

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Beneficios

Acceda a información crítica mientras trabaja en el campo.

Obtenga de un vistazo información en tiempo real sobre las operaciones y los recursos. Conéctese con Microsoft Dynamics GP de forma inalámbrica o a través de una conexión de red o de forma inalámbrica (Wi-Fi) y adjunte imágenes a los informes de servicios. Encuentre con rapidez la ubicación de los clientes utilizando el sistema de posicionamiento global (GPS) por turnos MapPoint®.

Cumpla los requisitos específicos de negocios con funciones flexibles.

Amplíe al campo remoto la configuración específica de sus sistemas internos para garantizar que sus procesos de negocios sean uniformes.

Comprenda con rapidez la urgencia del servicio y el estado de los recursos. Combine fácilmente los mejores recursos para cada tarea, a fin de reducir los tiempos de respuesta, reducir los costos, aumentar la satisfacción del cliente e incrementar la rentabilidad.

Optimize el ciclo de vida de las órdenes de trabajo.

Permita la implementación de una respuesta rápida a las llamadas de servicio y agilice los procesos de órdenes de trabajo. Una integración efectiva junto a los procesos automatizados ayudan a eliminar las tareas manuales, el ingreso de datos redundantes y el papeleo innecesario.

Amplíe su organización de servicio.

Servicio de Campo en Todo Lugar está preparado para funcionar en español y francés - canadiense.

Servicio de Campo en Todo Lugar de Microsoft Dynamics GP.

Realice el seguimiento de las llamadas de servicio mientras esté trabajando en el campo, a los efectos de mejorar los tiempos de respuesta, los índices de primera vez y aumentar las ganancias. Servicio de Campo en Todo Lugar con Microsoft Dynamics™ GP permite que los técnicos puedan usar equipos móviles y laptops para conectarse, recibir, responder y priorizar llamadas de servicio. Con Microsoft Dynamics GP, la sincronización automática de los datos reduce el trabajo en papel y elimina costosos errores, brindándole a su compañía la ventaja competitiva que aumenta la fidelidad del cliente.

La **captura de firmas electrónicas** permite que se aprueben en el campo las órdenes de trabajo.

A screenshot of a 'Service Calls' table from a software application. The table has columns for Job, Customer, Status, Entry, and other fields. The data rows show various service call records with dates and customer names.

Job	Customer	Status	Entry	
2006	Cellular Express	300	9/5/04	
2090	Halling	500	9/11/05	
2091	Northern Family	10E	9/16/05	
2092	Vision Inc.	500	10/2/05	
2128	Dolls Cove	500	12/16/05	
2129	Associated	10E	12/16/05	
2164	Nova Systems	10E	1/3/06	
2165	Compu-Tech	10E	1/3/06	
2166	Computer	10E	1/3/06	
2212	Aaron Fitz	10E	7/23/06	
2214	Cellular Express	10E	10/2/06	

Alance con rapidez el lugar donde está el cliente usando GPS y Microsoft MapPoint.

El **acceso remoto** a los datos de llamadas de servicio proporciona información importante a los técnicos de campo.

Características

Funcionalidad remota de llamadas de servicio.	Además de conectarse, recibir y realizar un seguimiento de las llamadas de servicio, acceda a la información crítica del cliente en tiempo real, todo desde el campo.
Integración sin problemas con Microsoft Dynamics GP.	Conéctese a Microsoft Dynamics GP por Internet, a través de una conexión inalámbrica como Wi-Fi o desde una PC virtual.
Acceso en tiempo real a datos de misión crítica.	Los técnicos de campo pueden acceder a los datos críticos, incluso a nombres y direcciones de clientes, llamadas abiertas por técnico, historial del cliente, equipos instalados y números de serie, información del contrato de servicio, artículos de inventario y sus precios e inventario de camiones.
Modo en línea / fuera de línea.	Trabaje en línea para poder acceder en tiempo real a los datos críticos de negocios. Puede también trabajar fuera de línea y después sincronizar sus datos, según sus preferencias de negocios o su señal inalámbrica.
Escalabilidad.	Escale hasta más de 1.000 usuarios remotos para adaptarse a las cambiantes necesidades de gestión de servicio.
Captura de los gastos.	Los formularios de gastos en línea permiten a los técnicos ingresar los gastos y realizar seguimientos, lo cual reduce el ingreso de datos redundante y el papeleo, y agiliza los procesos contables.
Captura de la firma.	Los clientes pueden firmar y aprobar órdenes de trabajo completadas por vía electrónica, lo cual reduce el manejo de papel.
Cambio automático al modo en línea/ fuera de línea para mayor seguridad de los datos.	Si se registran inconvenientes con su conexión en línea, Servicio de Campo en Todo Lugar cambia automáticamente al modo fuera de línea y almacena los datos en forma local. Al restablecerse la conexión inalámbrica, los datos se sincronizan de manera automática con los servidores de Microsoft Dynamics GP.
Gestión de órdenes de trabajo desde el campo.	Asigne fácilmente las órdenes de trabajo a un técnico que posiblemente ya esté en un área geográfica específica. El técnico puede aceptar, rechazar o reasignar la orden de trabajo.
Asignación a múltiples técnicos.	Realice una asignación a múltiples técnicos con un mínimo de esfuerzo.
Funciones de impresión remota.	Imprima documentos en papel en el campo conectándose a impresoras portátiles o impresoras del sitio.
Adjuntar fotos y grabaciones.	Obtenga la información que necesita para responder rápidamente a las llamadas de servicio adjuntando fotos y grabaciones del problema de servicio.
Compatible con laptops.	Conéctese a Microsoft Dynamics GP desde una laptop para acceder a la información que necesita en tiempo real, ya sea desde su escritorio o en el campo.