

ServiceMax Asset 360 para Salesforce Field Service

Maximizar el rendimiento de los equipos & destacar con el servicio

Características

- Obtener una visibilidad completa de los equipos
- Optimizar cualquier proceso empresarial dentro de Salesforce Field Service
- Creado de forma nativa en Salesforce Field Service, sin necesidad de integración
- Desarrollado sobre objetos estándar para aprovechar las últimas tecnologías emergentes como IA, Einstein, IoT
- Seguridad de nivel empresarial, cumplimiento y gestión con el CRM número uno del mundo

Beneficios

- Evitar la evasión de garantías y contratos a escala
- Maximizar las tasas de adhesión y renovación de contratos
- Mejorar la eficiencia operativa
- Aumentar el tiempo de actividad de los equipos
- Mejorar la satisfacción del cliente

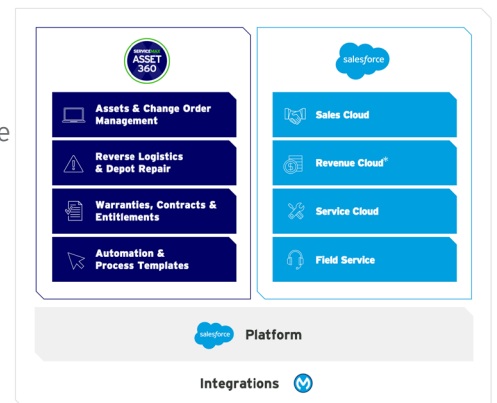
Con la incesante marcha de la digitalización, las organizaciones de servicio de todos los sectores tienen que averiguar cómo operar de forma segura y conforme a las normas, al tiempo que dan prioridad al rendimiento de sus equipos industriales de alto valor y la calidad del servicio. Para lograr estos objetivos, su prestación de servicio debe ser más eficiente, prescriptiva y rentable.

ServiceMax y Salesforce unieron sus fuerzas para ofrecer una solución sin igual que impulse la eficiencia operativa con una visión de 360 grados de los equipos industriales en la plataforma CRM #1 del mundo.

Construido sobre objetos de datos estándar de Salesforce y aprovechando las capacidades inherentes de su plataforma, Asset 360 añade una funcionalidad enfocada en los equipos industriales y en la automatización de la plataforma de Salesforce, enmarcándola con la aplicación en la que se destaca la experiencia de ServiceMax en el sector. Asset 360 ofrece una visibilidad completa de los equipos industriales para que las empresas puedan maximizar su rendimiento. Esto permite a las organizaciones de servicio cambiar las estrategias empresariales basadas en resultados que impulsan su negocio en una época en la que el servicio es un factor fundamental.

Asset 360™ para Salesforce le permite:

- Acelerar la rentabilidad de sus servicios
- Obtener una visibilidad completa de su base instalada y ser más inteligente con los datos de los equipos
- Aumentar la agilidad de su organización de servicios
- Minimizar el tiempo de obtención de valor
- Aprovechar las importantes innovaciones de cada versión



CAPACIDADES PRINCIPALES

Aumentar la rentabilidad del servicio

Entitlement Engine

El sistema de asignación de derechos proporciona a los equipos de servicio una verificación de derechos automatizada y basada en reglas, tras la creación de casos, órdenes de trabajo y órdenes de devolución. Ayuda a evitar la provisión de mano de obra, piezas y préstamos gratuitos injustificados y garantiza que los presupuestos de los clientes incluyan niveles de servicio, precios y descuentos precisos.

Contract and Warranty Automation

La automatización de contratos y garantías incluye funciones interactivas que permiten a los equipos de servicio seleccionar la mejor opción de cobertura. Los umbrales de servicio alertan a los equipos de servicio sobre la cantidad de servicios que el cliente ha utilizado.

Contract Negotiated Pricing

Los precios negociados por contrato permiten a los equipos de servicio definir y hacer un seguimiento de los términos de precios detallados para los equipos, contratos y servicios individuales además de los precios ya seleccionados. Esto garantiza que se apliquen las condiciones de precio correctas a las órdenes de trabajo y a los casos, evitando así las fugas y mejorando el proceso de facturación.

Service Contract Plan

La planificación de contratos de servicio proporciona un esquema de modelos para crear acuerdos de servicio individuales de manera más eficiente y precisa. Guarda diversos planes de contratos de servicios y los combina al nivel de elementos de referencia.

Product Service Campaigns

Las campañas de servicio de productos le permiten gestionar las devoluciones, los cambios de pedidos, las modificaciones y actualizaciones de productos, y realizar campañas en su base instalada con la máxima eficacia. Identifique rápidamente los dispositivos afectados y genere automáticamente órdenes de trabajo, órdenes de devolución, oportunidades, y mucho más.

Out-Of-The-Box Reports

Los informes listos para usar le proporcionan información instantánea sobre los equipos industriales con garantías que expiran, información sobre la renovación de los contratos, órdenes de trabajo completadas dentro del período de garantía, tasa de enganche de los contratos, conversión de la garantía en contrato de servicio y órdenes de trabajo cubiertas/no cubiertas por el contrato.

Service Contract APIs

Las APIs de contratos de servicios automatizan la creación de contratos de servicio a partir de un presupuesto CPQ. Asegúrese de que los servicios ofrecidos, las condiciones de cobertura y precio y los acuerdos de nivel de servicio del contrato de ventas se reflejen con precisión en el contrato de servicios.

Más eficiente con los datos de los equipos

Asset Hierarchy

Obtener jerarquía en los equipos es una forma para que las organizaciones de servicios organicen los equipos en vistas jerárquicas de varios niveles y se beneficien de una visibilidad completa de la base instalada. Permite a los equipos de servicio ver, buscar, rastrear, actualizar y gestionar los equipos en tiempo real.

Asset Timeline

La línea de tiempo de los equipos ofrece una visión global de las actividades pasadas y futuras de un activo en una visualización interactiva. Está disponible de forma inmediata y no requiere ninguna configuración adicional.

Asset Service Coverage

Con la cobertura del servicio de mantenimiento puede acceder a la información sobre derechos en el navegador, en la aplicación para los ingenieros técnicos y en el portal del cliente. Ayuda al equipo de atención al cliente a mantener conversaciones más productivas con los clientes, permite al técnico in situ seleccionar el derecho correcto para las órdenes de trabajo y permite a los clientes acceder a los detalles de la cobertura a través del autoservicio.

Asset Technical Attributes*

Los atributos técnicos de los equipos consumen datos de plataformas IoT, dispositivos de telemetría y equipos basados en sensores para apoyar a las empresas que ofrecen planes de mantenimiento basados en la condición y en el tiempo.

Returns/RMA Management

La gestión de devoluciones/RMA está configurada para manejar una multitud de escenarios de devolución y facilitar los procesos de logística inversa mediante la automatización y la prescripción de pasos. Los agentes del centro de llamadas, los técnicos y los ingenieros del almacén también pueden hacer un seguimiento de los equipos afectados en cualquier momento.

Depot Repair

La reparación de depósitos agiliza todos los procesos relacionados y viene con muchos flujos empaquetados, como el intercambio avanzado, la gestión de préstamos y diferentes opciones para los escenarios de retorno a la reparación. Todos los flujos incorporados pueden configurarse fácilmente para adaptarse a requisitos únicos.

Maintenance Plan Template

El modelo del plan de mantenimiento elimina la necesidad de crear planes individuales de mantenimiento preventivo desde cero. El uso de estos modelos para automatizar la creación de planes significa que se necesita mucho menos esfuerzo para crear planes y la precisión está incorporada. Esto puede aplicarse tanto a los planes de mantenimiento basados en el tiempo (time-based) como a los basados en la condición (condition-based) en Salesforce.

Service Analytics*

Los análisis de servicios obtienen información útil de la rentabilidad de los servicios y de los costes de servicio. Realiza un seguimiento del desglose de costes entre los dispositivos y compara los márgenes reales con los previstos en tiempo real.

Aumentar la agilidad del servicio

Service Process Manager

El gestor de procesos de servicio es una herramienta de configuración sin código para crear y dar soporte a cualquier proceso de servicio. Sin depender de TI, ayuda a los administradores empresariales a crear y modificar fácilmente los flujos de trabajo, independientemente de su complejidad. Service Process Manager (SPM) no se limita a los casos de uso enfocados en los equipos. Si hay un flujo de trabajo de varios pasos necesario para abrir un caso, asignar un técnico preferido a una orden de trabajo o contabilizar las entradas de las hojas de tiempo, SPM ayuda a automatizar ese proceso. Disponible en el marco de Salesforce Flow, SPM complementa y mejora los flujos existentes de Salesforce.

Best-Practice Flow Templates

El modelo de flujo ideal reduce el tiempo de implementación en un 30%¹. El diseño del modelo se basa en 30 años de experiencia combinada en CRM y field service para ofrecer flujos de trabajo para la gestión de la base instalada, gestión de existencias, devoluciones, reparación de depósitos, gestión de órdenes de trabajo y mucho más. Para una rápida obtención de valor, Asset 360 incluye más de 60 modelos de flujos de proceso sobre las mejores prácticas y operaciones adicionales a Salesforce Flows.

Service Process Wizard

El asistente de procesos de servicio reúne varios pasos de flujo de trabajo para impulsar la ejecución guiada de los procesos empresariales. Las acciones que se muestran en el asistente se basan en el contexto en el que se encuentra el usuario en el proceso de field service. El asistente también puede utilizarse tanto en la comunidad de clientes como en la de socios.

Transactions

Las transacciones permiten a los administradores crear y ampliar rápidamente los procesos de field service con transacciones independientes. Las transacciones incluyen pantallas configurables, asignaciones de objetos y expresiones, y pueden añadirse a un flujo de Salesforce existente para modificar el proceso.

MuleSoft Asset 360 Connect

Acelera la integración en su entorno de TI existente con modelos para flujos de datos comunes

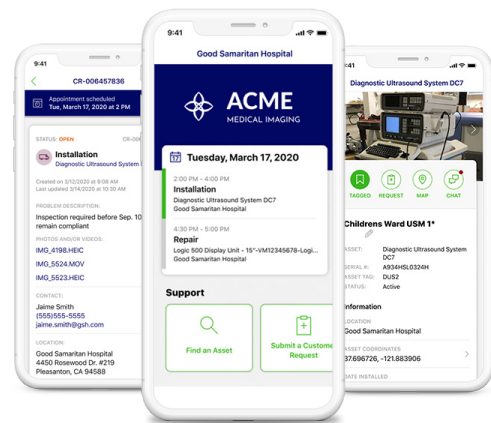
Extensiones de aplicaciones móviles

ServiceMax Engage

Capacite a sus clientes y satisfaga las necesidades de obtener autoservicio al tiempo que mejora la calidad de los datos de los equipos.

Servicio remoto inteligente de Zinc

Permita que sus equipos de servicio aprovechen de forma segura la experiencia de otros colegas en la organización para una solución de problemas más rápida y una ayuda instantánea.



ServiceMax Engage, la aplicación móvil llave en mano que conecta a los clientes con sus equipos de servicio.

Acerca de ServiceMax

La misión de ServiceMax es ayudar a los clientes a mantener el mundo en funcionamiento con un software de gestión de Field Service enfocado en los equipos. Como líder reconocido en este espacio, las aplicaciones móviles y el software basado en la nube de ServiceMax proporcionan una visión completa de los activos a los equipos de servicio de mantenimiento industrial. Al optimizar las operaciones de servicio, las industrias con equipos de alto valor, complejos y de misión crítica pueden soportar un crecimiento más rápido y dirigir negocios más rentables y enfocados en los resultados.

Para más información, visite www.servicemax.com/es.

¹ Basado en los resultados promedio de los clientes de ServiceMax

* Desarrollado por Tableau CRM

Obtenga su demostración personalizada hoy mismo en servicemax.com/es/demo