Connect^{MD} et AlarmNet 360 est le partenaire qui vous appuie dans vos ambitions commerciales. Assurez-vous d'utiliser notre plateforme, nos formations, ainsi que nos ressources de marketing et de ventes pour attirer et fidéliser vos clients.

AlarmNet 360 et Total Connect devraient être employés à mieux comprendre les obstacles auxquels vos clients sont confrontés, à régler leurs problèmes et à réduire le taux d'attrition. Avec l'ajout de certaines de nos suggestions à la stratégie de croissance actuelle de votre entreprise, vous aurez de quoi vous lancer sur la voie du succès et vers des revenus mensuels accrus.



Pour plus de détails

www.totalconnecttoolkit.com



Resideo Technologies, Inc.

90 Burnhamthorpe Road West, 14th Floor
Mississauga, ON L5B 3C3
1-800-645-7492
resideo.com

Certaines images sont présentées à titre illustratif uniquement et peuvent être sujettes à modifications.

L/ANBSTPTCFB/D | 05/19
© Resideo Technologies, Inc., 2019.
Ce produit est fabriqué par Resideo et ses sociétés affiliées. La marque de commerce Honeywell Home est utilisée sous licence accordée par Honeywell International Inc. Tous droits réservés

Honeywell Home