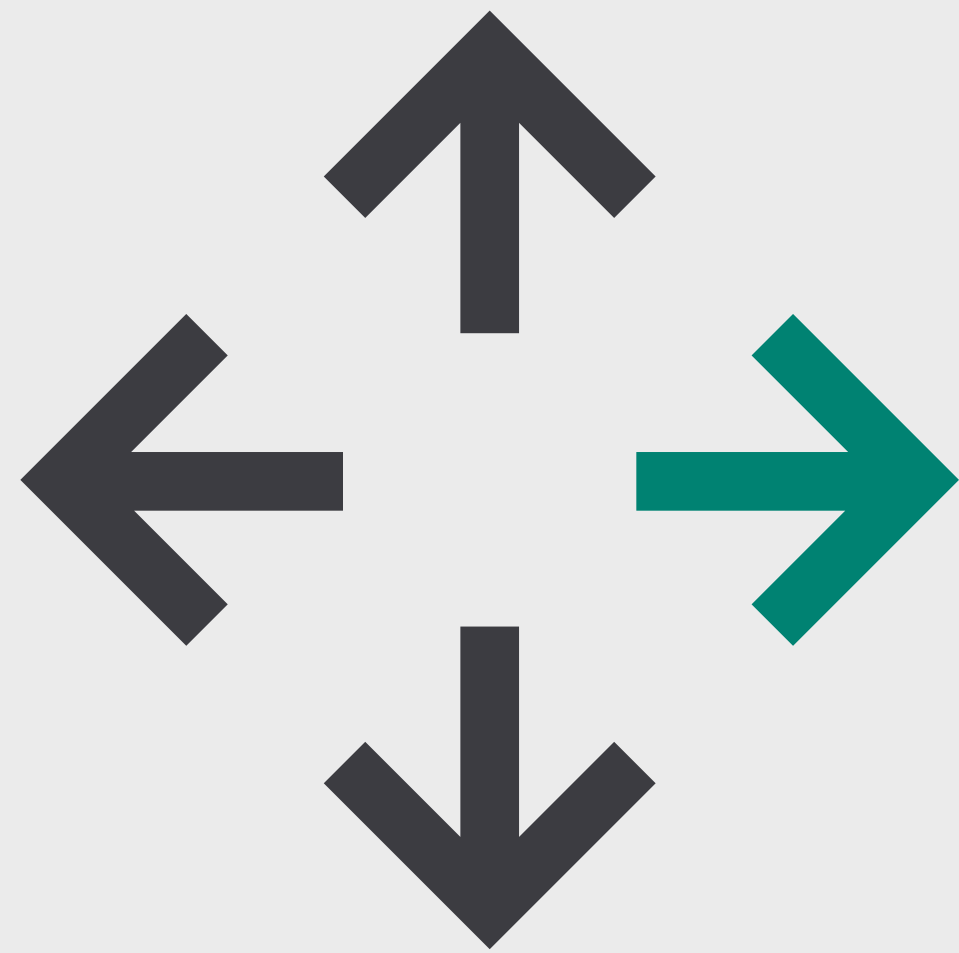


# Servicio remoto: Modernice sus operaciones con la realidad mixta



# Índice



**3 /**  
Introducción

**4 /**  
La realidad mixta  
impulsa el servicio  
remoto

**6 /**  
Introducción a  
Dynamics 365  
Remote Assist

**7 /**  
Beneficios de  
Dynamics 365  
Remote Assist

**9 /**  
Introducción a  
Dynamics 365  
Guides

**10 /**  
Beneficios de  
Dynamics 365  
Guides

**11 /**  
Poner la realidad  
mixta a trabajar  
para usted



## Introducción

Para las organizaciones de servicios de campo, la empresa habitual ya no se aplica.

Las limitaciones impuestas por un mundo que cambia rápidamente desafían los procesos empresariales tradicionales. Las organizaciones de servicio de campo deben descubrir nuevas formas de conectar a sus empleados, sistemas y operaciones. Necesitan la capacidad de adaptarse y responder en tiempo real a las demandas de los clientes, independientemente de lo que depare el futuro.

El servicio remoto siempre activado es la clave para mantener los niveles de atención al cliente en un mundo incierto. Para muchos, esta nueva forma de prestar servicio requerirá una transformación que incorpore nuevas herramientas y procesos de un socio de confianza. En otras palabras, más cambios.

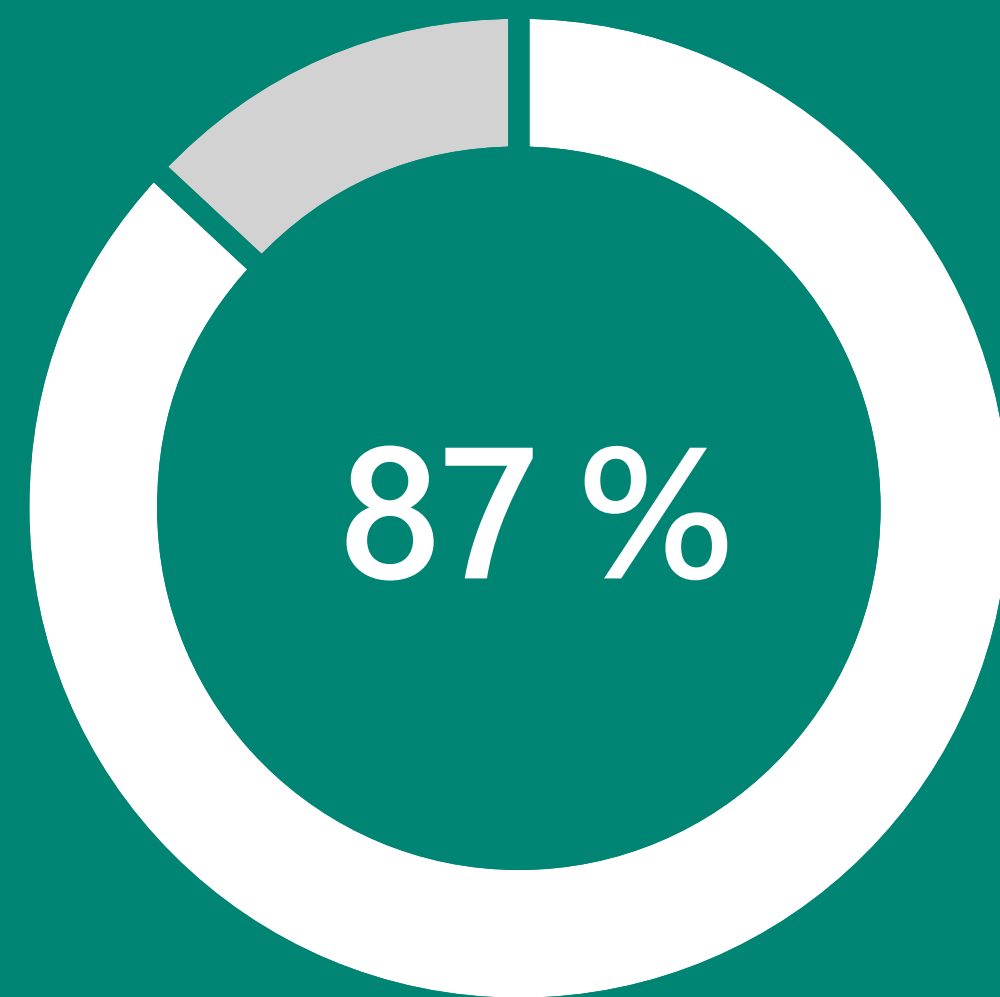
En este eBook, aprenderá cómo las organizaciones de servicio de campo pueden aprovechar las soluciones de realidad mixta de Microsoft para ofrecer un servicio remoto y siempre activado.

## La realidad mixta impulsa el servicio remoto

El servicio remoto es el concepto de ofrecer soporte sin necesidad de estar en el sitio. La realidad mixta ayuda a que sea posible. Al digitalizar la información y proporcionarla en el contexto del mundo físico, la realidad mixta permite a los técnicos de servicio de campo crear, solucionar problemas y colaborar desde prácticamente cualquier lugar.

Con Microsoft HoloLens 2 o un dispositivo móvil, las organizaciones de servicio de campo pueden aprovechar las anotaciones holográficas en 3D que responden a la mirada, los gestos y los comandos de voz del usuario. Las instrucciones flotan sobre el lugar de trabajo y siguen a los técnicos cuando se desplazan. Los técnicos incluso pueden interactuar con las superficies reales a su alrededor.





El 87 % de las empresas están explorando, ejecutando pilotos o implementando la realidad mixta actualmente.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> "Realidad mixta: una nueva dimensión de trabajo" (en inglés), Harvard Business Review (contenido patrocinado de Microsoft), 2018.

La realidad mixta es la mezcla de los mundos físico y digital que aprovecha la realidad virtual y aumentada.

El casco HoloLens 2 es un equipo autónomo con conectividad Wi-Fi, lo que significa que todo lo que necesita lo acompaña mientras trabaja.



## Introducción a Dynamics 365 Remote Assist

Dynamics 365 Remote Assist lleva el poder del servicio remoto siempre activado al campo.



### Dynamics 365 Remote Assist en acción

Casey es técnico de servicio y tiene dificultades para solucionar problemas con el electrodoméstico de cocina de un cliente. El gerente de Casey, Sashi, está trabajando desde casa. Con la ayuda de Dynamics 365 Remote Assist, Sashi se une virtualmente a Casey y ambos colaboran en tiempo real para solucionar el problema juntos.



**Dynamics 365 Remote Assist permite a los técnicos distribuidos colaborar y trabajar juntos con una visión del problema en tiempo real.**



# Beneficios de Dynamics 365 Remote Assist



## Habilite el servicio remoto y siempre activado

- ✓ Los técnicos colaboran en tiempo real, independientemente del tiempo o el lugar, lo que permite a la organización ofrecer servicio durante todo el día y mantener la continuidad del negocio.



## Reducir los costos operativos

- ✓ Las organizaciones pueden escalar los conocimientos técnicos profundos que poseen los técnicos sénior.
- ✓ Los expertos pueden trabajar desde casa y seguir apoyando a los técnicos en el campo.
- ✓ Gerentes y especialistas pueden "caminar" virtualmente por el lugar, lo que elimina la necesidad de trasladarse y reduce el tiempo de inactividad.
- ✓ Los técnicos de servicio de campo pueden solucionar los problemas de forma más eficiente al trabajar juntos desde diferentes ubicaciones.



## Mejorar la satisfacción del cliente

- ✓ Los técnicos pueden resolver los problemas con más eficiencia, asegurándose de que se corrijan la primera vez, en tiempo real.
- ✓ Los técnicos realizan un trabajo práctico a la vez que reciben la ayuda que necesitan, lo que les permite completar el trabajo más rápido.
- ✓ Los técnicos aportan un valor agregado al corregir los problemas y/o identificar los productos con bajo rendimiento de forma proactiva.
- ✓ El acceso a la información crítica de otros sistemas permite a los técnicos brindar un mejor servicio a los clientes.



## Mejorar los índices de corrección de errores en la primera visita

- ✓ Los técnicos solucionan los problemas difíciles en tiempo real con la ayuda de expertos a distancia, sin necesidad de reprogramar una llamada de servicio o enviar a otra persona.



## Introducción a Dynamics 365 Guides

Dynamics 365 Guides transforma la manera en que los técnicos de servicio de campo se capacitan y adquieren nuevas habilidades.



### Dynamics 365 Guides en acción

- ✓ El primer día de regreso en el trabajo después de estar con licencia, Casey está ansioso por salir al trabajo en el campo. Pero primero, hay nuevos procesos para aprender que la empresa implementó para mejorar la eficiencia. En el pasado, eso significaba sentarse unos días a estudiar videos o presentaciones de capacitación en línea. Sin embargo, esta vez es diferente. A Casey se le facilita un HoloLens 2. Dynamics 365 Guides guía a Casey a través de los pasos de los nuevos procesos. Dynamics 365 Guides se mueve a un ritmo personalizado y lo ayuda a identificar las piezas y partes que necesita y cómo aplicarlas en situaciones específicas.



**Dynamics 365 Guides es una plataforma de capacitación de realidad mixta que superpone el contenido digital en escenarios empresariales reales para una mayor eficiencia y trabajo en equipo.**

## Beneficios de Dynamics 365 Guides



### Optimizar la productividad del técnico

Dynamics 365 Field Service en combinación con Dynamics 365 Guides reduce el tiempo de capacitación.

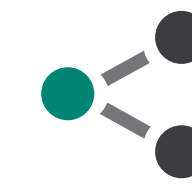
- ✓ Capacite fácilmente a los técnicos en procesos, productos y protocolos nuevos o actualizados.
- ✓ Equipe a los técnicos con instrucciones guiadas en el lugar de trabajo y elimine así la necesidad de programar visitas adicionales.
- ✓ Muestre a los empleados las herramientas y piezas que necesitan y cómo usarlas en situaciones de trabajo reales.



### Aprender de manera práctica

Dynamics 365 Field Service en combinación con Dynamics 365 Guides mejora la calidad del aprendizaje.

- ✓ El conocimiento de autoservicio empodera a los empleados para desbloquear problemas por sí solos, en lugar de que alguien más lo haga por ellos.
- ✓ La capacidad de poner en práctica procedimientos peligrosos de forma virtual antes de intentar realizarlos en el entorno físico aumenta la confianza y seguridad de los empleados.



### Optimizar los procesos

#### Aumente la coherencia

- ✓ Implemente los procesos nuevos con una mayor coherencia, al convertir el conocimiento de los empleados en una herramienta repetible.

#### Mejore la calidad

- ✓ Asegúrese de que cada empleado cumpla con los altos estándares al identificar rápidamente quién necesita ayuda y en qué lugar la necesita.

Julio de  
2020

Servicio remoto: Modernice sus operaciones con la realidad mixta

## Poner la realidad mixta a trabajar para usted

Para entregar un servicio remoto siempre activado, las organizaciones de servicio de campo deben aprender a trabajar de forma más inteligente, no más difícil. Dynamics 365 Remote Assist, Dynamics 365 Field Service y Dynamics 365 Guides ayudan a las organizaciones de servicio de campo a lograr agilidad en un mundo cambiante y mejorar la satisfacción del cliente al proporcionar información relevante en el contexto de su trabajo, independientemente del tiempo o del lugar.



# ¿Está listo para ver en acción a Dynamics 365 Field Service en combinación con la realidad mixta?



Solicite una demostración de Remote Assist o Field Service.

