

Microsoft Dynamics 365 for Field Service

Redefina el servicio a través de un servicio de campo conectado

Mejore su experiencia de servicio mediante la detección proactiva de problemas, la resolución de problema y la resolución de errores de modo que sólo se envía a un técnico cuando es necesario.

Dynamics 365 for Field Service ofrece capacidades avanzadas de programación, optimización de recursos y habilitación móvil que permiten a las organizaciones destacar al mantener al cliente en el centro del negocio. El servicio de campo, que incluye análisis avanzados, aprendizaje automático y las capacidades de IoT, permite a las organizaciones de servicio de campo pasar de un modelo de reparación costoso a un modelo de servicio sin fallos.

Principales Beneficios

El cliente primero

Mantener al cliente informado durante cada interacción de la cadena de servicio para aumentar la lealtad a la marca.

Interacciones conectadas

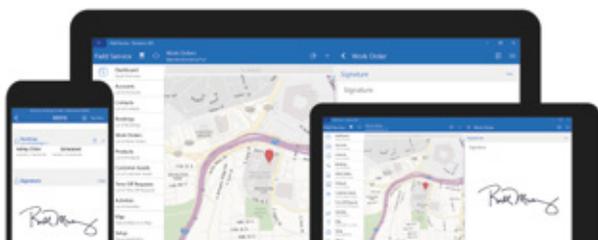
Proporcionar a los empleados y técnicos información 360°, desde cualquier lugar para mejorar la productividad de los recursos y la satisfacción del cliente.

Organizaciones empoderadas

Mejore la rentabilidad optimizando los programas y utilice la resolución remota de problemas para que un técnico sea enviado sólo cuando sea necesario.

Información e inteligencia

Detecte y diagnostique problemas antes de que los clientes tomen conciencia de ellos.



COSMO CONSULT

Principales Capacidades

- **Administración de contratos**



El Servicio de Campo ayuda a las organizaciones a mejorar la satisfacción del cliente con un servicio confiable a través de la entrega de servicios predecibles. La velocidad, la flexibilidad y la organización son factores importantes para conseguir nuevos negocios y renovar los contratos existentes.

Mantenga la precisión de los contratos de servicio y de los productos instalados en todos los clientes, zonas geográficas y ubicaciones. Satisfaga fácilmente las expectativas de servicio y cree lealtad en los clientes.

- **Optimización de horarios y despachos**



Ayude a su equipo a programar citas y a enviar los recursos adecuados. Utilice la programación optimizada manual, asistida o totalmente automatizada para crear la mejor programación.

Una tabla de programación de arrastrar y soltar permite a los despachadores asignar recursos y configurar programas para múltiples órdenes de trabajo utilizando una vista de Gannt, mapa o lista. Es fácil hacer más citas cada día y asegurar que la mejor persona siempre esté programada.

- **Manejo del Inventario**



Sincronice el inventario, establezca puntos de reordenación y rastree el inventario hasta el nivel del camión, ayudando a impulsar la eficiencia y la productividad. Gestione su inventario en todas las ubicaciones, incluidos almacenes, depósitos y camiones. El inventario siempre es preciso, por lo que puede realizar un mejor seguimiento de su stock de servicio para reducir los castigos y crear mejores pronósticos.

- **Movilidad**



Independientemente del dispositivo que se utilice, las organizaciones pueden aprovechar las aplicaciones móviles nativas para proporcionar datos en tiempo real y fuera de línea y obtener visibilidad de la información de los clientes para mejorar los procesos de campo y aumentar la productividad de los técnicos.

A los trabajadores móviles se les proporciona un calendario de detalles de las órdenes de trabajo que pueden actualizarse dinámicamente. Las órdenes de trabajo están vinculadas al historial del cliente y del caso, a las configuraciones de los productos instalados, a la información sobre piezas, a los precios y mucho más.

- **Servicio de campo conectado**



El Servicio de Campo Conectado permite que una organización de servicio de campo detecte, solucione y resuelva problemas de manera remota para que un técnico sea enviado sólo cuando sea necesario.

En una organización de servicio de campo tradicional, el cliente tiene un problema y llama para arreglarlo. El Servicio de Campo Conectado elimina la preocupación del cliente, ya que busca conocer los problemas y resolverlos a un coste mínimo antes de que los clientes sean conscientes de los problemas. La resolución remota de problemas y la resolución proactiva de problemas ayudan a mejorar la satisfacción del cliente y la productividad de los recursos.



• **Experiencia centrada en cliente** 

Ofrezca a los clientes una visión completa de sus casos anteriores y futuros a través de un portal de clientes, comparta una foto y un mapa en vivo de su técnico en ruta, y envíe actualizaciones por SMS y llamadas telefónicas. Mantenga informados a sus clientes poniéndolos en el centro de todas las interacciones de servicio, facilitando la comunicación y asegurando que tengan interacciones positivas en cada paso.

- Los clientes pueden ver las próximas citas de servicio y ver los casos completados y abiertos a través de un portal.
- La integración con Glympse mantiene a los clientes informados de las horas reales de llegada del técnico en tiempo real y proporciona la foto del técnico y la información del vehículo.
- Los clientes pueden recibir automáticamente mensajes de texto y llamadas telefónicas a través de Twilio API para mantenerlos informados en cada etapa del servicio.



COSMO CONSULT
Business-Software for People

BARCELONA | BILBAO | BOGOTÁ | MADRID | MÉXICO D.F. | PAMPLONA | PANAMÁ | QUITO | SAN JOSÉ | SAN SEBASTIÁN | SANTIAGO DE CHILE | VALENCIA
ALEMANIA | AUSTRIA | CHILE | COLOMBIA | COSTA RICA | ECUADOR | ESPAÑA | FRANCIA | MÉXICO | PANAMÁ | PERÚ | SUECIA | SUIZA