


salesforce

# Field Service



Conhecendo as nuvens

1. **Conhecendo nossos convidados** 
2. **Conhecendo o Field Service**
3. **Entendendo o Field Service**
4. **Na prática (Visão setup)**
5. **Na prática (Visão Salesforce / Técnico)**



# Nossas convidadas de hoje



Salesforce Functional Analyst | 7x

Salesforce Certified | CPQ

Specialist



**Jaiane Vieira**



**Andressa Chaves**

Salesforce Functional Analyst | 4x

Salesforce Certified | Sales

Specialist



# Field Service – O que é ?

**Field Service** se trata de qualquer tipo de atividade que é realizada fora da empresa, ou seja, em campo. Na área de tecnologia, esse serviço acontece quando um técnico vai até o local onde está um cliente e faz algum reparo, instalação ou manutenção de equipamentos.



Entendendo isso, a Salesforce criou a **nuvem** “Field Service”, ela auxilia a coordenação de **operações de campo** – incluindo agendamento de compromissos de serviço, envio de funcionários móveis e equipamentos, e rastreamento de locais de veículos, estoque de produtos e status de compromisso – é quase impossível sem um sistema automatizado.

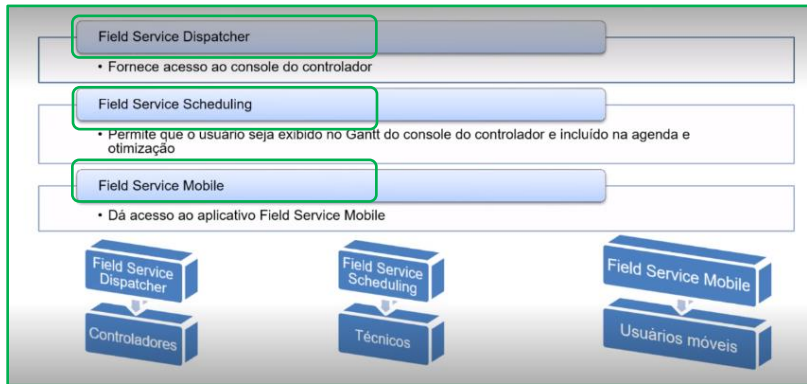
Ainda bem que existe o Field Service!



# Field Service – Licenças FSL x Conjunto de permissões

De acordo com o contrato assinado, é importante checar se as **licenças** abaixo estão contratadas, vá na opção “Informações da empresa” para poder ter este Check

Após esta confirmação, será necessária a ativação dos **permissions** sets específicos da nuvem



FIELD SERVICE ADMIN	Permissões para acessar e gerenciar todos os objetos do Field Service, incluindo o aplicativo 'Field Service Admin', páginas do Field Service Visualforce e serviços lógicos.	Administradores
FIELD SERVICE DISPATCHER	Permissões para visualizar e usar o console do dispatcher, visualizar ações globais e seus objetos relacionados e agendar, otimizar e despachar compromissos de serviço.	Controladores
FIELD SERVICE RESOURCE	Permissões para visualizar e gerenciar compromissos de serviço e seus objetos pai relacionados.	Técnicos
FIELD SERVICE AGENT	Permissões para visualizar todas as ações globais e seus objetos relacionados para criar, agendar e agendar compromissos de serviço.	Agentes
FIELD SERVICE SELF SERVICE	Permissões para usuários da comunidade visualizarem todas as ações globais e seus objetos relacionados para criar, agendar e agendar seus próprios compromissos.	
FIELD SERVICE COMMUNITY DISPATCHER	Permissões para usuários da comunidade para visualizar e usar o console do controlador, visualizar ações globais e seus objetos relacionados e agendar, otimizar e despachar compromissos de serviço.	

# Field Service – Papéis e descrições

Para a **mágica** em campo acontecer, há **papéis** responsáveis por cada atividade , veja abaixo :



Papel	Descrição ✨
Administrador	Define os recursos do serviço de campo de acordo com suas necessidades de negócios exclusivas. A configuração inclui a instalação do pacote gerenciado Field Service e do aplicativo móvel Field Service.
Agente	Recebe chamadas de atendimento ao cliente e solicita compromissos de serviço de campo por meio de pedidos de trabalho, que listam as habilidades e peças que são necessárias.
Expedidor	Atribui e administra os compromissos de serviço. O console do expedidor incluído no pacote gerenciado ajuda os expedidores a agendar, otimizar e enviar compromissos de serviço de uma única tela.
Funcionário ou técnico móvel	Gerencia seus compromissos de serviço. Suas tarefas incluem encerrar pedidos de trabalho, rastrear as peças usadas e fornecer relatórios de serviço.

# Field Service – Recursos e descrições

No Salesforce, quando falamos de Field Service, dividimos em objetos relacionados de acordo com a atuação:



Relacionado a **trabalhadores**:

- **Recursos de serviço:** Funcionários móveis que podem realizar trabalho de serviço de campo.
- **Equipes de serviço:** As equipes de recursos de serviço que são atribuídas ao compromissos de serviço como uma unidade.
- **Territórios de serviço:** Regiões onde o trabalho de serviço de campo é realizado.
- **Habilidades:** Habilidades exigidas para realizar tarefas de serviço de campo.



Relacionado ao **horário**:

- **Horas de funcionamento:** Horários em que o trabalho de serviço de campo pode ser realizado para territórios de serviço, recursos de serviço e contas de clientes.
- **Folhas de ponto:** Ferramentas para monitorar o tempo que seus funcionários do serviço de campo estão gastando em tarefas.
- **Turnos:** Horários que os recursos de serviço podem trabalhar. Os turnos podem estender o horário de funcionamento para que você possa criar disponibilidade de serviço fora do horário normal.



Relacionado ao **trabalho** :

- **Planos de manutenção:** Planos que o ajudam a rastrear o trabalho de manutenção preventiva usando pedidos de trabalho gerados automaticamente.
- **Itens de produto:** Peças para serviços que podem ser solicitadas, exigidas, transferidas e consumidas no trabalho de serviço de campo..
- **Solicitações de produto:** Solicitações de uma peça ou peças
- **Transferências de produto:** Transferências de inventário entre os locais.
- **Compromissos de serviço:** Compromissos para trabalho de serviço de campo.
- **Modelos de relatório de serviço:** Modelos para relatórios voltados para o cliente que resumem o status do compromisso de serviço e dos pedidos de trabalho..
- **Ordem de trabalho:** Pedidos para trabalho de serviço de campo.
- **Tipos de trabalho:** Modelos para trabalhos de serviço de campo comuns, tais como instalações de cabos ou reparos de fornos.

# Field Service – SETUP



1 - Ativação  
do Field  
Service.

2 - Instalação  
do pacote  
gerenciado.

3 -  
Permissões  
do Field  
Service.

4 -  
Territórios e  
Horas de  
Operação.

5 - Gestão de  
ativos.

6 -  
Estoques de  
produtos e  
peças

7 -Geração  
ordem de  
trabalho

8 -  
Compromisso  
de serviço

9 –Expedidor






10 -Atuação  
do técnico  
(Mobile)



# Setup Field Service

## Configuração guiada do Field Service



-  1. Criar territórios de serviço
-  2. Criar tipos de trabalho e habilidades
-  3. Criar recursos de serviço
-  4. Criar expedidores e agentes
-  5. Criar Políticas de Agendamento e horas de operação

# Use cases



Women - A WIT é nosso cliente de hoje e está com problemas de internet em seu modem principal , a Marina , responsável do TI entrou em contato para solicitar a regularização do serviço



Suporte TEC - Empresa responsável pelas visitas técnicas e ajustes de mau funcionamento do serviço de internet contratado.

Marina entra em contato com a Suporte TEC



Agente cria a ordem de trabalho



Agente atendeu e criou o caso de suporte





Agente ou automação cria compromisso de serviço



Técnico recebe a ordem de serviço e se desloca ao local



demonaveery

Informações de conta e contato	
Contato:	Andressa Chaves
	
Conta:	Women in Tech
Endereço:	Rua Domingos Agostini 91 São Paulo, SP 02306-010 Brasil
Proprietário:	Andressa Campacci
Número de compromisso:	SA-2337
Informações de compromisso	
Assunto:	Descrição
Detalhes da ordem de trabalho	
Número da ordem de trabalho:	00002206
Detalhes do Ativo	
Ativo:	Modem
Número de série:	22
Assinatura do cliente	
Assinatura:	
Assinado por:	Jakara
Data:	19/12/2023, 1:54 PM
Tipo:	Default



Cliente recebe visita técnica e resolve seu problema



# Mobile – Visão técnico

## 1- Visão inicial do técnico



17:56

FieldServiceMobile

quinta-feira, out. 12

Você possui 1 Compromisso de serviço

QUINTA-FEIRA, 12 OUT.

12:00 - 13:30

07/10/2023 17:45

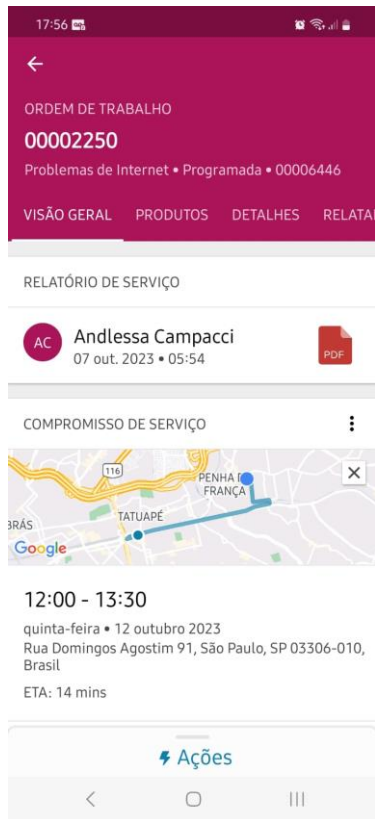
Programado • Andressa Chaves • SA-2337

Rua Domingos Agostim 91, São Paulo, SP 03306-010, Brasil

Ações

Agendar Inventário Notificações Perfil

## 2- Visão ordem de trabalho



17:56

←

ORDEN DE TRABALHO

00002250

Problemas de Internet • Programada • 00006446

VISÃO GERAL PRODUTOS DETALHES RELATÓRIO DE SERVIÇO

RELATÓRIO DE SERVIÇO

AC Andressa Campacci

07 out. 2023 • 05:54

COMPROMISSO DE SERVIÇO

TATUAPÉ

12:00 - 13:30

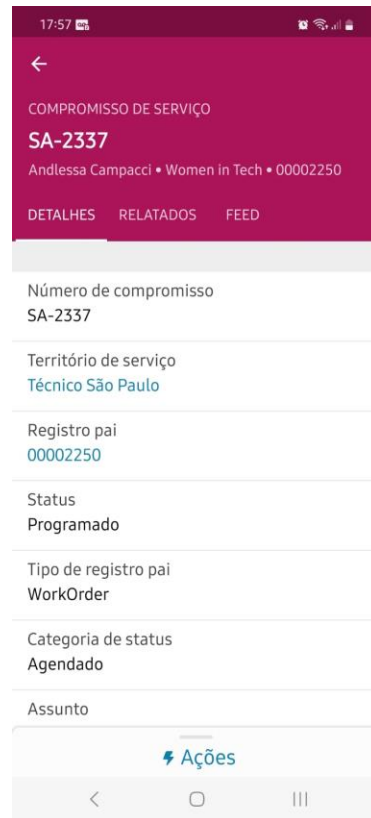
quinta-feira • 12 outubro 2023

Rua Domingos Agostim 91, São Paulo, SP 03306-010, Brasil

ETA: 14 mins

Ações

## 3 – Visão compromisso de serviço



17:56

←

COMPROMISSO DE SERVIÇO

SA-2337

Andressa Campacci • Women in Tech • 00002250

DETALHES RELATADOS FEED

Número de compromisso

SA-2337

Território de serviço

Técnico São Paulo

Registro pai

00002250

Status

Programado

Tipo de registro pai

WorkOrder

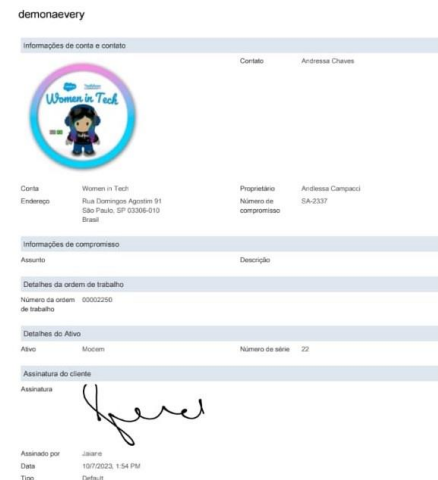
Categoria de status

Agendado

Assunto

Ações

## 4 – Relatório de serviço (pós assinatura)



demonaevery

Informações de conta e contato

Contato Andressa Chaves

Conta Women in Tech

Endereço Rua Domingos Agostim 91, São Paulo, SP 03306-010, Brasil

Proprietário Andressa Campacci

Número de compromisso SA-2337

Informações de compromisso

Assunto

Descrição

Detalhes da ordem de trabalho

Número da ordem de trabalho 00002250

Detalhes do Alvo

Alvo Mocham

Número de série 22

Assinatura do cliente

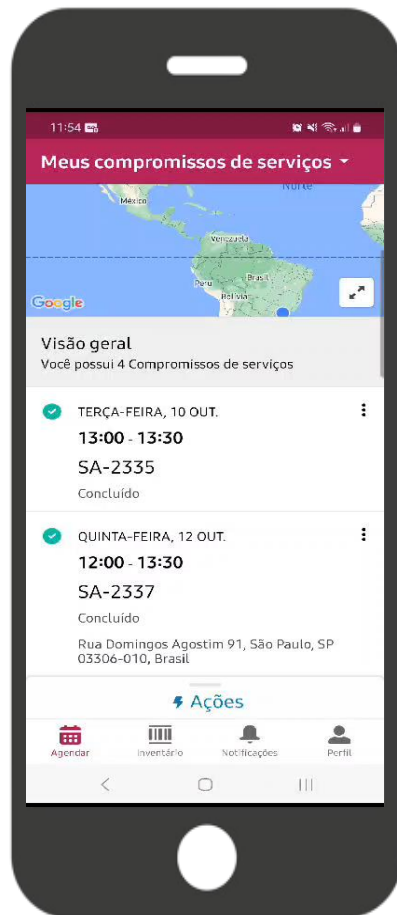
Assinatura

Assinado por

Data 10/10/2023 15:54 PM

Tipo Default

# Mobile – Visão técnico



# Referências



[https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.fs\\_overview.htm&type=5](https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.fs_overview.htm&type=5)

<https://fsl.secure.force.com/install>

[https://trailhead.salesforce.com/pt-BR/content/learn/modules/field\\_service\\_basics/field\\_service\\_basics\\_enable?trail\\_id=field\\_service&trailmix\\_creator\\_id=dcarbone&trailmix\\_slug=field-service](https://trailhead.salesforce.com/pt-BR/content/learn/modules/field_service_basics/field_service_basics_enable?trail_id=field_service&trailmix_creator_id=dcarbone&trailmix_slug=field-service)

[https://trailhead.salesforce.com/pt-BR/content/learn/modules/field\\_service\\_basics/field\\_service\\_basics\\_intro](https://trailhead.salesforce.com/pt-BR/content/learn/modules/field_service_basics/field_service_basics_intro)

[https://trailhead.salesforce.com/pt-BR/content/learn/modules/field-service-dispatcher-console-for-dispatchers/take-a-field-service-journey?trail\\_id=supercharge-field-service-lightning&trailmix\\_creator\\_id=dcarbone&trailmix\\_slug=field-service](https://trailhead.salesforce.com/pt-BR/content/learn/modules/field-service-dispatcher-console-for-dispatchers/take-a-field-service-journey?trail_id=supercharge-field-service-lightning&trailmix_creator_id=dcarbone&trailmix_slug=field-service)

[https://trailhead.salesforce.com/pt-BR/content/learn/modules/field-service-lightning-scheduling-basics?trail\\_id=supercharge-field-service-lightning&trailmix\\_creator\\_id=dcarbone&trailmix\\_slug=field-service](https://trailhead.salesforce.com/pt-BR/content/learn/modules/field-service-lightning-scheduling-basics?trail_id=supercharge-field-service-lightning&trailmix_creator_id=dcarbone&trailmix_slug=field-service)



# Vencedor do quiz





  
**everymind**  
a compass.uol company

**Obrigada,**