

AC

Microsoft Dynamics 365 Field Service

POSKYTUJTE
PRVOTŘÍDNÍ
SERVIS V TERÉNU
DÍKY KVALITNÍ
KOMUNIKACI
SE ZÁKAZNÍKY
A SCHOPNOSTI
PŘEDVÍDAT JEJICH
POTŘEBY.

Kvalitní služby v terénu

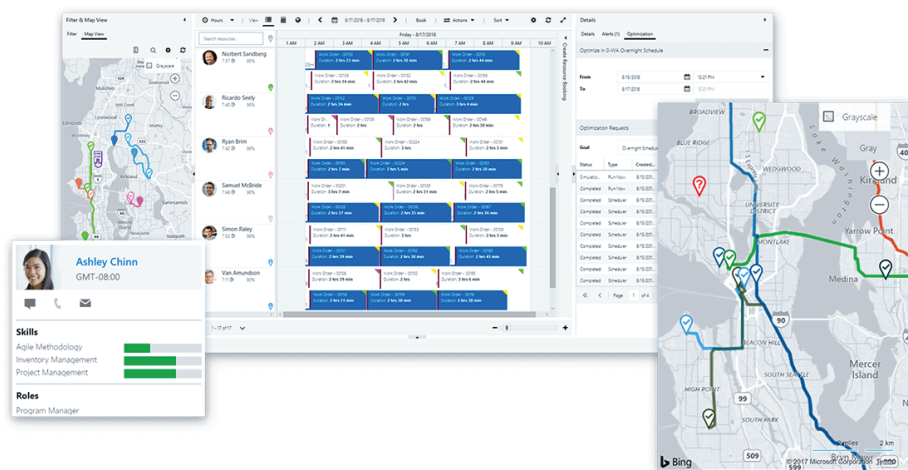
Microsoft Dynamics 365 Field Service nabízí komplexní nástroje pro firmy provádějící servis zařízení a služby v terénu. Umožňuje řídit celý životní cyklus servisní zakázky - od zadání pracovního příkazu, přes zaplánování, předání realizátorovi, samotnou realizaci až po vytvoření podkladů k fakturaci. Správně a rychle vyřešený servisní případ zvyšuje loajalitu zákazníků a může přinést nové příležitosti.

Efektivní plánování

Microsoft Dynamics 365 Field Service umožňuje komplexní a přehledné plánování lidských zdrojů i zařízení. Správně zařazení zdrojů do kategorií umožňuje automatizované, a v případě potřeby i manuální plánování volných zdrojů na základě požadovaných rolí, schopností či geografické polohy s cílem optimalizace prostojů a minimalizace času na cestě.

ŘEŠENÉ OBLASTI

- Plánování zdrojů
- Správa servisních smluv
- Správa instalovaných zařízení
- Řízení skladových zásob
- Komunikace se zákazníky
- Mobilní aplikace
- Internet věcí
- Smíšená realita



PŘÍNOSY

- Komplexní nástroj pro firmy provádějící servis zařízení a služby v terénu
- Řízení celého životního cyklu pracovního příkazu
- Efektivní a přehledné plánování lidských zdrojů i zařízení
- Správa servisních smluv i instalovaných zařízení napříč všemi lokalitami
- Prediktivní údržba využívající prvky strojového učení a umělé inteligence
- Real-time aktualizace skladových zásob pro efektivní řízení servisní zásoby a přesné plánování údržby
- Sledování servisních zásob prostřednictvím mobilních zařízení
- Snížení rizika výpadku důležitých zařízení díky operativnímu řešení problémů
- Zvýšení zákaznické informovanosti díky samoobslužnému portálu
- Online i offline sdílení dat prostřednictvím mobilní aplikace
- Podpora IoT a smíšené reality pro vzdálené řešení problémů

Správa servisních smluv a zařízení

Microsoft Dynamics 365 Field Service usnadňuje správu servisních smluv i instalovaných zařízení u zákazníků napříč všemi lokalitami. Dispečeri mají k dispozici nástroj, díky kterému jsou schopni jednoduše řídit reakční doby a operativně reagovat na požadavky zákazníků - to vše v návaznosti na prodejní cyklus. Zabudovaná funkcionality pro preventivní údržbu umožňuje automatickou tvorbu pracovních příkazů a jejich zaplánování.

Řízení servisních zásob

Díky real-time aktualizaci skladových zásob **Microsoft Dynamics 365 Field Service** lze efektivně řídit servisní zásoby a lépe tak plánovat údržbu. Samozřejmostí je možnost sledování servisních zásob prostřednictvím mobilních zařízení.

Komunikace se zákazníky

Microsoft Dynamics 365 Field Service usnadňuje komunikaci se zákazníky díky automatizaci a využití zákaznického portálu. Zákazníci si tak pomohou jednoduše zjistit stav svých požadavků a upravovat plánované návštěvy servisního technika dle svých potřeb. Díky připomínkám, které jsou odesílány automaticky před návštěvou servisního technika a obsahují všechny potřebné informace, zákazníci nikdy nezapomenou na návštěvu technika.

Moderní technologie a terénní servis

Microsoft Dynamics 365 Field Service umožňuje sdílet aktuální data díky mobilním aplikacím v online i offline režimu. Servisní technici mají k dispozici přehledné zobrazení všech potřebných informací k danému případu a mohou online spravovat stav svých úkolů s možností jejich kompletního vyřešení včetně podpisu zákazníka prostřednictvím mobilního zařízení.

Součástí řešení je napojení na **IoT**, které zprostředkovává komunikaci se spravovanými zařízeními, monitoruje jejich stav a umožňuje automatické řešení jednoduchých problémů na dálku bez nutnosti zásahu servisního technika.

Díky využití vzdáleného asistenta **Dynamics 365 Remote Assist** na **Microsoft HoloLens**, který využívá prvky smíšené reality, je možné prostřednictvím aplikace Microsoft Dynamics 365 Field Service vzdáleně řešit i složitější problémy.