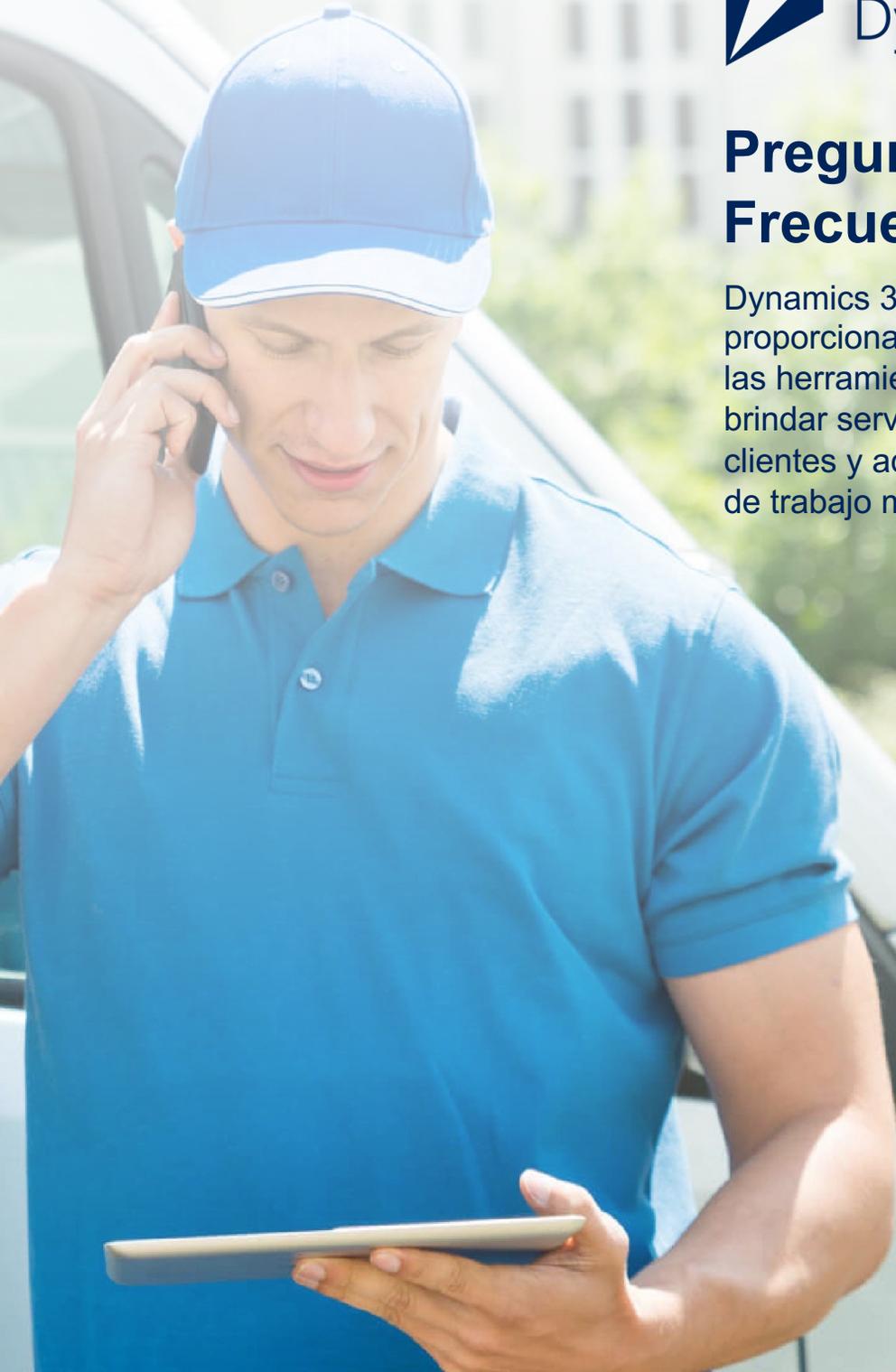




Microsoft
Dynamics[®] 365

Preguntas Frecuentes

Dynamics 365 Field Service proporciona a las organizaciones las herramientas necesarias para brindar servicios in situ a sus clientes y administrar su fuerza de trabajo móvil.





1. ¿Qué es el CRM de Dynamics 365?

Un CRM es una categoría de soluciones de software enfocada a gestionar las relaciones con los clientes y planificar los recursos empresariales para las ventas, el servicio y el marketing. Microsoft ofrece diferentes soluciones dentro de su CRM, como Customer service, Sales, Field service, Marketing, etc. Es posible utilizar solo una de estas soluciones y enfocarla a una línea específica del negocio o utilizar múltiples herramientas del CRM para integrarlos en una poderosa solución.

2. ¿Qué solución ofrece?

Field Service ayuda a las organizaciones a ofrecer un servicio local en las instalaciones del cliente. Prepara a los trabajadores móviles para que puedan solucionar con éxito los problemas de los clientes en las instalaciones de este. Entre las principales funciones de Field Service se encuentra: Creación de tickets para servicio, Programación de los técnicos, Gestión de reservas a los técnicos, Gestión de inventario de las herramientas o consumibles de los técnicos y Gestión de cuentas/clientes

3. ¿A qué tipo de clientes aplica?

Field Service puede ser muy útil para diferentes escenarios en las compañías:

- **Compañías que envían técnicos fuera de sus instalaciones:** Enviar técnicos para gestionar servicios de mantenimiento durante toda la vida útil de las máquinas o empresas de servicios públicos que requieren responder a los cortes de suministro.
- **Suministros y domicilios:** Las empresas pueden usar la aplicación para programar y enviar trabajadores a diferentes ubicaciones y realizar entregas
- **Mantenimientos:** Una empresa necesita enviar a técnicos específicos para el mantenimiento de una maquina específica, puede programar al técnico con Field Service dependiendo de sus características.

4. ¿Qué opciones de licencia ofrece?

Field Service cuenta con dos tipos de licencia:

- **Licencia estándar:** Con acceso a todas las funcionalidades del software, sin incluir los add on debido a que se licencian aparte
- **Licencia de miembros del equipo:** Enfocada a aquellas personas que no realizan acciones particulares, pero pueden entrar para leer datos y ejecutar algunas funciones básicas.

5. ¿Qué add-ons tiene?

Se pueden instalar dos add on en la solución:

- **Connected Field Service IoT:** Enfocado a obtener telemetría de los dispositivos configurados para conocer de inmediato un mal funcionamiento: por ejemplo, una máquina expendedora puede arrojar datos sobre la temperatura a la que están los alimentos, mediciones muy altas podrían generar una alerta en Field Service y así se podría enviar al técnico correspondiente para revisar.
- **Resource Scheduling Optimization:** Ayuda a planificar a los técnicos de forma óptima, teniendo en cuenta variables como la distancia, características y utilización del técnico.

6. Cuándo usar Customer Service, cuándo usar Field Service, ¿cuándo ambos?

Customer Service puede ayudar a las empresas a gestionar los tickets a sus clientes de manera remota, llevar seguimiento de los casos y mantener la información organizada por cuentas, por otro lado, Field Service se utiliza para atender servicios en los que es necesario que el técnico se mueva de su lugar de trabajo, le brinda detalles del caso como: piezas de repuesto, servicios que se van a prestar, activos relacionados, etc. Es posible implementar estas dos soluciones para tener un sistema completo de atención al cliente.



Microsoft Dynamics 365 Field Service



7. ¿Se puede integrar a software de terceros?

Con la ayuda de Microsoft Dataverse, Field Service puede integrarse a gran cantidad de sistemas de terceros mediante mecanismos ETL o enviando y recibiendo información por APIs, de esta manera se evitar ingresar información varias veces en distintos sistemas.

8. ¿Es posible implementarlo on premises?

No. Microsoft apunta a manejar las aplicaciones de Dynamics 365 en la nube, Field Service on premises dejara de tener soporte por parte de Microsoft el 30 de Junio del 2022.

9. ¿Qué capacidad en bases de datos tiene?

Cada entorno de Field Service viene con 10Gb de almacenamiento para guardar los datos que se generan en los movimientos típicos de una empresa, existen opciones para liberar espacio de almacenamiento cuando la empresa se esté quedando sin capacidad, sin embargo, también es posible comprar más espacio en bases de datos a Microsoft como add on.

10. ¿Qué tan escalable es?

La cantidad de bases de datos a comprar no tiene límites, el software puede guardar gran cantidad de información sin afectar el rendimiento.

11. ¿Se puede implementar stand alone y luego integrarse con otras aplicaciones de Dynamics?

Sí, es posible implementar Field Service en un principio como una instancia aparte de otras aplicaciones de Dynamics, luego que la aplicación esté funcionando como se espera puede migrarse a otros entornos para integrarse.