

Field Service



El field service permite a las empresas mejorar la satisfacción de los clientes, las tasas de resolución a la primera y la productividad de los recursos.

Microsoft ofrece funcionalidades de programación avanzada, optimización de los recursos y habilitación de dispositivos móviles que permiten diferenciar a las organizaciones al mantener al cliente en el centro de la empresa. El field service, incluidas las funcionalidades de análisis avanzado, aprendizaje automático y de Internet de las cosas, permite a las organizaciones pasar de un costoso modelo de avería-reparación a un modelo de servicio que nunca falla.



"El factor determinante a la hora de elegir Dynamics CRM Online fue el field service y las funcionalidades de administración del personal".

Alvise Vigilante, consejero delegado de YOUGENIO

Ventajas principales



El cliente es lo primero

Mantiene informado al cliente durante todas las interacciones de la cadena de servicio para aumentar la lealtad y el seguimiento de la marca.



Interacciones conectadas

Ofrece a empleados y técnicos información de 360° desde cualquier ubicación para mejorar la productividad de los recursos y la satisfacción del cliente.



Potencie las organizaciones

Mejora la rentabilidad optimizando los programas y utiliza un sistema de solución de problemas remoto para que el técnico solo tenga que desplazarse cuando es necesario.

Información general

Proporcionamos a las organizaciones flexibilidad absoluta a la hora de elegir la programación de sus recursos ofreciéndoles una programación optimizada manual, asistida y automática. En cada uno de estos flujos de trabajo, utilizamos pistas visuales para ayudar a los programadores a simplificar su trabajo.

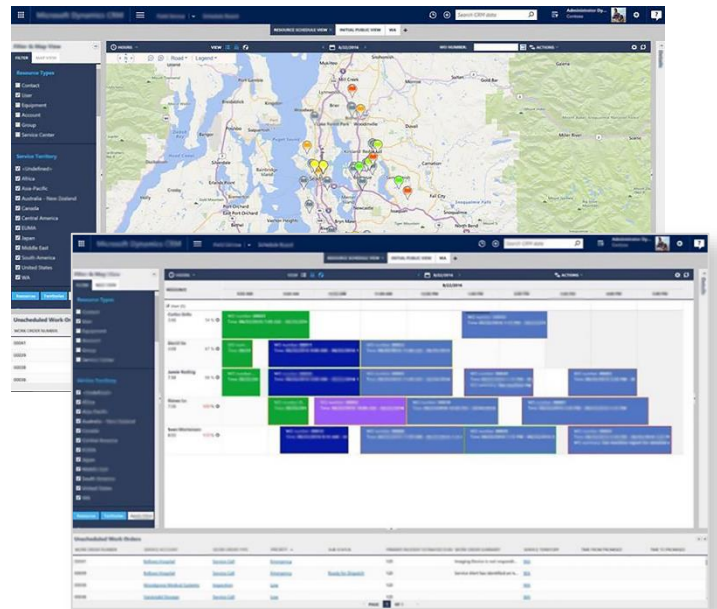
Aprovechamos las funcionalidades de gestión de inventarios que obtienen información en tiempo de real de las entregas y los técnicos para asegurarnos de que las piezas correctas están siempre listas. En el trayecto a la ubicación del cliente, los técnicos utilizan una aplicación móvil para mantenerse conectados. Cada técnico actualiza su estado (por ejemplo, conduciendo, trabajo en curso y trabajo completado). La aplicación móvil también ofrece instrucciones detalladas de la tarea que se está llevando a cabo. El técnico puede hacer fotos del trabajo completado, obtener la firma del cliente e incluso realizar el cobro.

Funcionalidades clave

Optimización de programas y desplazamientos

El field service permite administrar personas y equipos con opciones de programación flexibles que se ajustan a los flujos de trabajo del representante del servicio al cliente y el despachador (lo que incluye programas de citas precisos) y garantiza que se programe para el trabajo al recurso correcto con la experiencia adecuada.

- Identifica y organiza los recursos disponibles por diversas categorías para equilibrar de manera inteligente cargas de trabajo y recursos.
- Compara el conjunto de habilidades del técnico con los requisitos de la orden de trabajo.
- Conoce la zona geográfica, la disponibilidad, el inventario de los vehículos, los requisitos legales, las preferencias de los clientes y el acuerdo de nivel de servicio.



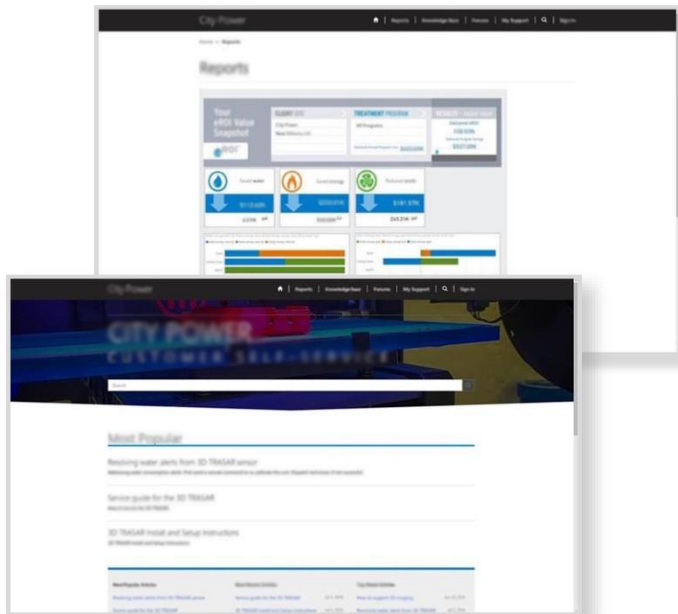
El programador con funcionalidad drag and drop permite a los operadores asignar recursos y preparar los programas de varias órdenes de trabajo utilizando un mapa o una vista en lista. La visualización en tiempo real y los indicadores de estado permiten una reasignación rápida y eficiente para responder a los cambios o situaciones de emergencia.

- Permite tener contratos de nivel de servicio más cortos y con mejor rendimiento
- Se adapta al tamaño de cualquier organización
- Pueden configurarlo los usuarios finales
- Permite varias políticas de programación
- Administra empleados, equipos, contratistas y activos

Optimización de programas de recursos

La optimización de recursos permite programar y enviar recursos sin ayuda de un operador y, aun así, mantener la flexibilidad necesaria para responder de una manera ágil y adecuada a los cambios de requisitos, a nuevas órdenes de trabajo con períodos reducidos de contrato de nivel de servicio u otras circunstancias.

- Permite realizar más citas al día
- Prioriza a los clientes de más valor
- Minimiza el tiempo de conducción
- Permite enviar al técnico favorito del cliente



Experiencia integral centrada en el cliente

La satisfacción del cliente es clave para el field service. El field service coloca a los clientes en el centro de todas las interacciones manteniéndoles informados, facilitando la comunicación y garantizando que tengan interacciones positivas en cada paso de la cadena de servicio.

Información destacada

- Los clientes pueden ver las próximas citas de servicio y consultar los casos abiertos y completados a través de un portal.
- La integración con Glympse mantiene a los clientes informados acerca de la hora de llegada del técnico en tiempo real con la foto y la información del vehículo del técnico.
- Los clientes reciben automáticamente mensajes de texto y llamadas de teléfono para mantenerles informados en cada etapa del servicio.

Contratos de servicio

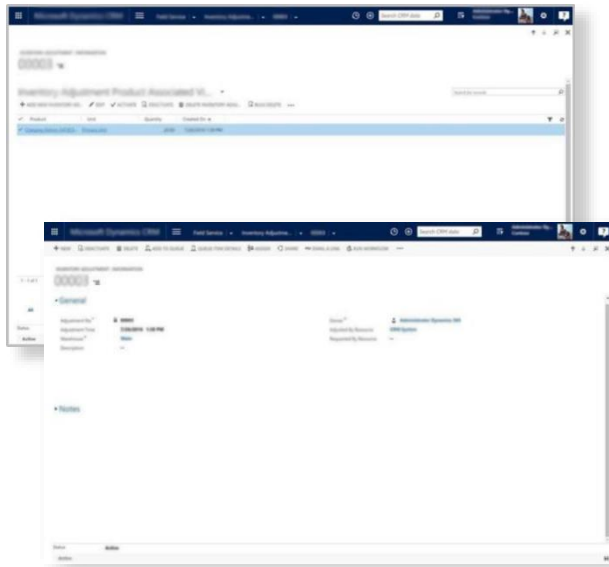
El field service ayuda a las organizaciones a mejorar la satisfacción del cliente con un servicio confiable gracias a una entrega del servicio predecible y una gestión del inventario con programas de servicio flexibles que pueden ser recurrentes si es preciso. También mantiene la precisión de los contratos de servicio, las garantías y los productos instalados en clientes, zonas geográficas y ubicaciones. Si los datos del contrato son exactos y están disponibles, se cumplen los contratos de nivel de servicio, los clientes están satisfechos y todos los ingresos del servicio están justificados. La mayor visibilidad de la información precisa del contrato no solo permite facturar más rápido y con mayor precisión, sino que facilita a los equipos del field service la identificación de nuevas oportunidades de venta para lograr ingresos adicionales.

Administración de contratos y contratos de nivel de servicio

- Permite administrar términos y condiciones
- Permite aplicar diferentes tarifas de facturación a diversos tipos de trabajo y materiales
- Automatiza las escalaciones

Gestión de activos y garantías

- Clasifica activos con códigos de barras o números de serie
- Realiza un seguimiento de la ubicación de los activos, las necesidades de mantenimiento y el historial de reparaciones
- Realiza un seguimiento de las garantías con respecto a los activos
- Ofrece al personal de campo visibilidad de las condiciones y las fechas de vencimiento
- Garantiza que el servicio y la facturación se ajusten a las estipulaciones de la garantía

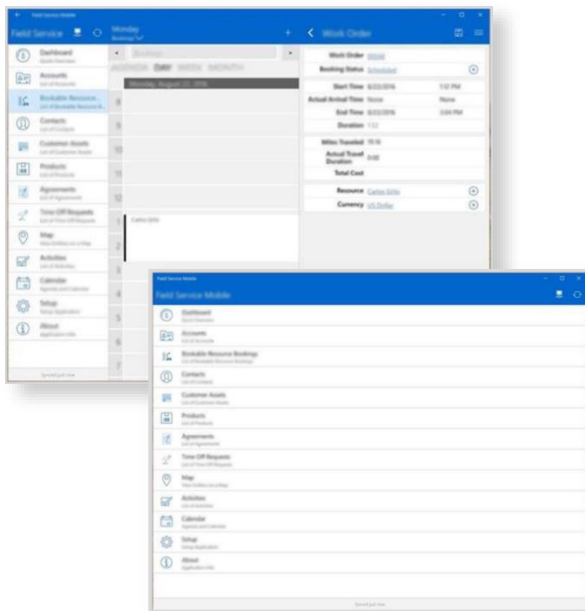


Administración de inventario

La administración del inventario le permite administrar las actualizaciones y el historial del stock de todo tipo de ubicaciones: almacenes, depósitos o camiones. Las actualizaciones en tiempo real garantizan la precisión del inventario mientras se realiza el reabastecimiento y la compra en el sistema o a través de la integración de Microsoft Dynamics 365 para Operaciones. El inventario en los camiones se gestiona como parte del proceso de programación, lo que garantiza que los técnicos tengan las piezas correctas para cada llamada.

Información destacada

- Mejore la tasa de solución en la primera intervención con asignaciones precisas de piezas.
- Proporcione acceso móvil a la información del inventario y las piezas, además de los recursos de administración.
- Administre la información del inventario para cualquier transacción de piezas: autorizaciones de devolución de material (RMA), ajuste del stock o transferencia del stock.
- Realice un seguimiento preciso del stock del servicio en ubicaciones móviles y fijas para reducir las cancelaciones.
- Ajuste automáticamente los registros del inventario en función del uso de campo o las compras en ruta.
- Prevea de manera efectiva los requisitos de materiales.
- Aproveche los pedidos al por mayor y día a día.



Móviles

Independientemente del dispositivo que utilicen, las organizaciones pueden aprovechar las aplicaciones móviles nativas para ofrecer datos en tiempo real y sin conexión, además de obtener visibilidad de la información del cliente para mejorar los procesos de campo y aumentar la productividad de los técnicos.

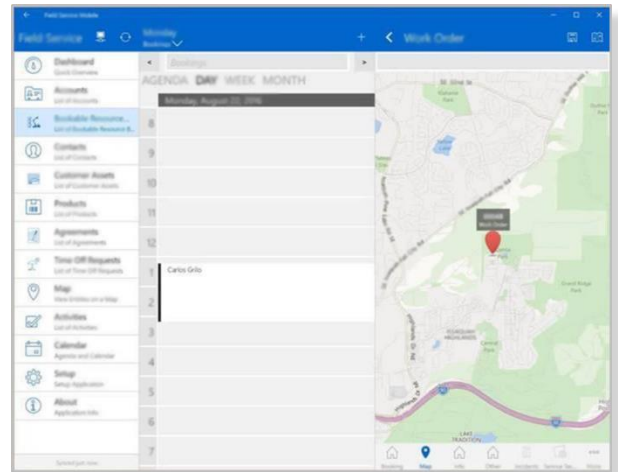
Los trabajadores móviles cuentan con un calendario de varios días con los detalles de las órdenes de trabajo que se pueden cambiar de manera dinámica. Las órdenes de trabajo están vinculadas al historial del cliente y de casos, las configuraciones de productos instalados, la información de piezas y los precios, entre otras cosas.

Administración remota con personalización sin código

A medida que la empresa cambia, se pueden crear nuevas personalizaciones de una manera rápida y sencilla sin ninguna codificación para que aparezcan actualizadas de manera instantánea en todas las plataformas móviles. Las organizaciones pueden administrar de manera central todos los usuarios y dispositivos (con independencia de la plataforma) y realizar el borrado remoto de los datos en dispositivos que se han perdido o han sido robados.

Información destacada

- Automatiza la creación de informes y garantiza la coherencia.
- Permite obtener fácilmente toda la información para disponer de órdenes de trabajo totalmente actualizadas.
- Mantiene la coherencia del trabajo realizado con listas de comprobación paso a paso.
- Permite completar o iniciar encuestas de satisfacción del cliente.
- Muestra las rutas de los técnicos y los tipos de citas futuras en un mapa.
- Permite dirigir a los técnicos a la mejor ruta con indicaciones detalladas.
- Permite tomar fotografías de las diversas etapas de la realización de la orden de trabajo.
- Permite acceder a toda la información relevante en relación con el caso, la información del cliente, equipos, problemas pasados y pasos recomendados para la reparación.
- Permite obtener firmas de clientes, generar facturas, y realizar cobros.



Field service conectado

El field service conectado permite que la organización de field service detecte, localice y resuelva los problemas de manera remota para que solo haya que mandar a un técnico cuando sea necesario.

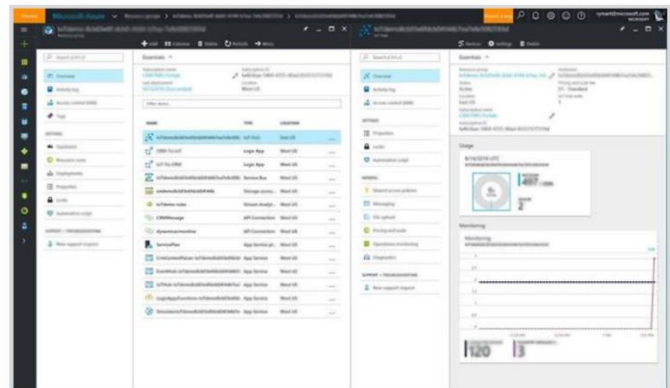
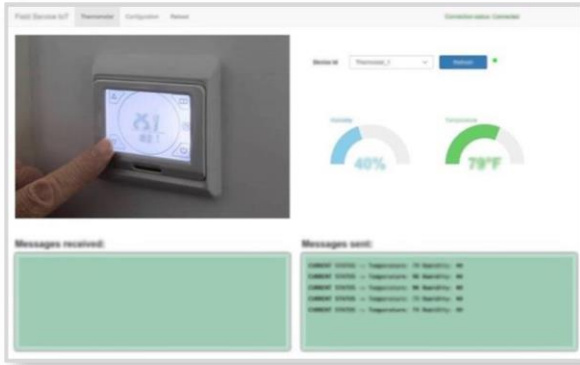
En una organización de field service tradicional, el cliente tiene un problema y llama para que se lo arreglen. Se envía a un técnico únicamente con el historial del cliente y el registro de la llamada. El field service conectado soluciona el problema del cliente. Para ello, intenta realizar reparaciones de recuperación automática de manera remota antes de enviar a un técnico.

Dado que el field service conectado conecta dispositivos en el campo y utiliza la potencia de la suite de IoT de Azure, ahora las organizaciones pueden conocer los problemas y solucionarlos con el coste mínimo incluso antes de que su cliente se dé cuenta de que existen. La resolución de problemas proactiva y remota ayuda a mejorar la satisfacción de los clientes y la productividad de los recursos.

Diseño sencillo

El field service combina su potencia con los dispositivos conectados a Internet de las cosas. Esto significa que los dispositivos notifican las anomalías que se pueden resolver antes de que los clientes sepan que hay un problema.

El field service conectado es fácil de configurar de manera que los activos recién instalados o existentes del cliente se pueden conectar desde el field service. En segundo plano, utiliza la solución de supervisión remota y preconfigurada de IoT de Azure, Azure Logic Apps y API Connector.



Ruta incremental a la implementación

- **Básica:**

Cuando se detecta una anomalía, el field service crea automáticamente una orden de trabajo y envía a un técnico a que examine el problema. Este nivel de field service conectado adopta un enfoque proactivo para mejorar la satisfacción del cliente al reducir el tiempo general de inactividad y realizar reparaciones antes de que los clientes se den cuenta de que existe el problema.

- **Avanzado:**

Cuando se detecta una anomalía, el field service pide al dispositivo que se intente solucionar automáticamente con un solo comando de recuperación automática. Si ese comando no funciona, entonces field service crea automáticamente una orden de trabajo y programa a un técnico. Las organizaciones disfrutan de mejores niveles de satisfacción de sus clientes y mayor productividad porque no hay que enviar a tantos técnicos si los dispositivos pueden recuperarse automáticamente.

- **Experto:**

A este nivel, el field service inicia un flujo de trabajo de varios pasos cuando se detecta una anomalía. Se intenta reparar el dispositivo de todas las formas posibles sin que se requiera la intervención humana. Este nivel maximiza la satisfacción del cliente y la productividad de los recursos, porque solo se envía a un técnico cuando se agotan todas las demás posibilidades.

Field service conectado para mantenimiento preventivo

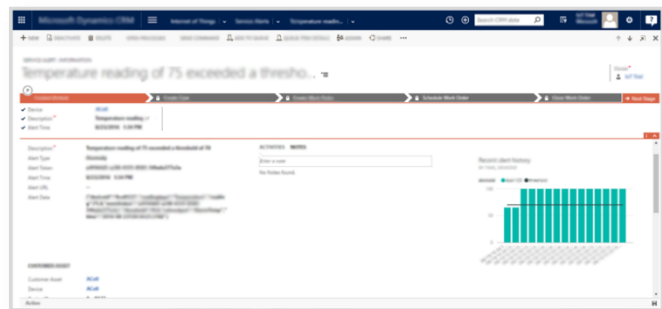
El mantenimiento preventivo es otro caso de uso importante que se ajusta al enfoque proactivo del field service conectado. Las organizaciones pueden disfrutar de un servicio preventivo "just in time" en lugar de un mantenimiento preventivo programado porque el field service conectado puede examinar el consumo real de una pieza y enviar alertas cuando haya que cambiarla o limpiarla.

Un ejemplo es la sustitución del filtro del aire. Normalmente, el mantenimiento preventivo de los filtros de aire es un programa temporal que se realiza cada seis meses. Con field service conectado, la vida útil real del filtro de aire se interpreta según el consumo. Los filtros que se encuentran en lugares con mucho polvo se pueden sustituir cuando sea necesario y no cuando indique el programa del calendario.

Dado que el field service conectado recibe millones de mensajes de millones de dispositivos, las funcionalidades de aprendizaje automático permiten predecir cuándo necesita atención un dispositivo y automatiza la recuperación automática o los pasos de mantenimiento antes de que se registre algún problema a través de IoT de Azure.

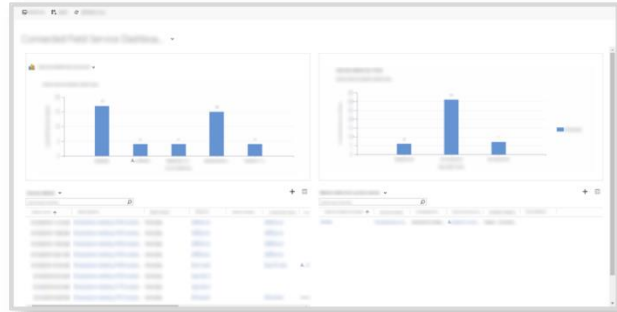
Información destacada

- Reduce el número de citas de reparación al enviar menos técnicos a las instalaciones.
- Identifica y soluciona los problemas antes de que los clientes se den cuenta de que existen con sensores que envían alertas.
- Soluciona los problemas antes de que se produzca una avería con un sistema de varias capas de solución de problemas que se inicia automáticamente.
- Identifica los productos que no tienen un buen rendimiento examinando los datos agregados del dispositivo.
- Realiza el mantenimiento preventivo "just in time" informándose del consumo real.



Business Intelligence

La inteligencia de negocio operativa (Business Intelligence) permite a los agentes de campo ofrecer al cliente la mejor experiencia posible con visibilidad en tiempo real de los KPI y la capacidad de profundizar en los detalles. Al utilizar el conocimiento obtenido en las diversas facetas del field service (rendimiento de los agentes, rutas y programas, averías de los equipos e inventarios de piezas), incluidas las ventas, el marketing y los datos de la cadena de suministro, las organizaciones pueden utilizar estos análisis para ofrecer información predictiva y proactiva en tiempo real muy valiosa que puede ayudar a impulsar mejoras continuas de la calidad del servicio y optimización de los ingresos.



Información destacada

- Administración del rendimiento: se realiza un seguimiento con cuadros de mando y paneles gráficos.
- Informes de autoservicio: informes out-of-the-box e informes empresariales muy sencillos para elaborar informes personalizados fácilmente.
- Análisis detallado: permite consultar datos detallados del nivel de transacción para evaluar problemas específicos.
- Análisis predictivo: sofisticados algoritmos de análisis predictivo, segmentación y recomendación.
- Visualización: representaciones gráficas impresionantes de la información empresarial en tiempo real que se puede modificar y ampliar.

Para obtener más información, visite: <https://www.microsoft.com/es-es/dynamics/field-service>