



Gestión de los servicios de campo de manera eficiente y segura durante tiempos difíciles

Las 6 mejores prácticas recomendadas de los líderes en servicios de campo

“

*8 de cada
10 clientes están
dispuestos a pagar
para mejorar su
experiencia de
cliente*

Capgemini

"The Disconnected Customer: What digital customer experience leaders teach us about reconnecting with customers", 2017.

Unos servicios de campo de primera clase son esenciales para ofrecer una gran experiencia del cliente

Para algunos clientes, los servicios de campo son la tarjeta de presentación de la organización. Muchas veces, esas interacciones individualizadas son la única experiencia que tendrá un cliente con una empresa. Dado que muchas empresas afirman estar ahora compitiendo principalmente por la experiencia del cliente, está claro lo importante que es ofrecer los servicios de campo correctos.

Ya se trate de completar una instalación, realizar una inspección rutinaria o resolver un problema, es importante hacerlo de forma rápida y correcta para satisfacer las necesidades del cliente y respetar su tiempo. Esto puede resultar difícil incluso bajo las mejores circunstancias, así que puede ser casi imposible de lograr en situaciones desfavorables a menos que se esté preparado.

Desafortunadamente, los eventos recientes pillaron desprevenida a la mayoría de las organizaciones y obstaculizaron su capacidad para mantener el servicio en funcionamiento y responder a todas las necesidades de sus clientes. Debido a que repentinamente los técnicos vieron limitada su capacidad de desplazarse a los domicilios para realizar su trabajo, muchas empresas tuvieron dificultades para cumplir con los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y resolver todos los problemas de sus clientes.

Pero, ¿cómo preparar las operaciones de servicio de campo para que sean más resilientes a la hora de afrontar cualquier imprevisto?



La importancia de gestionar siempre de manera eficiente y segura el trabajo basado en la ubicación

Hoy en día, muchas organizaciones de servicios de campo tienen información limitada sobre los equipos en el sitio de sus clientes, lo que dificulta la supervisión del rendimiento o la realización de tareas regulares de mantenimiento para evitar problemas potenciales. Peor aún, muchas de ellas aún realizan gran parte de su trabajo manualmente, utilizando hojas de cálculo, correo electrónico e incluso papel y lápiz.

Esto da lugar a operaciones ineficientes y visitas repetidas, lo que produce frustración a los clientes, además de a los técnicos, que sienten que están perdiendo el tiempo. También pone en riesgo el "conocimiento tribal" de técnicos con más experiencia debido a que sus soluciones rápidas, prácticas recomendadas y conocimientos generales no se guardan ni aprovechan en beneficio de otros.

Estos procesos manuales y silos de información se deben modernizar para que los servicios de campo ofrezcan a los clientes la experiencia que esperan. Todo lo que aún no sea digital o en línea deberá serlo para garantizar la gestión eficiente y segura de los servicios de campo. Se requiere la implementación de capacidades que garanticen lograr los siguientes objetivos:

- ▶ **Asignar a las personas y los equipos adecuados para completar el trabajo a la primera**
- ▶ **Resolver los problemas antes de que los clientes sean conscientes de ellos**
- ▶ **Mejorar la eficacia de los técnicos para cumplir con los SLA**

Veamos estas capacidades con más detalle...



TRIMEDX utiliza Customer Service Management y Field Service Management de ServiceNow para derivar y resolver más de 175 000 casos cada mes, en relación con 78 000 tipos diferentes de dispositivos. Los casos ahora fluyen automáticamente a las órdenes de trabajo, pues pasan de los agentes de la central telefónica a los técnicos correctos según sus habilidades y su ubicación.

MÁS INFORMACIÓN

► **Asignar a las personas y los equipos adecuados para completar el trabajo a la primera**

Resolver los problemas antes de que los clientes sean conscientes de ellos

Mejorar la eficacia de los técnicos para cumplir con los SLA

Prácticas recomendadas

Completar el trabajo a la primera

A los clientes les gustaría que nada fuera mal nunca y, si ocurre, quieren que se arregle lo más rápido posible y sin problemas. Quieren tener control sobre la programación y visibilidad en la visita de servicios de campo. Además, quieren que el técnico pueda completar su trabajo en la primera visita.

Si puedes programar a los técnicos con las habilidades y piezas adecuadas para la tarea, ayudarás a garantizar que el trabajo se complete correctamente a la primera. Para elegir a las personas adecuadas para el trabajo necesitarás lo siguiente:

- Visibilidad completa de las tareas abiertas y de la información del técnico para gestionar con eficiencia las órdenes de trabajo y asignar al técnico ideal en función de la proximidad, la disponibilidad, la prioridad, las piezas disponibles y las habilidades específicas necesarias.
- Dashboards que ofrezcan a los supervisores visibilidad en tiempo real del progreso de los técnicos para ver fácilmente el estado y la ubicación en cualquier momento y controlar los SLA.
- Programación automatizada para asignar las tareas al mejor técnico disponible y liberar a los supervisores para que puedan encargarse de excepciones y solicitudes urgentes. Permite reprogramar el trabajo automáticamente si un técnico no es capaz de cumplir con los SLA.
- Una vista integral del cliente mediante la conexión de las áreas de servicios de campo y servicio de atención al cliente. Esto no solo brinda a los técnicos de servicios de campo información sobre el historial del cliente, sino que también garantiza que la experiencia del cliente sea fluida, desde el contacto inicial con el servicio de atención al cliente hasta la visita de los servicios de campo o el seguimiento.

Asignar a las personas y los equipos adecuados para completar el trabajo a la primera

► **Resolver los problemas antes de que los clientes sean conscientes de ellos**

Mejorar la eficacia de los técnicos para cumplir con los SLA

Prácticas recomendadas

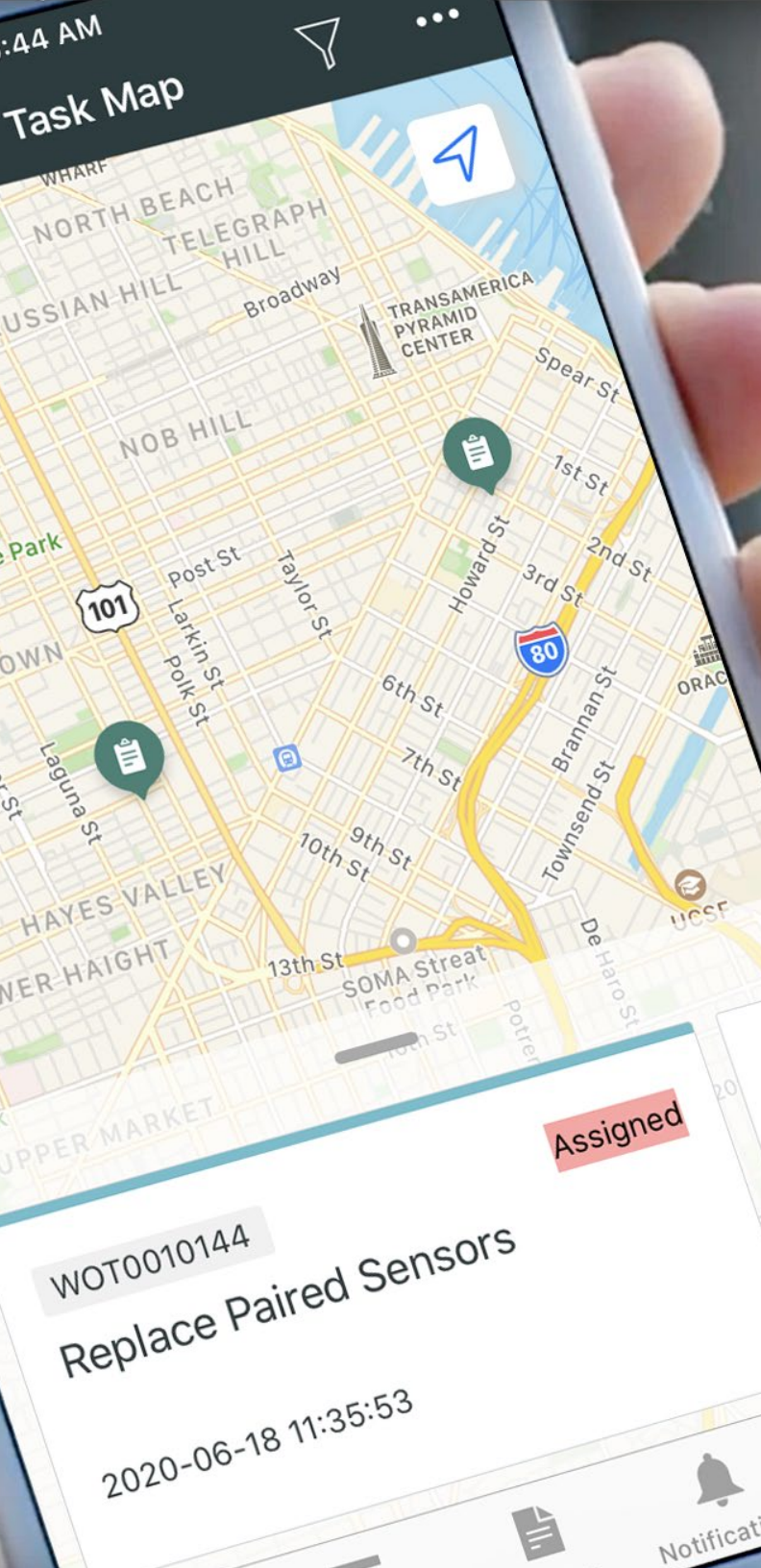
Resolver los problemas antes de que los clientes sean conscientes de ellos

Evitar los problemas antes de que surjan es la mejor forma de optimizar la experiencia del cliente. Programar regularmente tareas de mantenimiento preventivo ayuda a garantizar el tiempo de uso. Con la ayuda del IoT y la tecnología inteligente para supervisar los sistemas del cliente, también puedes crear una orden de trabajo para enviar a un técnico tan pronto como se identifique un posible problema. Cuando eso no es posible, avisar de manera proactiva a los clientes evita sorpresas desagradables y ayuda a ganarse su confianza.

Para poder solucionar los problemas incluso antes de que los clientes sean conscientes de ellos, hay que utilizar capacidades que permitan lo siguiente:

- Programar automáticamente tareas de mantenimiento preventivo basadas en el tiempo o el uso de un activo para evitar el tiempo de inactividad y mejorar el rendimiento general y el valor de la vida útil de ese producto o servicio.
- Ofrecer visibilidad completa de los detalles de los activos y de su historial para garantizar visitas de servicio integrales y proactivas, y reducir los desplazamientos de técnicos al sitio.
- Ofrecer herramientas de generación de informes que ayuden a identificar problemas y tendencias, de modo que se puedan tomar medidas para minimizar el impacto en el cliente y optimizar la productividad y la eficiencia de los técnicos.
- Notificar a los clientes los posibles problemas con herramientas de comunicación integradas.





Asignar a las personas y los equipos adecuados para completar el trabajo a la primera

Resolver los problemas antes de que los clientes sean conscientes de ellos

► **Mejorar la eficacia de los técnicos para cumplir con los SLA**

Prácticas recomendadas

Mejorar la eficacia de los técnicos para cumplir con los acuerdos de nivel de servicio

Cumplir con los acuerdos de nivel de servicio es esencial para mantener las relaciones con los clientes y evitar las sanciones de servicio. Y gana mayor importancia a medida que algunas organizaciones adoptan modelos de servicio basados en los resultados. Maximizar la utilización y eficacia de los técnicos puede ayudarte a cumplir con los contratos de servicio.

Para capacitar a los técnicos, busca una solución que permita lo siguiente:

- Proporcionar una aplicación móvil que ofrezca a los técnicos todo lo que necesitan, incluso cuando están sin conexión. Los técnicos deben tener visibilidad completa de las órdenes de trabajo, los mapas, los artículos de conocimientos, la disponibilidad de piezas, las listas de verificación de seguridad, el historial de los activos y mucho más.
- Optimizar las rutas y los horarios para evitar desplazamientos innecesarios o tiempo de inactividad de los técnicos. Los técnicos también deben ser capaces de evitar viajes innecesarios para conseguir piezas al ver de una vez todo lo que necesitan para las tareas del día.
- Mantener a los técnicos seguros e informados mediante instrucciones, artículos de conocimientos y listas de comprobación. Asegúrate de que se siguen los procedimientos correctos recopilando comentarios junto con el informe de la orden de trabajo.

Prácticas recomendadas

Si transformas tu organización de servicios de campo, podrás reducir los costes y aumentar, al mismo tiempo, la satisfacción del cliente. Vamos a revisar las seis prácticas recomendadas que transformarán los servicios de campo de tu empresa:

1. Proporcionar una experiencia de servicio sin esfuerzo

Brinda a los clientes acceso a un portal de autoservicio personalizado para reservar y gestionar fácilmente las citas de mantenimiento y ver el estado actual de sus solicitudes. Entrega comunicaciones proactivas a los clientes, incluidos avisos de productos o el estado de los técnicos.

2. Equipar a los técnicos con herramientas fáciles de usar

Proporciona a los técnicos de servicios de campo un acceso rápido y sencillo a la información de órdenes de trabajo, la gestión de piezas, el historial de servicio y las herramientas de colaboración. Ayúdales a gestionar sus tareas y horarios, así como a supervisar el tiempo de los trayectos y el del trabajo en el sitio. Proporcionales, además, la capacidad de capturar y registrar la firma del cliente para confirmar que se ha terminado un trabajo.

3. Conectar los servicios de campo con toda la organización

Garantiza una visibilidad completa de los problemas de los clientes en toda la organización conectando los servicios de campo, el servicio de atención al cliente y muchos otros departamentos. Si toda la organización está conectada, se puede resolver la causa raíz de los problemas de los clientes. Asigna tareas al personal adecuado de otros departamentos y supervisa el estado para garantizar su completa y exitosa resolución.

Asignar a las personas y los equipos adecuados para completar el trabajo a la primera

Resolver los problemas antes de que los clientes sean conscientes de ellos

Mejorar la eficacia de los técnicos para cumplir con los SLA

► Prácticas recomendadas

4. Optimizar los recursos y la programación

Asigna automáticamente el trabajo a los técnicos en función de su proximidad, disponibilidad y las habilidades y las piezas específicas necesarias. Proporciona a los encargados del envío la capacidad de modificar las asignaciones, supervisar los acuerdos de nivel de servicio y gestionar excepciones sin complicaciones. Respalda la incorporación y la implantación de proyectos con una gestión de proyectos estructurada. Supervisa y gestiona órdenes de trabajo simples y complejas que involucran a técnicos o equipos concretos que realizan tareas en secuencia.

5. Maximizar el tiempo de uso mediante el mantenimiento

Programa automáticamente tareas de mantenimiento preventivo para evitar costosas reparaciones. Crea horarios para cada activo basados en el tiempo o el uso para garantizar que el mantenimiento se completa a tiempo, evitar la interrupción del servicio y cumplir con los SLA.

6. Supervisar y mejorar el rendimiento del equipo

Utiliza análisis, informes y dashboards para realizar un seguimiento del rendimiento del equipo e identificar embotellamientos. Obtén información midiendo la utilización y capacidad de los técnicos, la tasa de reparaciones en la primera visita y los datos de la orden de trabajo, como activos, clientes, ubicaciones, tiempo y coste.



Presentación de Field Service Management de ServiceNow

Field Service Management de ServiceNow® ayuda a las empresas a gestionar de manera eficiente el trabajo en función de la ubicación. Los clientes pueden utilizar la reserva de citas en línea para seleccionar la fecha y la hora que más les convenga. La programación dinámica automatiza el proceso de asignación y lo basa en las habilidades, el tiempo del trayecto, la prioridad y la disponibilidad del técnico. Además, el envío central permite a los responsables de este modificar fácilmente las asignaciones de trabajo con la interfaz de arrastrar y soltar.

Field Service Management funciona a la perfección con IT Service Management y Customer Service Management de ServiceNow® para conectar el servicio de atención al cliente y el departamento de ayuda con los procesos de servicios de campo. Integra Project Portfolio Management de ServiceNow® para conectar las tareas de proyectos con las órdenes de trabajo y ayudar en la gestión de proyectos de implantación o instalación de campo.

Los técnicos pueden utilizar la aplicación móvil para ver rápidamente la información de la tarea, supervisar el tiempo dedicado al trabajo o los desplazamientos y registrar la firma del cliente para confirmar que se ha completado el trabajo. Además, pueden optimizar las rutas en función de las tareas del día y obtener indicaciones a través de aplicaciones de mapas conocidas. También pueden conseguir y supervisar las piezas utilizadas, hacer un seguimiento de las listas de comprobación y acceder fácilmente a artículos de conocimientos sobre la marcha.

Field Service Management permite planificar el mantenimiento, por lo que sustituye los costosos trabajos de reparación de averías reactivos por un enfoque más proactivo. El mantenimiento preventivo se programa automáticamente en función del activo para mejorar el tiempo de uso y cumplir con los acuerdos de nivel de servicio. Entérate de los posibles fallos antes de que ocurran con el Internet de las cosas (IoT) y Operational Intelligence de ServiceNow®. Supervisa el equipo de manera proactiva para evitar el tiempo de inactividad o avisa a los clientes de los problemas.

Los responsables pueden personalizar fácilmente los informes y los paneles de control para obtener información en tiempo real sobre la tasa de reparaciones en la primera visita, la utilización, la capacidad y las oportunidades de mejora.



Mejora la experiencia de tus clientes con una gestión de servicios de campo modernizada

MÁS INFORMACIÓN

Acerca de ServiceNow

ServiceNow (NYSE: NOW) es la empresa de software de nube empresarial con el crecimiento más rápido del mundo con más de mil millones de dólares. Fundada en 2004 con el objetivo de facilitar el trabajo a las personas, gracias a ServiceNow, los trabajadores pueden disfrutar del mundo laboral. Nuestra plataforma y soluciones con soporte en la nube incluyen flujos de trabajo digitales que permiten crear experiencias increíbles y multiplicar la productividad de más de 6200 clientes empresariales de todo el mundo, incluido casi el 80 % de las empresas Fortune 500. Para obtener más información, visita www.servicenow.es.

© Copyright 2020 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de ServiceNow, Inc., en los Estados Unidos u otros países. Es posible que otros nombres de productos y empresas sean marcas registradas de las respectivas empresas con las que estén asociados.