

## Dynamics 365 Field Service 功能简介

### 运用 IoT 提高营运绩效

#### 深入洞察智慧情报

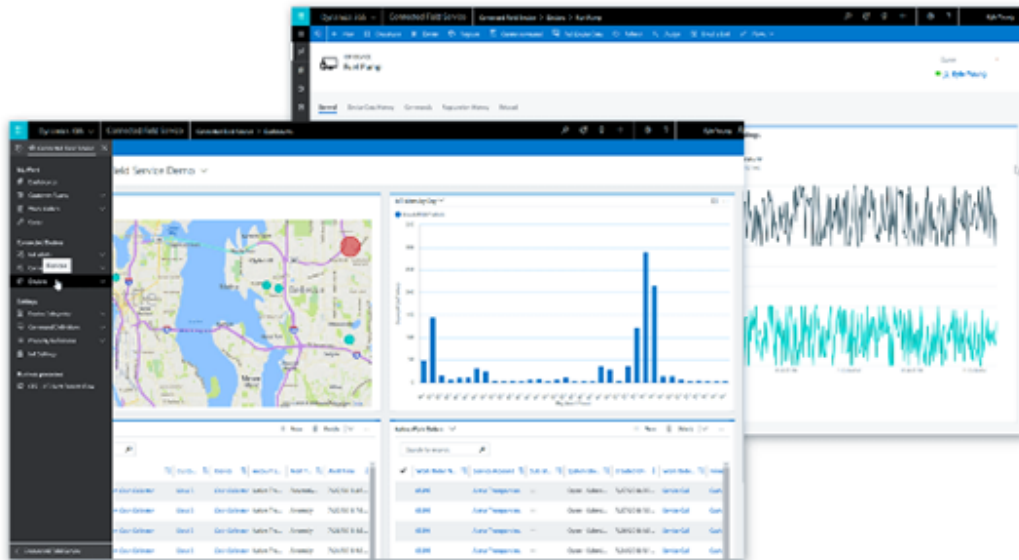
运用 IoT 的力量，在客户发现问题之前便诊断出问题所在。

#### 自动化工单建立

自动建立工单，并依据工单之装置的相关客户资讯排定及派遣技术人员。

#### 采用预测性保养促进维护转型

从成本昂贵的排程保养计划，转变成适时预测性保养，以及仅在必要时才进行的修复、清理或更换零件。



### 资源最佳化

#### 自动化排程

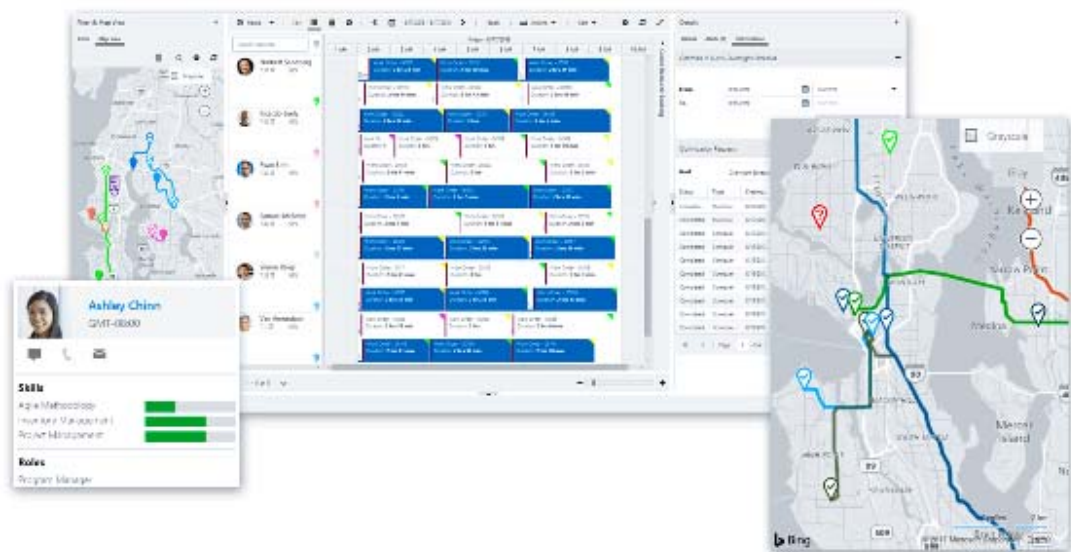
藉由自动排程来配置拥有正确工作技能的技术人员及最佳位置，使每天能完成更多约会行程，进而改善获利性。

#### 赋予调度员能力

应用互动式、拖放式排程板介面，管理所有跨工单的资源指派。

#### 简化库存管理

应用即时洞悉能力，同步处理，同步处理并追踪深达卡车层级的库存，改善初次修正率。



## 提高技术人员的效率

### 确保准时约会

确保技术人员运用最佳路线、分段道路指示，准时赴约，并且准备可于任何装置即时更新的工单详细资讯。

### 共用客户资讯

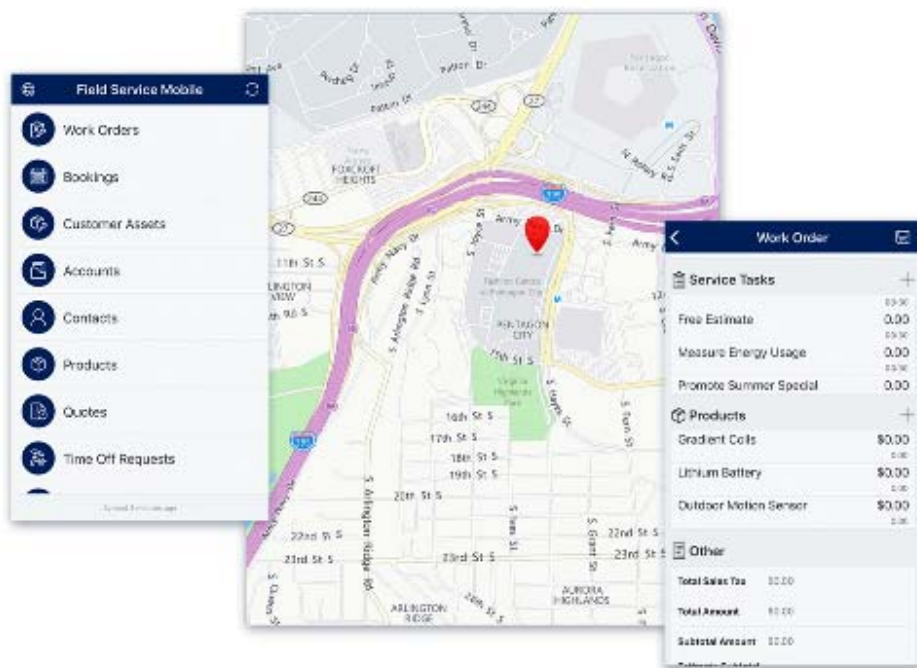
运用个人化的逐步指示取得客户的 360 度全方位检视及记录，以便确实追踪并完成手上的工作。

### 提升现场效率

透过行动连线存取后端办公室资讯，让技术人员能有效地撷取并更新所有的工单详细资讯，改善现场作业情况。

### 缔造新的产能层级

运用像是混合实境耳机的尖端领先技术，提供技术人员免持引导指示，提高工作成果。



## 与客户互动

### 经营客户信任

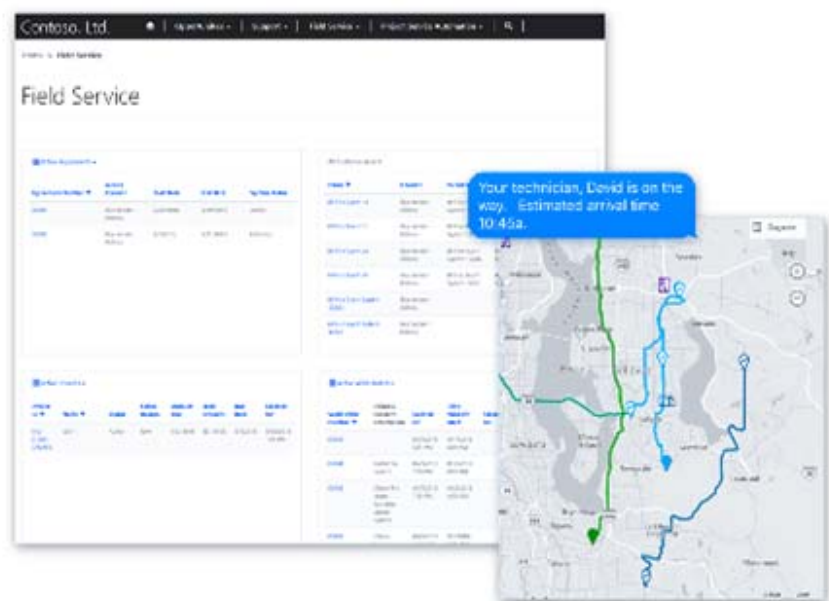
主动与客户进行互动，以便透过无缝的共用报价、合约及排程资讯，加强透明度与彼此的信任。

### 创造不费吹灰之力的维护体验

应用客户入口网站，方便客户追踪维护活动和自助式排程约会。

### 主动通讯

为客户提供即时的技术人员位置追踪及自动化语音及简讯约会提醒，让客户知道维修工作将何时开始。



## 运用具备调适性的平台缔造创新

### 快速调整

使用无程式码，方便您建置及部署 Web 及行动 App 的视觉型编辑器及工具，加速應用程式上市时间，以及根据您的需求进行调整。

### 统一您的服务环境

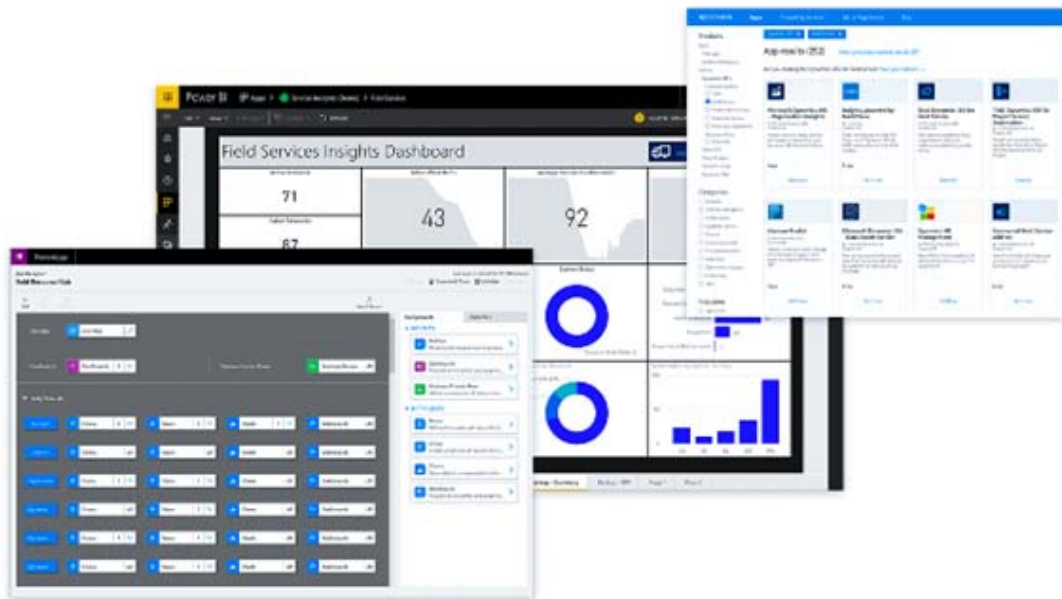
自动化所有 Dynamics 365 應用程式和协力厂商系统的作业程序，加强互动经验。

### 安心投资

依赖 Microsoft 云端平台，降低操作全域基础结构的成本及复杂性，同时信任我们的尖端资料中心，让您的资料获得保护。

### 推动创新

运用引导团队获得正确商务结果的深入见解，转换您的客户互动。



## 运用混合实境推动现代化的现场服务

### 赋予技术人员能力

透过混合实境视讯通话、注解和档案共用等现代工具，赋予技术人员更多能力，让这些人员能够在抽丝剥茧地解决问题时取得所有必要资讯。

### 加快解决复杂问题的速度

让现场服务人员能搭配耳机、免持电话，透过 Microsoft HoloLens 的 Dynamics 365 Remote Assist，持续与远端专家分享其所看到的情况。

### 轻松地存取工单

与 Dynamics 365 Field Service 顺畅整合，让技术人员能够检视工作分派及存取工单资料。

