



## Microsoft Dynamics 365 for Field Service

Permite que las compañías mejoren la satisfacción del cliente, las tasas de resolución en la primera llamada y la productividad de los recursos.

“Cuando optamos por Dynamics, el factor decisivo fueron las capacidades de administración del Field Service y de los recursos”.

Alvise Vigilante  
CEO



## Principales beneficios

### EL CLIENTE EN PRIMER LUGAR

Mantenga al cliente informado durante cada interacción de la cadena de servicios, para mejorar la fidelidad del cliente y el apoyo a su marca.

### INTERACCIONES CONECTADAS

Ofrezca a los empleados y técnicos información completa, desde cualquier ubicación, para mejorar la productividad de los recursos y la satisfacción del cliente.

### EMPODERE A LAS ORGANIZACIONES

Mejore la rentabilidad al optimizar las programaciones y utilizar la solución de problemas remota, para que sea posible enviar técnicos sólo cuando éstos sean necesarios.

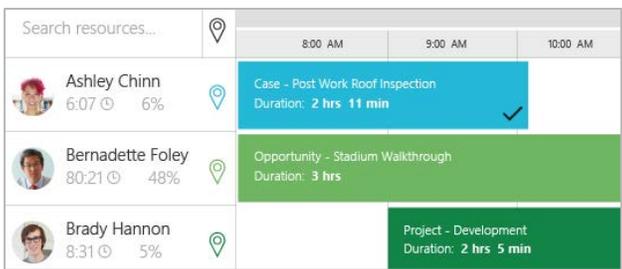
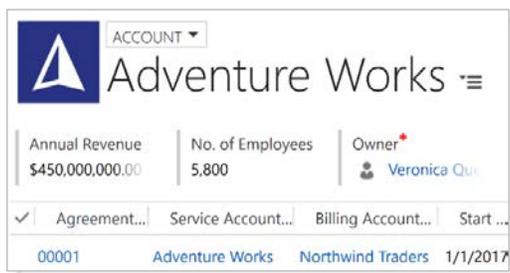
## Principales capacidades

### ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS

Mejore la satisfacción del cliente con un servicio confiable, por medio de una prestación de servicios previsible. Si es necesario, las programaciones de servicio pueden ser periódicas. Mantenga la precisión de los contratos de servicio y de los productos instalados en diferentes clientes, zonas geográficas y ubicaciones. Satisfaga las expectativas de servicio con facilidad e impulse la fidelidad del cliente.

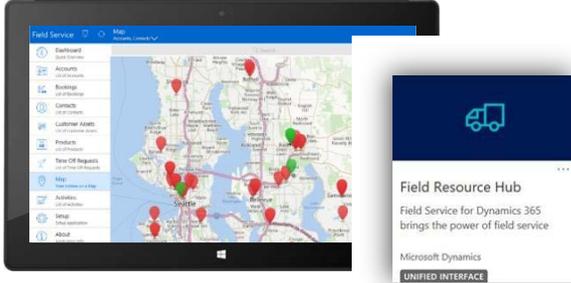
### OPTIMIZACIÓN DE LA PROGRAMACIÓN Y EL ENVÍO

Ayude a su equipo a programar citas y a enviar a los recursos correctos. Cree la mejor programación al utilizar programación manual, programación asistida y programación completamente automatizada y optimizada. La programación de arrastrar y soltar habilitada para mapas simplifica las tareas lentas y complejas. Es fácil hacer que cada día cuente con más citas y asegurar que la programación siempre incluya al mejor técnico.



## Active Inventory Adjustments

Adjustment No	Warehouse	Owner	Adjusted By Re...
00007	Warehouse West	Lisa Keller	Jamie Redding
00006	Warehouse East	Lisa Keller	Jamie Redding
00005	Main	Administra...	Administrator ...



## GESTIÓN DEL INVENTARIO

Sincronice el inventario, establezca puntos para volver a realizar pedidos y efectúe el seguimiento del inventario hasta el nivel de camión, con el fin de impulsar la eficiencia y la productividad. Gestione su inventario en todas las ubicaciones, incluyendo almacenes, depósitos y camiones. Un inventario más preciso asegura que usted pueda realizar un mejor seguimiento de las existencias de servicio, para reducir la necesidad de dar de baja artículos, permitir la creación de mejores previsiones y mejorar las tasas de resolución en la primera llamada.

## MOVILIDAD

Impulse la productividad de los técnicos con información en tiempo real y sin conexión sobre cada cliente y cada caso, e incluso con instrucciones de resolución. Las solicitudes de trabajo se vinculan al historial del caso, la información de las piezas, las configuraciones del producto, los precios y mucho más, para garantizar que los técnicos puedan resolver el problema y mantener a los clientes satisfechos.

## CONNECTED FIELD SERVICE

Detecte y solucione problemas de manera remota, para que sea posible enviar un técnico sólo cuando sea necesario. Conozca los problemas y resuélvalos a un costo mínimo, antes de que los clientes se den cuenta de éstos. La solución de problemas remota y la solución de problemas proactiva ayudan a aumentar la satisfacción del cliente y la productividad de los recursos.

## EXPERIENCIA CENTRADA EN EL CLIENTE

Ofrezca a los clientes una vista completa de los casos pasados y de los próximos casos mediante un portal del cliente, comparta fotos y un mapa en tiempo real del técnico que está en camino, y envíe información actualizada por medio de SMS y llamadas telefónicas. Mantenga a sus clientes informados al ponerlos en el centro de todas las interacciones de servicio.

## Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 representa la próxima generación de las aplicaciones empresariales inteligentes que permiten a su organización crecer, evolucionar y transformarse. Estas aplicaciones unifican las capacidades de CRM y ERP con aplicaciones especialmente diseñadas, que funcionan juntas de manera fluida para ayudar a gestionar funciones empresariales específicas y permiten que su organización se transforme para satisfacer las necesidades del cliente y capturar nuevas oportunidades.

## Mejores juntos

**Ventas:** los técnicos pueden identificar y crear oportunidades en campo para los equipos de ventas.

**Automatización de servicio de proyecto:** utilice el mismo grupo de recursos para proyectos de corto o largo plazo.

**Servicio al cliente:** responda a las solicitudes del cliente por teléfono, correo electrónico, redes sociales o chat.

**Finanzas y operaciones:** automatice los procesos de los almacenes y optimice la facturación al cliente.

**Marketing:** los técnicos pueden actualizar la información del cliente para ofrecer contenido más personalizado.

**Talentos:** identifique a las personas correctas, con las habilidades correctas, y haga que interactúen con el cliente.

Para obtener más información, visite: <https://atx.mx/contact/>

Este documento es sólo para fines informativos. MICROSOFT NO BRINDA NINGUNA GARANTÍA, EXPLÍCITA, IMPLÍCITA O REGLAMENTARIA, CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO. Algunos ejemplos son sólo con fines de ilustración y son ficticios. No se tiene la intención de realizar o inferir ninguna asociación.