



Mejore sus KPIs empresariales

CON DYNAMICS 365 FIELD SERVICE

Analizamos **7 indicadores** clave de
rendimiento en su departamento de
SERVICIO DE CAMPO

1

Tasa de reparación por primera vez First-Time Fix Rate, FTFR

Según Aberdeen, la tasa promedio de reparación por primera vez para una organización es de alrededor del **75%**. Eso significa que tres de cada cuatro llamadas de servicio se resuelven en la primera visita de un técnico.

Dynamics 365 Field Service facilita la creación, seguimiento y cierre de órdenes de trabajo de manera eficiente, lo que asegura una alta tasa de resolución en la primera visita y mejora la experiencia del cliente.

En 2024, la industria de servicios enfrenta el desafío de responder rápidamente a las demandas de los clientes en un entorno cada vez más competitivo.

Dynamics 365 Field Service ayuda a superar estos desafíos mediante la **automatización del proceso de gestión de órdenes de trabajo**.

Esta funcionalidad no solo aumenta la eficiencia, sino que también reduce el tiempo de ciclo desde la creación hasta el cierre de cada orden, asegurando que los clientes reciban un servicio rápido y efectivo.

El sistema proporciona paneles de **control en tiempo real y analíticas** avanzadas para identificar cuellos de botella y optimizar los flujos de trabajo.



2

Tiempo de Resolución

Mean Time
to Repair - MTTR



Dynamics 365 Field Service mejora significativamente el Tiempo Medio de Reparación (MTTR) al optimizar la asignación de técnicos mediante programación avanzada que **considera la proximidad, disponibilidad y habilidades específicas**.

Esto minimiza los tiempos de viaje y asegura respuestas rápidas y efectivas, reduciendo los tiempos de inactividad del cliente. Además, la plataforma proporciona acceso en tiempo real a información crucial a **través de dispositivos móviles**, permitiendo a los técnicos planificar y comenzar las reparaciones inmediatamente al llegar al sitio.

Integrando inteligencia artificial y análisis predictivo, Dynamics 365 Field Service anticipa fallos y recomienda acciones proactivas, mejorando el MTTR al prevenir problemas mayores y reducir la duración de las intervenciones. La gestión eficiente del inventario asegura que los técnicos tengan siempre las piezas necesarias, eliminando retrasos y mejorando la eficiencia general de las reparaciones, lo cual eleva la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

3

Satisfacción del Cliente

Customer
Satisfaction - CSAT

¿Qué tan satisfechos están sus clientes?

Dynamics 365 Field Service enriquece la experiencia del cliente al garantizar que las interacciones sean más personalizadas y proactivas, y al facilitar la resolución rápida de problemas, lo que lleva a mejores evaluaciones de satisfacción.



**Además... Disminuya
el Tiempo de
Facturación del
Clientes**



Microsoft le ofrece la capacidad de integrar aplicaciones de servicios de campo con aplicaciones clave en finanzas. Lo que significa que con Dynamics 365 Field Service, **puede facturar a sus clientes por las órdenes de trabajo, el mismo día.**

Esto puede llegar a ser una reducción importante en intereses sobre las cuentas por cobrar.

4

Retención de Clientes

Customer Retention Rate

¿Ha medido la habilidad de su empresa para retener clientes a lo largo del tiempo?

Dynamics 365 Field Service impulsa notablemente esta métrica al enriquecer la experiencia del cliente, cuando:

- Anticipa las necesidades mediante el mantenimiento predictivo y el análisis de tendencias.
- Al prevenir fallos inesperados y promover una percepción de atención proactiva y personalizada. Este enfoque proactivo asegura que los problemas se resuelvan antes de que afecten negativamente la operación del cliente.

Además, Dynamics 365 Field Service permite una comunicación constante y efectiva con el cliente, lo cual es esencial para la retención.

Los clientes están bien informados sobre cada paso del proceso de servicio, desde la programación hasta la finalización de la tarea.

Esta transparencia fomenta una relación más fuerte y de confianza entre el cliente y la empresa.



Convierta interacciones ordinarias en experiencias de cliente que fomentan la lealtad y la retención a largo plazo.

5

Utilización de Técnicos

Technician
Utilization

¿Evalúa cómo se administran los recursos humanos, centrándose en el tiempo productivo frente al no productivo?

Dynamics 365 Field Service maximiza la utilización al optimizar las rutas y al asignar los trabajos de manera eficiente basándose en la ubicación y habilidades del técnico.

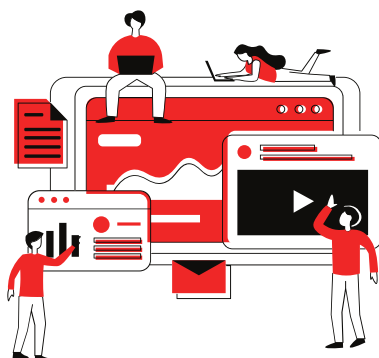


Mayor productividad del técnico

Dynamics 365 Field Service elimina muchas tareas administrativas, por lo que los técnicos de campo dedican más tiempo a centrarse en abordar los problemas de los clientes.

También tanto los gerentes como los técnicos tienen mayor visibilidad de las llamadas de servicio de los técnicos, lo que les ayuda a planificar una mayor eficiencia al programar las órdenes de trabajo de los clientes.

Todo esto da como resultado un aumento de la productividad de los técnicos de campo.



6

Cumplimiento de Contratos de Nivel de Servicio

Service Level Agreement
- SLA Compliance

El cumplimiento de los SLA es crucial para mantener la confianza del cliente.

Dynamics 365 Field Service ayuda a las organizaciones a cumplir con los SLAs al mejorar la visibilidad del rendimiento y al alertar a los gerentes cuando los SLAs están en riesgo, permitiendo acciones correctivas oportunas.



7

Productividad de Despachadores

Dispatcher Productivity

Mida la eficiencia de los despachadores al asignar trabajos a los técnicos. A menudo estos dependen de procesos altamente manuales para asignar a los técnicos de campo a los trabajos.

Cualquier cambio en la dotación de personal o en la programación aumenta la ineficiencia, especialmente porque los horarios que se comparten en pizarras, hojas de cálculo y aplicaciones de calendario, lo que significaba que se pueden cometer errores y eliminaciones.

Con Dynamics 365 Field Service las organizaciones pueden **automatizar la programación y reprogramación** de llamadas de servicio al cliente.

Encuentre fácilmente al mejor técnico de servicio para una orden de trabajo según el tiempo o la experiencia. También tener todo en un solo lugar proporciona una mejor visibilidad, lo que ayuda a comprender el progreso del trabajo e incluir a todos sin problemas en el flujo de trabajo.

En general, con Dynamics 365 Field Service las organizaciones obtienen una **mejora del 40 % en la productividad** de los despachadores, así como un ahorro de costos.



Cada uno de estos KPIs representa una faceta vital de la operación de servicios en campo.

Dynamics 365 Field Service no solo proporciona las herramientas para monitorear estos indicadores sino que, a través de su avanzada plataforma de inteligencia artificial, análisis de datos y automatización, permite a las organizaciones tomar medidas proactivas para mejorar continuamente su rendimiento en muchos aspectos más.

Consulte por nuestros Asesment gratuitos. Estamos comprometidos a impulsar el éxito de su negocio a través de la innovación tecnológica. Conozca nuestros servicios.

Contáctenos

dynamics365team@alfapeople.com

<https://alfapeople.com/latam/>



Gold Enterprise Resource Planning
Gold Application Development
Gold Cloud Productivity
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
Gold Cloud Business Applications

+ para tu empresa
+ para tus clientes