myPartner

A transformação digital do Field Service que responde a um cliente exigente e promove a competitividade

Field Service: Como responder à maior exigência do cliente e melhorar a competitividade com a transformação digital do serviço no terreno.

Com o acesso rápido à informação que precisa e o extraordinário avanço tecnológico, o comportamento do cliente mudou. Está mais exigente e conhecedor das opções disponíveis. Quer ter os seus ativos sempre operacionais e é isso que espera de um serviço de manutenção e suporte. Para garantir a sua contínua satisfação e fidelização, as empresas precisam de pensar em novas formas de relacionamento e colocá-lo no centro do negócio. Ao assumir o papel principal na história, o final feliz depende "apenas" da capacidade de inovar e evoluir de acordo com as suas necessidades e ambições. Tendo por base cenários de profunda transformação digital, o recurso a tecnologias disruptivas de Field Service facilita e agiliza o sucesso da abordagem. Se o seu desafio é assegurar que a empresa usufrui da melhor forma das ferramentas mais recentes para melhorar a eficiência da área e manter-se competitiva, este White Paper é para si.

Num mercado cada vez mais competitivo, a inovação tornou-se determinante para diferenciar e elevar o conceito de Field Service a novos patamares. Os responsáveis pela área de informática desempenham aqui uma função fundamental ao terem como missão colocar a tecnologia ao serviço do negócio e disponibilizarem internamente as soluções que otimizem uma área que se pretende ao mesmo tempo de excelência e rentável.

Dados disponibilizados pela Stratistics indicam que, até 2022, este mercado deverá crescer para qualquer coisa como 4.45 mil milhões de dólares. Estando a concorrência a prever investir, a sua empresa arrisca ficar de fora e perder oportunidades?

Entre as principais apostas, a mobilidade ganha destaque, permitindo que os técnicos no terreno consigam realizar as suas tarefas de forma mais simples e ágil ao mesmo tempo que se melhora a interação entre a empresa e o cliente. Mas existem outras a ter em conta num cenário de forte transformação digital, com o qual lidamos atualmente. Diz um estudo da Gartner que, até 2020, **10% dos trabalhos mais urgentes em matéria de Field Service vão ser alvo de triagem e agendamento a partir de plataformas de inteligência artificial.** E as mudanças estão a suceder-se a um ritmo acelerado. A IoT (Internet of Things), por exemplo, traz contextos preventivos e preditivos com níveis de eficiência nunca antes atingidos. Por outro lado, a realidade mista dá cartas ao proporcionar fortes ganhos de produtividade e de diminuição de custos, nomeadamente com a assistência remota em tempo real através de smart glasses.

Maior exigência, melhor resposta

Não há dúvida que a excelência de serviço precisa de ser uma aposta constante. Para tal muito contribui quer a qualificação dos técnicos quer as tecnologias utilizadas - que por um lado facilitam e aceleram o seu trabalho e por outro permitem uma gestão centralizada e o acesso aos KPIs (Key Performance Indicators) para a tomada de decisões fundamentadas, além de possibilitarem ao cliente o acompanhamento dos trabalhos (a partir de portais self-service) e a sua maior satisfação.

E é na satisfação de um cliente cada vez mais exigente num cenário de crescente exigência técnica que o responsável pela informática deve focar os seus esforços.

Com o mercado em constante mudança e as expectativas em alta, a aposta na inovação e o aproveitamento das mais recentes tendências na área de Field Service fazem toda a diferença, quer nas empresas com serviços próprios de manutenção, assistência e reparações, quer nas empresas de outsourcing deste tipo de serviços.

Para apoiar e acelerar este crítico desígnio de entrar no próximo nível da transformação digital, existem plataformas que aglomeram as tecnologias mais disruptivas e avançadas para automatizar tarefas e potenciar serviços cada vez mais colaborativos e capazes de responder à velocidade e personalização que os clientes ambicionam.

Porquê uma solução tecnológica para Field Service? Destacamos 6 razões

Uma solução especificamente desenvolvida para responder aos desafios únicos da área, como é o caso do **Dynamics 365 for Field Service da Microsoft, permite estar na vanguarda tecnológica e processual** com ganhos claros para a operacionalidade e rentabilidade do negócio:

1. Aumento da eficiência com a Internet of Things para uma melhor experiência de serviço, detetando e resolvendo problemas proactivamente.

Aproveitamento da IoT para descobrir e diagnosticar problemas antes sequer que os clientes se apercebam deles.

Criação automática de ordens de intervenção e envio de técnicos munidos de todas as informações relevantes sobre os clientes nos respetivos dispositivos móveis.

Substituição dos dispendiosos planos agendados para um modelo preditivo just-in-time que permite reparar, limpar ou substituir peças apenas quando necessário.

2. Inovação com uma plataforma adaptável e escalável que é fácil de personalizar, escalar e integrar com outras aplicações e serviços já existentes na empresa.

Personalização através de editores visuais sem programação, e de ferramentas que facilitam a criação de aplicações Web e móveis.

Redução do período de aprendizagem com uma interface intuitiva e orientada por funções, com experiências de formação envolventes.

Unificação do ambiente de serviço e automatização e integração dos processos para melhorar as experiências de interação.

Aproveitamento de plataformas cloud para reduzir os custos e a complexidade, e salvaguarda dos dados em datacenters avançados.

Melhor interação com os clientes e obtenção de insights aprofundados que orientam as equipas para a obtenção dos resultados ideais.

3. Modernização do serviço no terreno com recurso à realidade mista para resolução contextualizada de problemas e capacidade de chamadas de vídeo em mãos-livres e anotações com os smart glasses Microsoft HoloLens.

Possibilidade de os técnicos resolverem problemas mais eficientemente trabalhando em conjunto a partir de localizações diferentes com o Dynamics 365 Remote Assist e óculos HoloLens.

Resolução de problemas em tempo real com a partilha do que se está a ver com colaboradores em localizações remotas, para se trabalhar ao mesmo tempo que se desfruta da ajuda necessária.

Mitigação do tempo de inatividade dos equipamentos. Redução de custos e tempo de viagens, e eliminação de deslocações desnecessárias.

Obtenção de informações de ordens de intervenção, esquemas e diagramas a partir das aplicações já utilizadas.

4. Disponibilização aos clientes de portais self-service para acompanhamento do serviço e para proporcionar uma experiência positiva em todas as fases.

Os clientes podem monitorizar facilmente as atividades e agendar os compromissos de forma autónoma.

Os clientes podem ver a localização do técnico em tempo real e receber lembretes em voz e texto sobre os compromissos.

5. Otimização dos recursos com a automatização dos fluxos de trabalho e melhoria do agendamento para envio do técnico mais adequado.

Aumento da rentabilidade, agendando automaticamente o técnico com as competências certas e a melhor localização para atribuir mais compromissos por dia.

Gestão das atribuições dos recursos em várias ordens de trabalho através de um quadro de agendamento interativo com funcionalidades drag&drop.

Sincronização e monitorização do inventário até ao nível do camião, com visibilidade em tempo real para aumentar as taxas de resolução à primeira tentativa e certificação de que o técnico leva tudo o que precisa para concluir o trabalho com sucesso.

6. Capacitação dos técnicos com uma vista de 360 graus dos clientes e orientações em tempo real para reduzir o tempo de resolução e ganhar a confiança dos clientes.

Garantia da pontualidade dos compromissos, proporcionando aos técnicos a melhor rota, direções e informações sobre as ordens de trabalho, que podem ser atualizadas em tempo real e em qualquer dispositivo.

Obtenção de uma vista total das preferências e do histórico do cliente com instruções passo a passo personalizadas para que o técnico possa executar e concluir a tarefa com a máxima fiabilidade.

Melhoria dos processos no terreno através do acesso móvel a informações existentes no back-office, para que os técnicos captem e atualizem eficientemente todos os detalhes das ordens de trabalho.

Melhoria da produtividade com acesso a tecnologias avançadas, como headsets de realidade mista, para oferecer orientação aos técnicos.

Mobilidade em Field Service

Por estarem na linha da frente do negócio e em contacto direto com o cliente, os técnicos da área de Field Service são preponderantes para a sua satisfação e fidelização.

Neste campo, a mobilidade é "rainha". Com o desenvolvimento tecnológico, as soluções móveis tornaram-se mais seguras e também mais robustas, além de acrescentarem maiores funcionalidades e integrações elevando a qualidade do serviço e da interação.

A aplicação Microsoft Dynamics 365 Field Service Mobile dá aos técnicos todas as informações que necessitam para irem para o terreno e completarem as ordens de intervenção rápida e eficientemente – podendo trabalhar online ou offline a partir do seu telemóvel ou tablet num ambiente intuitivo e completo.

IoT em Field Service

Integrado no Dynamics 365, o Microsoft Connected Field Service responde ao exigente cenário da mudança tecnológica com um **modelo de serviço proativo e preditivo através da combinação de diagnósticos IoT, agendamento, manutenção de ativos e inventário na mesma plataforma.** Para ligar os dispositivos IoT à solução de Field Service pode-se por exemplo optar pelo Connected Field Service para Azure IoT Central:

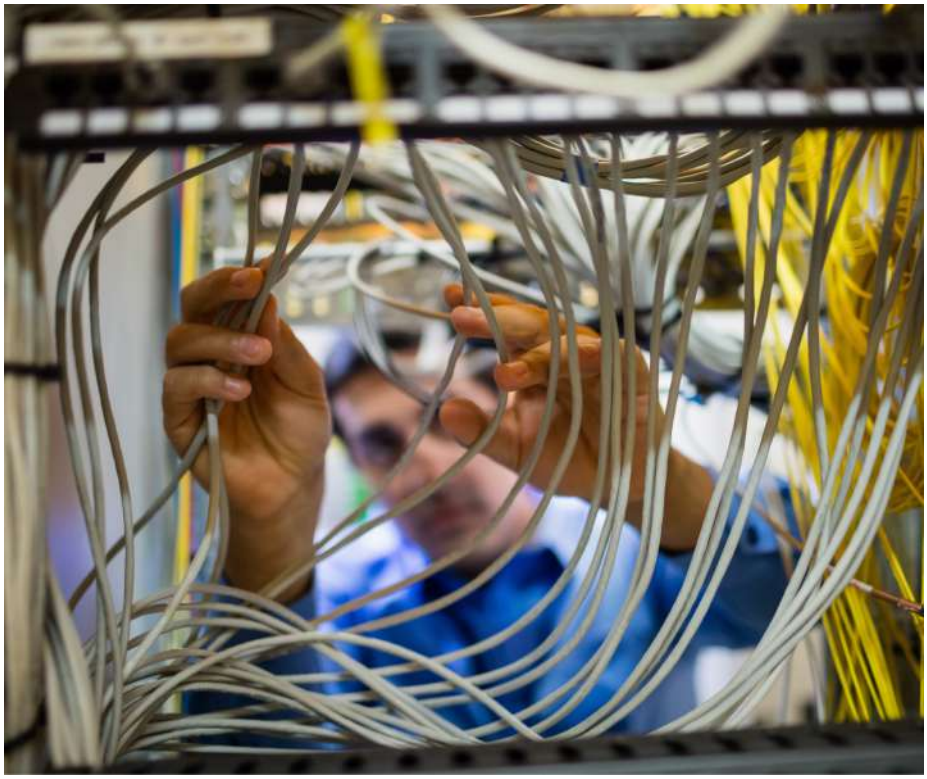
• O IoT Central envia informações sobre anomalias do dispositivo para o Connected Field Service (como alerta IoT) para diagnóstico.

• O Connected Field Service cria incidentes ou ordens de intervenção acionados pelas anomalias do dispositivo.

• O Connected Field Service agenda técnicos para inspeção para impedir os incidentes de período de indisponibilidade.

• O dashboard do dispositivo IoT Central é atualizado com informações de agendamento e serviço relevantes.

Na prática, tudo é muito simples: imagine que existe um frigorífico com um sensor ligado à internet que envia informação sobre a temperatura em diversos momentos do dia, para o IoT do Azure. Quando deteta que a temperatura caiu abaixo do limite normal, é criado um alerta automático, por via do Dynamics 365 na área de Field Service, que explica o sucedido e sugere medidas a tomar, como enviar um técnico para reparação.



E se um equipamento tiver múltiplos sensores, é possível associá-los e monitorizar todos a partir de um hub central. Os equipamentos são facilmente geridos através de uma eficiente categorização, dividida por tipo de equipamento ou frequência de falhas, entre outras possibilidades. Se for preciso fazer um reset ou um update num equipamento do cliente, são enviadas ordens diretamente a partir do Field Service para o equipamento, que ficam guardadas para que possam ser revistas sempre que necessário. É ainda possível enviar alertas IoT para os utilizadores mais relevantes, com notificações como e-mails, mensagens de texto ou chamadas telefónicas.

Realidade Mista em Field Service

Quando os problemas surgem, é preciso contar com as pessoas certas e com o know-how mais indicado para uma rápida resolução. A questão é que podem não estar disponíveis onde e quando são precisas. **A realidade mista, que sobrepõe conteúdos digitais ao mundo físico no próprio contexto, ajuda as empresas a ultrapassar este desafio ao disseminar o conhecimento para assistência e inspeção à distância.** O Remote Assist para Microsoft Dynamics 365 em conjunto com os óculos Microsoft HoloLens permitem que especialistas remotos acedam exatamente ao que os técnicos ou os clientes no local veem e guiem-nos ao longo do trabalho – tudo através de chamadas de vídeo, totalmente em mãos-livres para poderem executar as instruções à vontade. Com esta tecnologia, também é possível usar anotações no ecrã ou gestos para destacar elementos/peças ou transmitir instruções complicadas. A informação é partilhada em tempo real sem custos de deslocação nem tempo perdido em viagens, minimizando o tempo de inatividade dos equipamentos e acelerando a resolução.

Inovar em Field Service na prática

Existem vários casos de sucesso da

tecnologia ao serviço dos Field Service. Casos que inspiram outras empresas a inovar e a apostar na transformação digital para um serviço sempre operacional e eficiente. A Chevron é uma delas ao utilizar precisamente o Microsoft Dynamics 365 Remote Assist em conjunto com os óculos Microsoft HoloLens para melhorar o desempenho e a velocidade da colaboração nas suas refinarias de petróleo e fábricas de lubrificantes.

Mas a jornada de inovação da Chevron não é uma coisa de agora. Há mais de 100 anos que investe continuamente em novas tecnologias para se diferenciar, acrescentar valor ao negócio, aumentar a segurança e reduzir custos.

Mat Fahey, Design Engineering Manager na Chevron destaca: "Precisamos de ter uma operação confiável e livre de incidentes, porque só assim as nossas refinarias estão no modo mais seguro e produtivo. Mesmo 1 segundo de inatividade é significativo, dado o volume e a escala existente. A refinaria em si é um conjunto de hardware. O que faz a diferença no desempenho é como as pessoas interagem com esse hardware e é aí que entra a tecnologia."

Para levar a empresa ao próximo nível de digitalização, a Chevron utiliza o Dynamics 365 Remote Assist em dois cenários principais. O primeiro é o acesso em menos de 1 minuto a especialistas remotos em qualquer parte do mundo para prestarem assistência - considerando que a Chevron tem instalações à escala global, torna-se impossível ter técnicos sempre disponíveis fisicamente em todas elas e a todo o momento. E o segundo é a possibilidade de inspetores remotos verificarem e analisarem o andamento das operações em tempo real. Tudo isto acelera e facilita notavelmente o trabalho.

Até agora a Chevron adquiriu cerca de 100 HoloLens e espera chegar aos milhares, representando atualmente mais um dispositivo - tal como os computadores e telefones - na sua dinâmica de inovação e transformação digital.

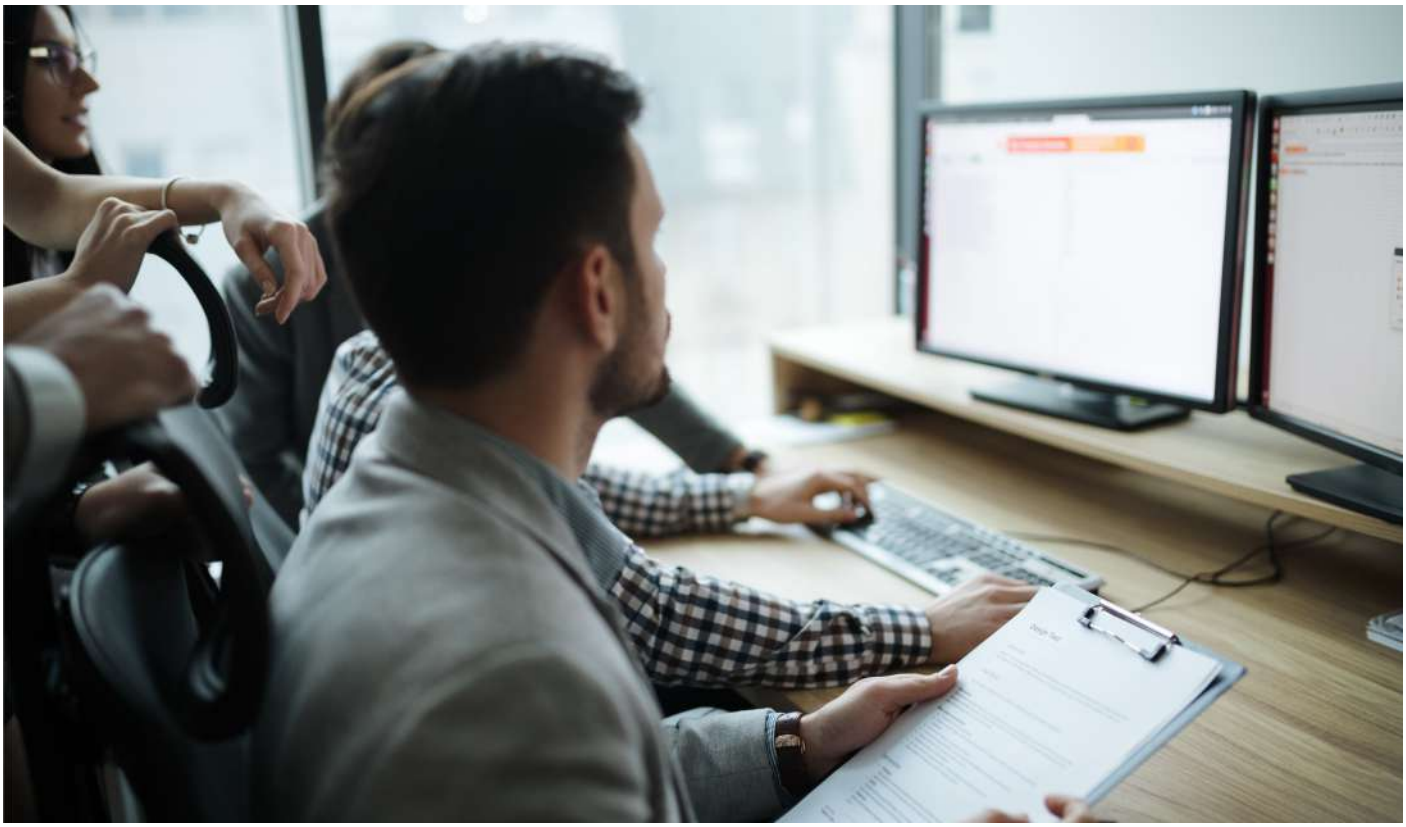
Aproveitar o futuro, hoje

O sucesso de uma empresa depende desde logo da disponibilidade total dos ativos produtivos, e esta por sua vez só pode ser assegurada através de uma manutenção adequada, que exige um serviço bem gerido e executado. Isto por si só representa a elevada criticidade da área de Field Service: **garantir que o negócio está sempre 100% operacional sem nunca descurar a rentabilidade.** É para proporcionar isso mesmo que se deve apostar na transformação digital e na inovação.

Soluções como o Microsoft Dynamics 365 for Field Service abarcam funcionalidades avançadas, escaláveis, integráveis e seguras que simplificam, aceleram, rentabilizam e agilizam o trabalho de suporte e assistência, respondendo aos desafios de hoje e preparando para o futuro.

Otimizar e automatizar processos, responder em tempo útil à evolução/exigência do mercado, acompanhar as tendências e diferenciar-se da concorrência torna-se mais fácil com a tecnologia e o parceiro certos.

Para garantir que a sua empresa 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 uma demonstração através do email mymarketing@mypartner.pt



myPartner
Consultoria Informática, S.A.

geral@mypartner.pt
www.mypartner.pt

Porto

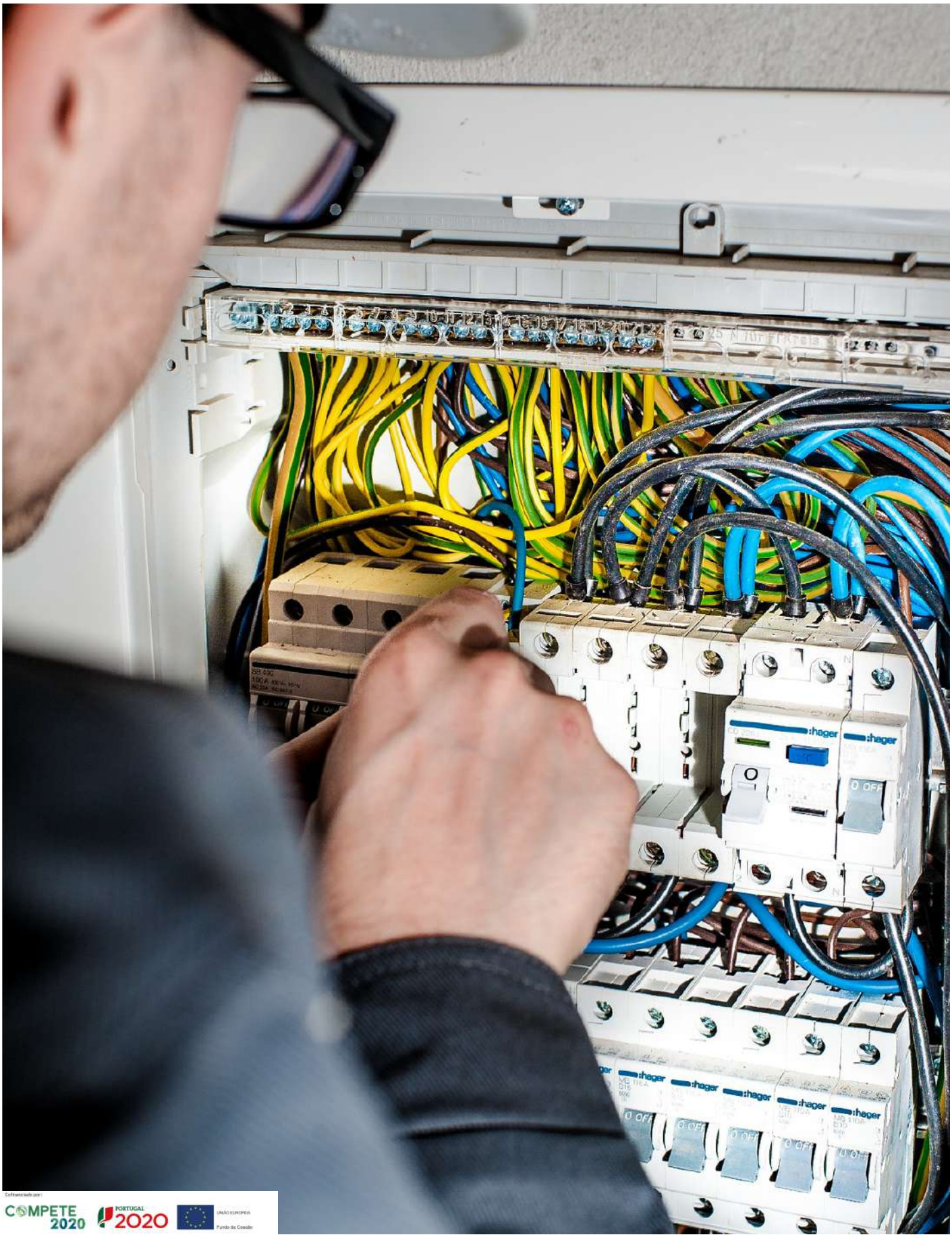
Tv. Helena Vieira da Silva,
N.º 259 – 1.6
4450-573 Leça da Palmeira

Tel.: +351 22 998 23 10

Lisboa

Edifício Infante
Av. D. João II Nº35, 13º D
1990-083 Lisboa

Tel.: +351 21 423 98 00



Cofinanciado por:
COMPETE 2020 PORTUGAL 2020 UNIÃO EUROPEIA Fundo de Coesão