

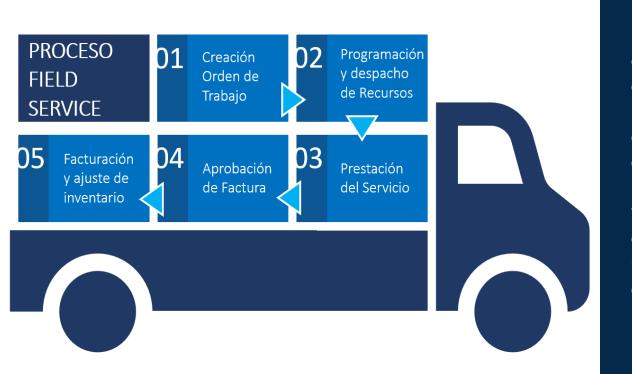
Microsoft Dynamics 365

Field Service

Field Service es una solución que ayuda a las organizaciones dedicadas a las labores de servicio de mantención en terreno para que puedan proporcionar un servicio de calidad en las ubicaciones de los clientes. Esta solución entrega todas las herramientas necesarias para organizar y coordinar las actividades diarias de manera óptima, gestionar y programar a distancia todos los recursos necesarios para efectuar el trabajo de servicio, suministrar los elementos necesarios a los técnicos para efectuar sus labores, gestionar la documentación y generar la flexibilidad necesaria para actuar rápidamente ante los eventos inesperados.



Emplea los beneficios que entrega cada uno de los módulos de Field Service, los cuales corresponden a: Orden de trabajo, Programación de recursos, Ventas, Prestación de servicios e Inventario y compras.



GESTIONE TODAS LAS
OPERACIONES QUE
ESTÁN RELACIONADAS
CON LOS TRAJADORES
QUE REALIZAN SUS
LABORES EN TERRENO
Y QUE NECESITAN SER
COORDINADAS DE
UNA MANERA EFICIENTE

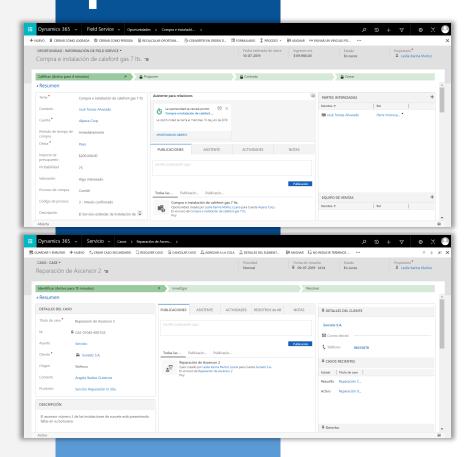
Principales Funcionalidades

ÓRDENES DE TRABAJO

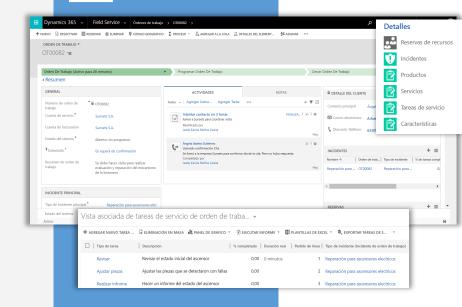
Defina en órdenes de trabajo, todas las solicitudes de servicio que son captadas por los distintos medios que utilice su negocio, ya sea correos electrónicos, llamadas, portales web, entre otros. Estas, pueden ser creadas de manera manual o automática (según regla de negocio) desde un Caso o una Oportunidad de Dynamics 365 y ser aplicadas para diferentes tipos de trabajo, tales como instalaciones, reparaciones o mantenimiento preventivo.

Al utilizar una orden de trabajo, puedes entregar información a tu organización sobre el trabajo que debe realizarse, las habilidades requeridas del agente, las actividades de servicio, recursos e insumos que un técnico necesita para ejecutar el trabajo en las ubicaciones de los clientes. Adicionalmente, puedes asignar personal especializado que se encuentre dentro de la zona de servicio y administrar distintos estados y subestados para mantener informados a todos los interesados con respecto al procesamiento de la orden de trabajo, desde la creación hasta el cierre.

REGISTRA
OPORTUNIDADES/
CASOS



GENERA ORDEN DE TRABAJO





AUTOMATICE EL PROCESO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Dynamics 365 v Servicio de ca... v Acuerdos > 00011 >

Cumpla con los estándares de calidad y aumente la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios destinados para el mantenimiento preventivo de sus activos, a través de los Acuerdos de servicio en Field Service, los cuales te permitirán programar en ciclos repetitivos y automáticos las órdenes de trabajo, las reservas y las facturas en intervalos definidos según las reglas del negocio, por ejemplo: diario, semanal, mensual o anual.

FECHA DE RESERVA DEL ACUERDO : INFORMACIÓN

Juan manuel Bernales

Acuerdo *

Fecha de la reserva

Fecha más tardía

Propietario *

00011 =

₄ General

Estado '

Fecha más temprana

Configuración de reserva

31-05-2019 16:25

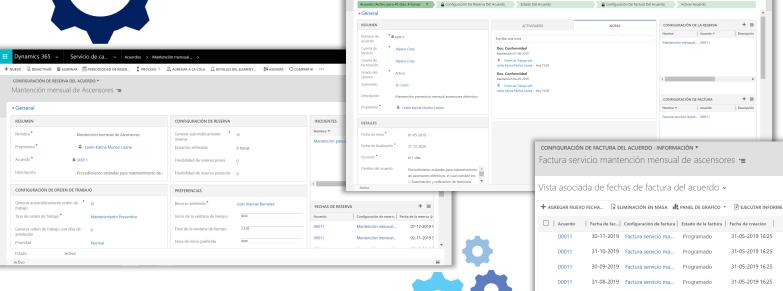
31-05-2019 16:25 31-05-2019 16:25

00011

01-06-2019 9:00

Leslie Karina Muño

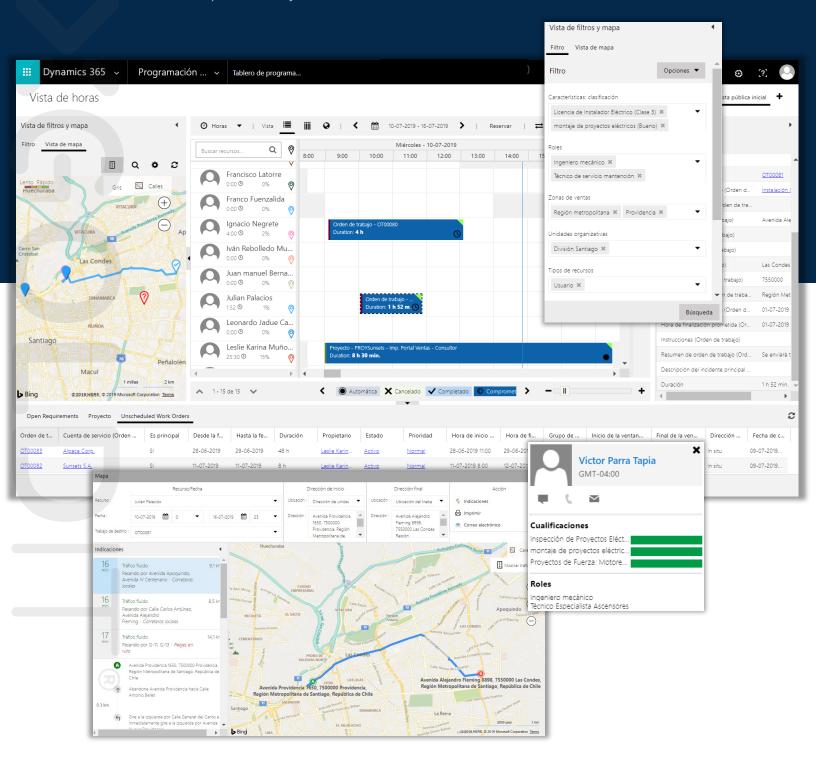
01-06-2019



Adicionalmente, podrás administrar de manera precisa la información relacionada con los detalles del acuerdo, el estado y subestado actual del acuerdo, el tipo de incidente, el historial de trabajos realizados, las tareas de servicio, los productos instalados en las ubicaciones de los clientes y otros elementos.

PROGRAME Y DESPACHE DE RECURSOS

Obtenga la capacidad de gestionar personas y equipos con las opciones flexibles de programación que ofrece el tablero de programación de recursos universal de Field Service, el cual permite asignar rápidamente los recursos a través de la función Drag and Drop. Apóyate de los diversos filtros de búsqueda y del asistente de programación para mejorar la experiencia de selección del recurso más apropiado para el trabajo de servicio de campo según ubicación, habilidad, rol, disponibilidad y otros.



• OPTIMICE LA PROGRAMACIÓN DE RECURSOS DE FIELD SERVICE

Utilice el complemento adicional de Optimización de la Programación de Recursos o RSO para automatizar el proceso de programación de las órdenes de trabajo que gestiona tu negocio, ya que este complemento posee la capacidad de ejecutar automáticamente las reservas de recursos mediante la evaluación de los componentes óptimos (tipos de recursos, rutas, habilidades, zonas de venta, horas laborales y otros) que cumplan con el alcance definido por los objetivos y restricciones configurados en el sistema. Esto te permitirá aumentar la productividad de los despachadores al permitirles que centren sus esfuerzos en otras tareas tales como excepciones de trabajo y facturaciones, aumentar la satisfacción del cliente al mejorar los tiempos de llegada a través de rutas optimizadas, aumentar la eficiencia de las visitas al disminuir los costos asociados al transporte (mantención, combustible, peajes y otros) y mejorar el nivel de servicio entregado al darle preferencia a las órdenes de trabajo prioritarias y así evitar las penalizaciones por incumplimiento y la pérdida de clientes.



Módulo INVENTARIO Y COMPRA



ADMINISTRE EL INVENTARIO

Gestione con eficiencia y productividad su inventario de productos, insumos, equipamiento y otros; y reduzca las tasas de los costos asociados con el proceso logístico de sostener un inventario (costo de orden, costo de almacenamiento, costo de quiebre de stock, etc.) mediante el módulo de Inventario y Compra que ofrece Field Service.

Este módulo permite realizar el seguimiento de los niveles de inventario y movimientos de stock de manera precisa, para materiales en planta y en tránsito, ya que puedes asociarlos a almacenes virtuales (los cuales pueden representar camionetas de técnicos, bodegas y otros) que facilitan la administración de información con respecto a las cantidades de stock real, disponible, en pedido, asignado y los puntos de reorden establecidos para cada elemento. Adicionalmente, puedes especificar la ubicación geográfica dentro del almacén físico, por ejemplo: registrar el código del bin y el rack en donde está localizado el material.

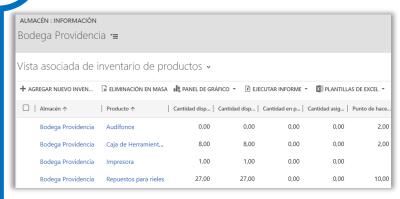


GESTIONE ALMACENES





REALICE SEGUIMIENTO

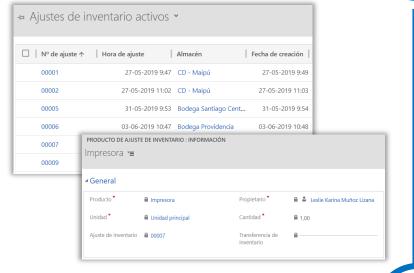




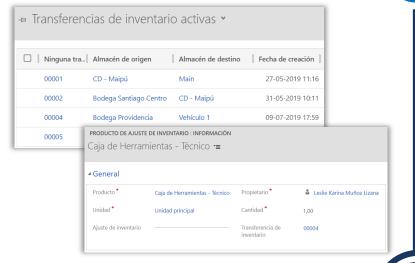
ADMINISTRE MATERIAL



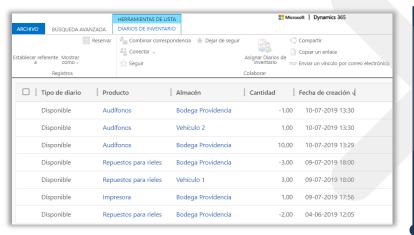
AJUSTE CANTIDADES



TRASLADE ARTÍCULOS



COMPRUEBE MOVIMIENTOS



GESTIONE LOS MOVIMIENTOS DE STOCK

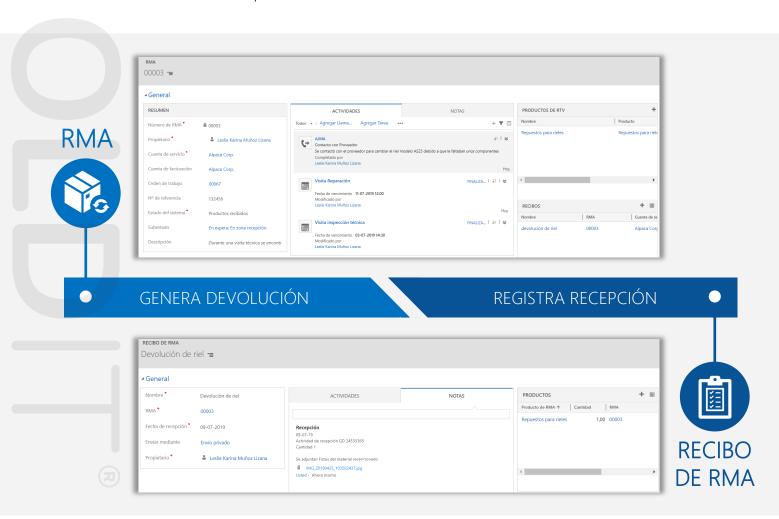
Ejecute transferencias y ajustes de inventario dentro del sistema para registrar los momentos que hacen variar los niveles de inventarios, tales como los cambio de ubicaciones entre lugares de almacenamiento, la recepción de nuevos artículos, el abastecimiento para un nuevo almacén, la suministración de materiales e insumos para los técnicos de campo, etc. Estos registros son almacenados en los Diarios de Inventarios, los cuales funcionan como un libro de contabilidad para todos los cambios de inventario mencionados anteriormente, además en ellos puedes manipular los niveles de inventario sin los procesos de servicio de campo asociados, documentar el inventario perdido, robado o destruido y facilitar la integración de Field Service con sistemas de ERP que proporciona Microsoft.

GESTIONE LAS
 DEVOLUCIONES

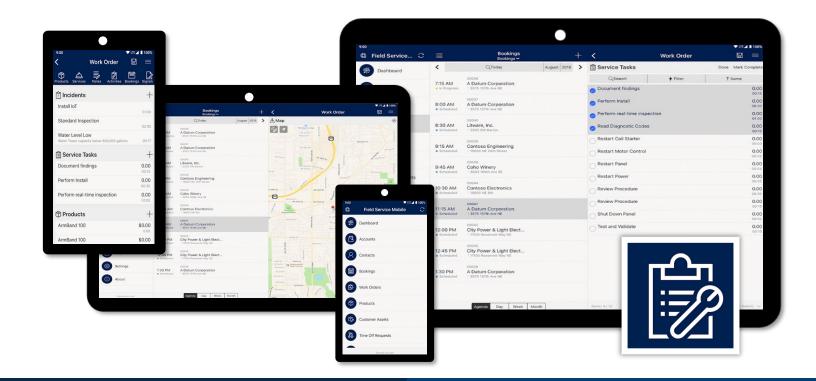
 DEMERCANCÍA

Opere de manera eficiente los procesos de devolución de los productos a los almacenes, devolución de los productos a tu proveedor o efectuar cambios de propiedad de activos, mediante la utilización de registros de Autorización de Devolución de Mercancía o RMA que ofrece Field Service. El RMA permite que puedas especificar los detalles del producto a devolver, la orden de trabajo asociada, la acción de procesamiento según los procesos de devolución mencionados anteriormente. Además, puedes realizar seguimiento del registro a través de los estados y subestados de acuerdo a los procesos de negocio establecidos.

Administre recibos de RMA para confirmar que se recibió el producto con la cantidad correcta, registrar la fecha y persona que gestionó la recepción y efectuar las correcciones o ajustes de inventario correspondientes.



FIELD SERVICE MOBILE

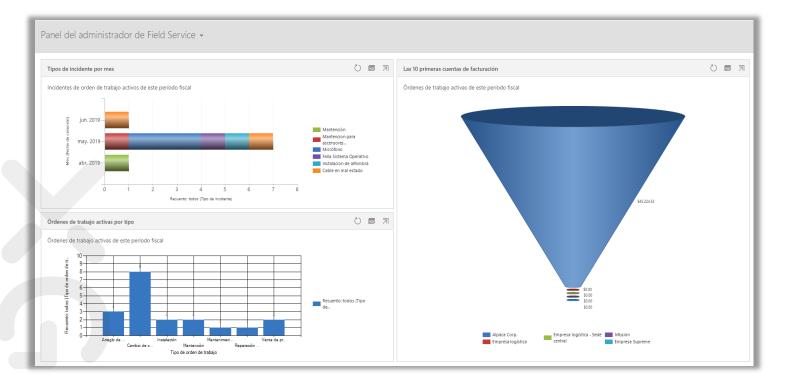


Aprovecha la aplicación Field Service Mobile de Microsoft para utilizar las funcionalidades de este módulo en dispositivos móviles y tablets, la cual está diseñada para las necesidades de los técnicos de servicio de campo. Con ella, los técnicos podrán obtener datos en tiempo real y tener visibilidad de la información con respecto a sus horarios, las órdenes de trabajo, la información de materiales, los detalles de tareas de servicio y los antecedentes del cliente. Las sólidas capacidades fuera de línea permiten a los trabajadores de servicio de campo continuar accediendo e interactuando con los datos que necesitan cuando visitan destinos remotos sin conexión a Internet, y así asegurar la productividad y la entrega de un servicio de calidad para el cliente.

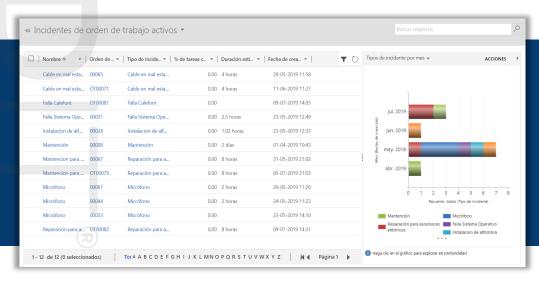
PRINCIPALES FUNCIONALIDADES

- Acceso al historial del cliente, la información del equipamiento necesario y el procedimiento recomendado para la ejecución del servicio.
- Capacidad para efectuar encuestas de satisfacción.
- Capturar la firma de los clientes, generar facturas y recoger los pagos.
- Proveer a los técnicos las mejores rutas para minimizar los tiempos del trayecto del viaje.
- Facilidad para que los técnicos actualicen su estado durante el desarrollo de sus labores de servicio, los cuales pueden ser viajar, trabajar, descansar, etc.

DASHBOARD INTERACTIVO



Optimice los tiempos y mejore su experiencia en la elaboración de reportes mediante el panel interactivo del Administrador de Field Service, el cual consiste en un área de trabajo integral que permite visualizar, interactuar y analizar en tiempo real la información relevante para el negocio relacionada con las órdenes de trabajo activas, incidentes por mes y facturación de órdenes de trabajo por cliente con distintos niveles de detalle de los datos. Este panel posee la ventaja de que es totalmente configurable y está basado en roles de seguridad para poder limitar su visualización a ciertos usuarios del sistema.



Genera tus propios gráficos personalizados con el diseñador de gráficos que se encuentra en cada uno de los módulos de Field Service.

Beneficios Principales



ENTREGUE UN SERVICIO PROACTIVO A SUS CLIENTES

Integre tecnologías IoT (Internet of things) con Field Service para aumentar la confiabilidad de su negocio al transformar el servicio de mantenimiento correctivo en preventivo, automatizando el proceso de planificación de las órdenes de trabajo al momento de detectar una anomalía en el activo del cliente, lo cual permite evitar daños mayores, las paradas inesperadas y los costos operacionales extras ante imprevistos.



AUMENTE LA EFICACIA DE LOS TÉCNICOS

Mejore los resultados de productividad aprovechando la utilización de la aplicación Field Service Mobile y enriquezca la experiencia en terreno al emplear los sistemas de manos libres del móvil. Asegure la puntualidad y la calidad del servicio de las visitas al proveer en tiempo real la mejor ruta con indicaciones exactas, el historial del cliente y los procedimientos de asistencia. Asimismo, el acceso móvil a la información de la oficina permite que los técnicos puedan capturar y actualizar de manera efectiva todos los detalles de las órdenes de trabajo, lo que posibilita la visibilidad en todo momento acerca del estado de servicio en la que se encuentra el técnico.



AUTOMATICE LA PROGRAMACIÓN DE RECURSOS

Obtenga el máximo beneficio en rentabilidad con sus recursos al emplear la programación inteligente para optimizar el uso de los recursos en función de la ubicación, disponibilidad, preferencias del cliente y habilidades del técnico para que solucione más citas cada día.



GESTIONE DE MANERA EFICIENTE EL INVENTARIO

Mantenga una visibilidad continua en tiempo real para conocer el estado exacto de los niveles de inventario (disponible, en tránsito, en pedido) y disminuya los costos asociados con ordenar nuevas existencias, sostenimiento de inventario y de quiebre de stock.

Gestione las órdenes de trabajo actuales y asigne los productos correctos a cada técnico de servicio de campo para garantizar que tengan los equipos y herramientas necesarias para cumplir con cada trabajo programado, asegurando la calidad del servicio y satisfacción del cliente.

RUBROS DE APLICACIÓN PARA FIELD SERVICE



Field Service es una aplicación que puede ser adaptada para organizaciones de cualquier tipo de actividad económica, tales como empresas de manufactura, de TI, de transporte, servicios de salud, telecomunicaciones, distribuidoras de equipos y componentes, industria de la energía, entre otros.



Industria Energética

Una empresa que entrega servicios de gas, puede utilizar dispositivos inteligentes e integrarlos con Field Service para enviar ingenieros o profesionales para examinar y reparar las sospechas de fugas en los hogares y establecimientos.



Servicios de salud

Un servicio de asistencia de salud a domicilio puede utilizar Field Service para programar y enviar profesionales para administrar medicamentos y otros tipos de cuidados para los pacientes.



Telecomunicaciones

Una organización que entrega servicios de telefonía y cable, puede usar Field Service para seleccionar a sus agentes según sus habilidades y ubicaciones y luego enviarlos a diferentes zonas para efectuar reparaciones, instalaciones. A su vez, los técnicos pueden realizar un seguimiento de sus operaciones.



Mantenimiento de equipos

Un administrador de instalaciones puede emplear Field Service para entregar servicios de mantenimiento y reparación periódico a los equipos de calefacción y refrigeración.



RECAPITULACIÓN

El módulo de Field Service de Microsoft Dynamics 365 ofrece una completa flexibilidad en la forma en que las organizaciones eligen programar sus recursos a través de la programación manual, asistida o completamente automatizada.

En cada uno de estos flujos de trabajo, se apoya a los distintos trabajadores que necesitan realizar la programación con claves visuales para facilitar y simplificar las actividades de planificación de recursos, órdenes de trabajo, etc.

Se maximiza la capacidad de manejar inventarios que capturan la información en tiempo real. De esta forma, se puede gestionar en el mismo momento la disponibilidad de los técnicos con el fin de garantizar que siempre estén listos para resolver las contingencias.

Si está interesado en explorar las potentes funciones y familiarizarse

con Dynamics 365 para Field Service

CONTÁCTENOS





(56 2) 29527394



Av. Providencia 1650, Oficina 1101



hola@xgoldit.com



www.xgoldit.com

