

Guia para Operações:
tecnologia para melhorar a
produtividade e a
capacidade de resposta de
serviços de manutenção e
assistência.

Field Service: Melhorar o planeamento, a produtividade e a capacidade de resposta das equipas no terreno - como pode a tecnologia ajudar em cenários cada vez mais exigentes?

Chamam-lhe Geração Z, chamam-lhe Millennials. Na realidade, são os clientes com os quais a sua empresa terá de lidar num futuro não muito distante ou num presente que chega sem avisar. São pessoas que fazem acontecer, que nasceram na era da tecnologia e trazem o mundo dentro do bolso. Exigem rapidez, qualidade e conhecimento profundo das suas necessidades. "Forçam" as empresas a trilharem o caminho da transformação digital, por via da qual os Field Service desempenham papel determinante para o sucesso num mercado que não se compadece com quem passa ao lado de tudo o que são tecnologias disruptivas. Se procura caminhos e alternativas viáveis para não se tornar numa dessas empresas, onde a inovação fica à porta e se torna mais difícil cumprir as metas estabelecidas, então leia com atenção o WhitePaper que preparámos para si. O nosso foco é dar-lhe dicas a si, como Responsável de Operações, para conseguir apresentar hoje as vantagens competitivas que endereçam quer os desafios dos clientes do futuro quer do presente.

São altas as expectativas de quem procura os mais variados serviços no mercado atual. Na verdade, são cada vez mais altas e menos flexíveis ou, o mesmo será dizer, que existe menor espaço de manobra para um serviço apenas "aceitável" – ainda para mais com a quantidade de opções disponíveis. A excelência tem de marcar o ambiente empresarial, no qual as organizações que prestam serviços no terreno, seja de assistência, reparações ou apoio técnico não têm outro caminho senão assegurar elevados níveis de qualidade, ao mesmo tempo que não descumram a rentabilidade. Para tal é importante ter em conta aspetos como a tomada de decisões fundamentadas, a produtividade, a rapidez e a transparência.

Trata-se de um desafio transversal aos diferentes setores de atividade, desde empresas de base industrial, ao retalho, grossistas, tecnológicas, entre muitas outras. Falamos de uma realidade que já existe, agora, mas que se vai intensificar à medida que as futuras gerações "assumirem" o seu papel de "cliente". São os Millennials, jovens adultos rodeados de tecnologia; é a Geração Z, mais de dois milhões, só em Portugal, nascida depois de 1995. São quem tem do conceito "tempo" uma perceção totalmente diferente. Então, será que a sua empresa vai ficar à espera de ser ultrapassada pelo comboio da modernização tecnológica? Ou vai antes procurar as respostas adequadas a um cliente cada vez mais exigente?

Equipas capacitadas e sempre prontas a atuar da otimização do agendamento à assistência remota com realidade mista

Face ao cenário exposto, as equipas

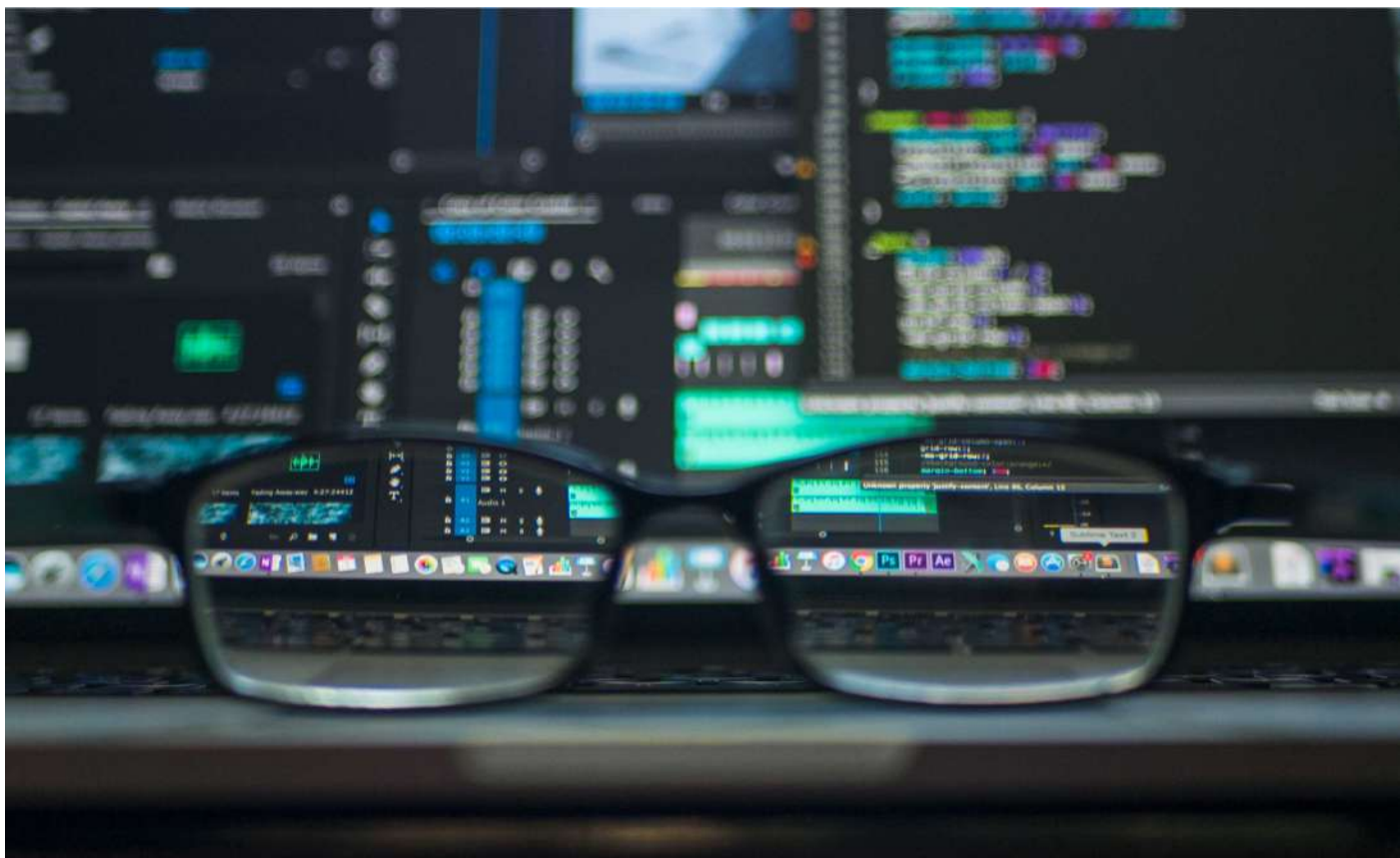
no terreno são elementos críticos em todo o processo. Mas como poderá a nova tecnologia e a integração de conceitos mais disruptivos ajudar a preparar esses profissionais?

No dia-a-dia das empresas, são vários os desafios que se vão colocando, uns atrás dos outros, deixando, por vezes, pouca margem para uma gestão eficaz dos recursos. Acima de tudo, é importante partilhar boas práticas, ter as ferramentas que agilizam o trabalho, definir e cumprir indicadores de desempenho. Como se depreende, a tecnologia representa aqui um forte aliado.

Uma solução especificamente desenhada para Field Service dá suporte a todas as necessidades da área de operações e capacita os profissionais no terreno, promovendo a colaboração e respondendo a cenários técnicos mais exigentes. Permite criar as condições para intervenções mais rápidas e eficientes, além de melhorar a motivação das equipas ao terem acesso a uma plataforma avançada que facilita e otimiza o seu trabalho diário. Com tudo isto os resultados aparecem: clientes mais satisfeitos e fiéis, empresas mais felizes e rentáveis.

Otimizar os recursos existentes (financeiros, materiais e humanos) com as potencialidades das mais recentes tecnologias de Field Service é possível e, acima de tudo, altamente desejável, garantindo um conjunto de mais-valias, como:

- **Otimização do Agendamento** - Sugestão automática do técnico com as competências certas e a melhor localização para aumentar a taxa de resolução à primeira intervenção e atribuir mais compromissos por dia.
- **Gestão Intuitiva** - Atribuição dos recursos através de um quadro interativo com funcionalidades do tipo "arrastar e largar".



- **Otimização dos Materiais** - Sincronização e monitorização do inventário, de forma pormenorizada (até ao nível do camião), com visibilidade em tempo real.

Mas as vantagens não se ficam por aqui. A eficácia dos técnicos pode ser assegurada de diversas formas. Desde logo por via da pontualidade ao nível dos compromissos assumidos. Neste campo, um profissional que chegue sempre a horas, porque dispõe de informações sobre a melhor rota e de todos os dados relativos às ordens de intervenção, atualizados em tempo útil em qualquer dispositivo móvel, é claramente mais eficiente, pró-ativo e rentável.

A partilha de informações dos clientes e a eficiência no local da intervenção são dois outros benefícios da tecnologia de Field Service. No caso da primeira, trata-se de contar com uma visão a 360 graus das preferências e do histórico do cliente, integrando instruções passo a passo personalizadas que permitem monitorizar e concluir a tarefa em causa com maior e melhor fiabilidade. Já o aperfeiçoamento dos processos no terreno, através de acesso móvel a informações existentes no back-office, vai permitir às equipas de serviço a captura e atualização de

todos os detalhes relativos às ordens de intervenção.

Finalmente, pelo recurso a este tipo de tecnologias avançadas, as empresas atingem um novo nível de produtividade ao terem ao dispor equipamentos como auscultadores de realidade mista e óculos inteligentes que oferecem aos técnicos no local a possibilidade de partilhar o que estão a ver com especialistas remotos, enquanto se mantêm focados na tarefa em modo “mãos livres”, podendo avançar no trabalho à medida que vão seguindo as indicações relativas aos procedimentos (conteúdos digitais sobrepostos ao ambiente físico).

Compromisso com o cliente

Numa área como a de Field Service, a capacidade de resposta faz toda a diferença. E a inteligência proporcionada pela IoT (Internet of Things) pode dar uma preciosa ajuda. De facto, **soluções de Field Service com IoT incorporado permitem, por exemplo, detetar e diagnosticar problemas antes sequer de os clientes se aperceberem que eles existem.** Falamos de uma manutenção muito mais preditiva e proativa, através de um modelo just-in-time que possibilita enviar um

técnico, reparar, limpar ou substituir peças apenas quando se torna, efetivamente, necessário. Desta forma não são desperdiçados recursos, e o impacto quer na satisfação do cliente quer na rentabilidade da operação é notório.

Mas investir na modernização tecnológica traz muitas outras vantagens na relação com o cliente. Como?

- **Fomentando a confiança** – Uma solução de Field Service permite-lhe interagir em tempo útil para aumentar a transparência e a confiança, partilhando de forma totalmente integrada informações sobre quotas, contratos e agendamentos.

- **Criando experiências de serviço intuitivas** - Uma solução de Field Service possibilita que os próprios clientes monitorizem facilmente o serviço e agendem os compromissos de forma autónoma a partir de um portal web muito fácil de utilizar.

- **Comunicando proativamente** - Uma solução de Field Service permite-lhe fornecer aos clientes a localização do técnico em tempo real e lembretes automatizados em voz e texto sobre os compromissos, para que saibam sempre quando o serviço vai ser prestado.

Mobilidade acima de tudo

No campo da assistência no terreno, a mobilidade é dona e senhora. Por meio dos atuais equipamentos móveis – como smartphones cada vez mais avançados, tablets, phablets ou, até mesmo, mini-portáteis – tornou-se simples e rápido manter a ligação entre a empresa e as equipas destacadas no local. As soluções de Field Service asseguram, por exemplo, que os técnicos recebem em tempo real as ordens de intervenção e a agenda de trabalho, com informações relevantes sobre os clientes a visitar.

Esta espécie de cordão umbilical, que não se perde, confere aos profissionais maior margem de manobra para realizar o seu trabalho, diminuindo claramente as dificuldades de comunicação, minimizando erros de parte a parte e tornando o trabalho mais fluído. Ainda se lembra daqueles tempos em que recebia uma informação de última hora sobre o serviço do cliente “A”, mas a equipa já ia a caminho e não havia forma de aceder à informação, ou de lhe fazer chegar os dados mais indicados à situação? Mude a página e entre numa nova realidade.

Funcionalidades que são uma grande ajuda

Para cumprir o seu papel de otimizar verdadeiramente a área de Field Service, é essencial que a tecnologia esteja ao serviço do negócio, e seja robusta na sua génese mas simples e eficaz na sua utilização. O Microsoft Dynamics 365 for Field Service é um caso de solução pensada e desenvolvida com base nestas premissas. Combina automatização de fluxos de trabalho, algoritmos de agendamento e mobilidade para preparar os colaboradores móveis para o sucesso quando estão no local com os clientes a corrigir problemas. Esta solução permite-lhe:

- Melhorar a taxa fixa da primeira intervenção
- Atender mais chamadas de suporte por técnico por semana



- Gerir o trabalho de seguimento e tirar partido de oportunidades de up-sell e cross-sell

- Reduzir o tempo de viagem, quilometragem e desgaste dos veículos

- Organizar e monitorizar a resolução de problemas

- Comunicar uma hora de chegada correta aos clientes e mantê-los atualizados com o estado do suporte

- Fornecer um histórico exato da conta e dos equipamentos aos técnicos no terreno

- Agendar visitas ao local quando for conveniente para o cliente

- Evitar períodos de indisponibilidade dos equipamentos através da manutenção preventiva

Tudo isto através de funcionalidades-chave que cobrem a área de Field Service numa perspetiva de 360°, ou seja numa única plataforma é possível centralizar todo o trabalho:

- **Ordens de intervenção** para definir o trabalho de serviço necessário, principalmente (mas não exclusivamente) nas localizações dos clientes.

- **Ferramentas de agendamento e expedição** para gerir os recursos e os equipamentos necessários para que o suporte ao cliente visualize os compromissos no local e otimize

agendas com um encaminhamento eficiente e correspondência de competências.

- **Ferramentas de comunicação** para melhorar a colaboração entre os agentes do suporte ao cliente, expedidores, técnicos no terreno, clientes e outros intervenientes.

- **Aplicação móvel** para guiar os técnicos através do agendamento e trabalho de suporte.

- **Gestão de ativos** com capacidades para monitorizar o histórico do equipamento e suporte ao cliente.

- **Manutenção preventiva** ao gerar automaticamente compromissos de manutenção periódicos.

- **Capacidades de inventário, aquisição e devoluções** para gerir o stock, encomendas e restituições de produtos.

- **Capacidades de faturação** para gerar faturas com base nos produtos e serviços disponibilizados aos clientes.

- **Monitorização de tempo** para ajudar a avaliar como os recursos gastam o tempo, quer estejam em viagem, em pausa ou a trabalhar.

- **Análise de relatórios** com indicadores chave de desempenho para gerir as ordens de intervenção, atividades de agendamento e interagir com os clientes.

Quer ver como é simples e eficaz? Na solução Microsoft Dynamics 365 for Field Service, é este o ciclo de vida típico de uma ordem de intervenção:

1. As ordens de intervenção geram incidentes de suporte, ordens de venda, e-mails, chamadas telefônicas, contratos de serviço, portais Web ou telemetria da Internet das coisas (IoT) e, em seguida, apresentam-se no Field Service. Normalmente são agrupadas por território geográfico e linhas do negócio. Os detalhes são compostos por uma lista de verificação das tarefas, peças a utilizar, trabalho a faturar ao cliente e competências necessárias. A maioria também inclui uma localização com base na conta do cliente e/ou equipamento relacionado que necessita de atenção. Esta localização encaminha o técnico no terreno de trabalho para trabalho. Por último, as ordens de intervenção recebidas e marcadas como preparadas para atribuição são transmitidas a um expedidor para agendamento.

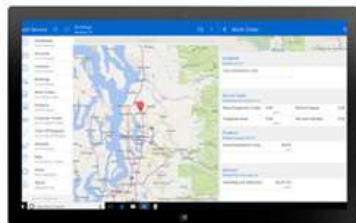


2. Um quadro interativo da agenda ajuda os expedidores a atribuir ordens de intervenção aos melhores recursos com base no local, disponibilidade, competências, prioridade e outros critérios definidos. Isto pode ser feito por um método manual de "arrastar e largar", por um assistente de agendamento semi-automático, ou de forma totalmente automatizada com a funcionalidade de Otimização do Agendamento de Recursos. O quadro da agenda apresenta cada recurso - empregado, contratante ou equipamento, e as respetivas ordens de intervenção agendadas. Os recursos e as tarefas atribuídas também são apresentados

num mapa, juntamente com rotas e padrões de tráfego em tempo real. O quadro da agenda é extensível e pode ser utilizado para agendar qualquer coisa, incluindo ordens de intervenção, ordens de venda, projetos e entidades personalizadas. Além disso, a integração do Office 365 permite enviar e-mails e fazer chamadas Skype.



3. Uma aplicação móvel de fácil utilização para dispositivos iOS, Android e Windows guia os técnicos no terreno pelo processo de resolução das ordens de intervenção atribuídas. Para cada ordem de intervenção, o técnico pode ver informações importantes, como localização, instruções passo a passo, ativos do cliente e histórico de serviço, e utilizar o dispositivo para tirar fotografias e vídeos ou registar uma assinatura digital do cliente. Os técnicos podem também transferir automaticamente informações importantes nos seus dispositivos para trabalhar offline quando a internet não está disponível. Depois de executar o trabalho, o técnico pode marcar a ordem de intervenção como concluída ou como a requerer um seguimento: o expedidor, em seguida, vê esta alteração no quadro da agenda.



4. À medida que os técnicos submetem ordens de intervenção concluídas, o histórico de serviço de equipamentos e níveis de inventário atualizam automaticamente. Isto permite

que os responsáveis de suporte façam a gestão do inventário necessário, bem como monitorizem a circulação das peças desde a encomenda para o inventário até à instalação no local. Por exemplo, se uma peça é instalada durante uma reparação, o sistema documenta uma redução no inventário do armazém relacionado ou camião, e documenta a peça como um novo ativo do cliente, juntamente com os detalhes da instalação/reparação. Fechar uma ordem de intervenção gera uma fatura para qualquer peça utilizada ou trabalho.



Otimizar as operações de Field Service na prática

Existem vários casos de sucesso da tecnologia ao serviço dos Field Service. Casos que inspiram outras empresas a melhorar as operações no terreno e a endereçar um cliente cada vez mais exigente. A Fabrikam é uma delas ao utilizar o Microsoft Dynamics 365 for Field Service para melhorar a produtividade e a qualidade.

Assumindo-se como especialista em serviços on-site, a Fabrikam gere e envia equipas de profissionais às empresas para resolver problemas específicos, contando com milhares de especialistas a operar em múltiplos países. Como parte do seu processo de transformação digital, a Fabrikam precisava de melhorar a gestão das agendas dos seus profissionais e torná-las realmente eficientes. O objetivo era combinar as competências existentes com os serviços procurados, otimizando para a melhor capacidade de resposta, tempo de viagem e duração do trabalho.

Com o Microsoft Dynamics 365 for

Field Service, a Fabrikam consegue em poucos minutos ter um agendamento automático e otimizado com base em três pilares fundamentais: âmbito, objetivos e estrangulamentos. A alocação dos técnicos tem agora em conta as aptidões, localização, duração, tempo de viagem, trajeto, prioridades e recursos preferenciais. Os serviços passaram a ser prestados a horas e à primeira tentativa, com ganhos claros em termos de satisfação dos clientes e rentabilidade.

Em suma...

Soluções como o Microsoft Dynamics 365 for Field Service integram um completo conjunto de funcionalidades avançadas, escaláveis, integráveis e seguras para otimizar todas as operações típicas de quem presta serviços no terreno. São a escolha acertada para simplificar, melhorar e avaliar o trabalho de suporte e assistência, respondendo aos desafios de hoje e preparando a empresa para o futuro que chega a passos largos.

O objetivo final será sempre aliar a satisfação do cliente à rentabilidade da empresa, já que ambos não fazem sentido se não existirem mutuamente. É um desafio contínuo em que a tecnologia funciona como motor e acelerador.

Para garantir que a sua organização tem acesso e usufrui da melhor forma das ferramentas mais recentes, partilhe connosco os seus desafios específicos e confie no nosso know-how em Field Service. **Agende uma conversa e/ou demonstração através do email mymarketing@mypartner.pt**



myPartner
Consultoria Informática, S.A.

geral@mypartner.pt
www.mypartner.pt

Porto

Tv. Helena Vieira da Silva,
N.º 259 – 1.6
4450-573 Leça da Palmeira

Tel.: +351 22 998 23 10

Lisboa

Edifício Infante
Av. D. João II N.º35, 13º D
1990-083 Lisboa

Tel.: +351 21 423 98 00

