

Рабочее место инженера
сервисной службы

Вкладывайте в тех, кто делает сервис



Привлечь нового клиента

В 6-8 раз дороже, чем удержать старого

А удержать существующего клиента без качественного сервиса невозможно.

- Разрозненная и неполная информация об оборудовании у клиента;
- Нет единого стандарта диспетчеризации заявок на обслуживание и подбора исполнителей;
- Сложное и неэффективное планирование маршрутов;
- Отсутствие планирования загрузки сервисных инженеров;
- Сложный процесс расчета фактических показателей по выполненным работам;
- Несоблюдение сроков выполнения работ;
- Абсолютная непрозрачность движения ТМЦ между складами;
- Сложность в подготовке отчетных и закрывающих документов;



Инженер в полях:

- Потеря времени на планирование маршрута;
- Большое количество сопровождающей документации;
- Необходимость готовить отчетность;
- Отсутствие необходимых запчастей на складах;
- **Потеря 50% времени;**

Процесс сервиса от поступления заявки до исполнения



Диспетчер

- Ручной ввод заявок на обслуживание;
- Потеря и дублирование данных;
- Отсутствие инструмента для прозрачного назначения заявок на лучшего исполнителя;
- Отсутствие контроля за план\фактом исполнения заявок;
- Сложность в поддержке стандартов обслуживания;

Что даст качественный сервис



Позитивный имидж компании



Рост клиентов по рекомендации

Повышение удовлетворенности клиентов



Повторные продажи



Повышение ценности предложения



Возможность не конкурировать по цене

Снижение накладных расходов



Увеличение прибыльности бизнеса

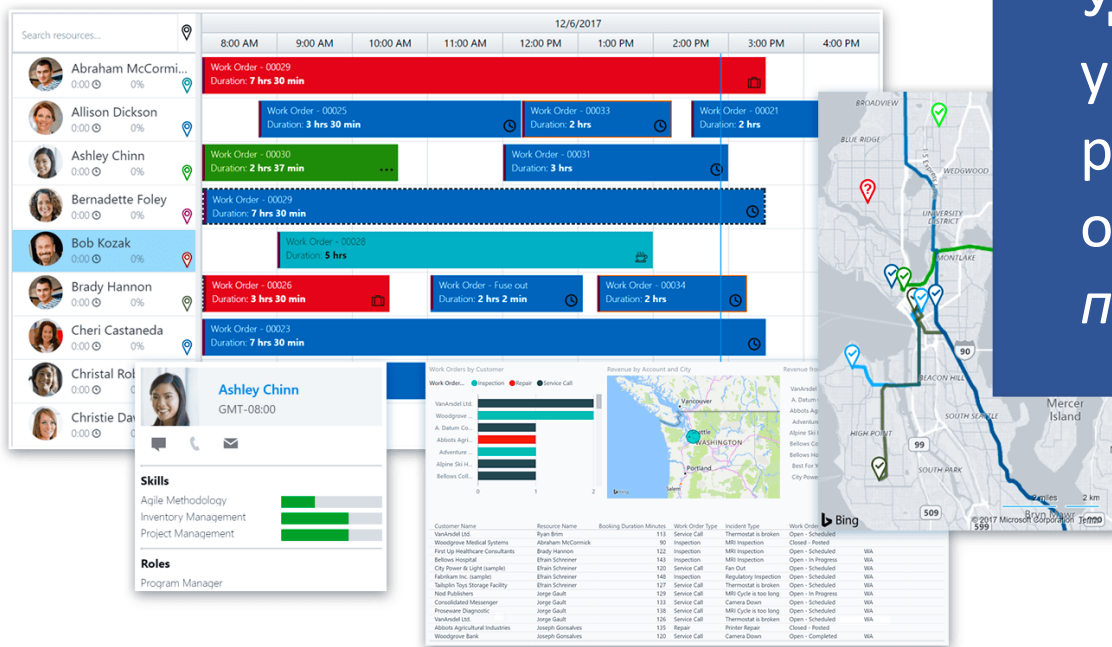
Растет мотивация сотрудников, что повышает эффективность работы персонала;

Dynamics 365 Field Service



Упрощайте и автоматизируйте процессы сервисного обслуживания.

Удобное планирование маршрутов, управление ресурсами, занесение данных в режиме оффлайн, быстрое получение отчетности – обеспечивает простой и прозрачный процесс работы с клиентами.

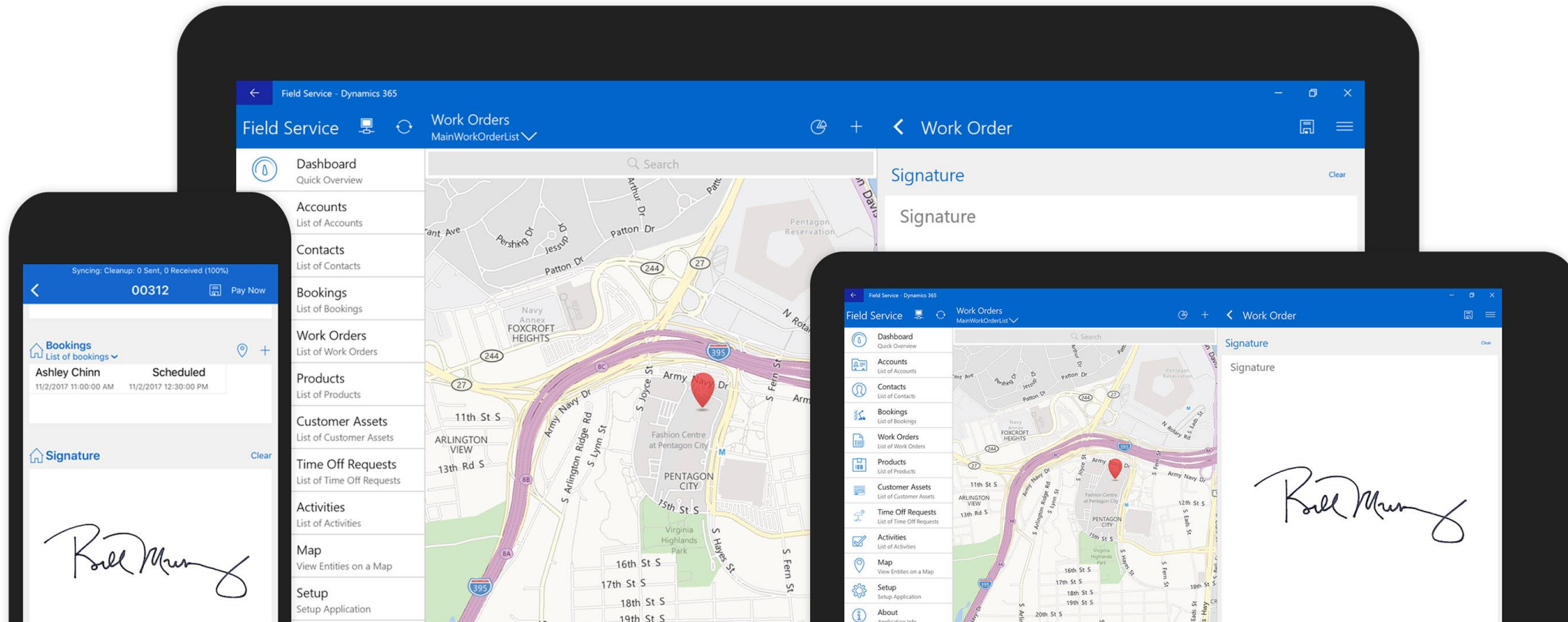


Встроенная аналитика помогает заблаговременно устранять неполадки, сокращать затраты и оставлять положительное впечатление от сервиса.

Доступность в любое время и любом месте



Доступ к информации о клиентах и оборудовании через Web или мобильную версию (в том числе в режиме офлайн) позволяет оперативно и качественно решать вопросы сервисного обслуживания.



Основные возможности решения

Yolva Field Service

Обращения. Все заявки в одном месте



Microsoft Dynamics 365 Field Service interface showing a service request (ОБРАЩЕНИЕ) for 'PPKU'. The interface includes a navigation pane on the left, a top navigation bar, and a main content area with tabs for 'Сводка', 'Связанные записи базы знаний', 'Расширенные сведения о SLA', and 'Связанные'. The 'Сводка' tab is active, displaying fields for 'Заголовок обращения', 'Код', 'Клиент', 'Источник', 'Контакт', and 'Тип инцидента'. A 'Временная шкала' (Timeline) section is also visible, along with a 'СВЕДЕНИЯ О КЛИЕНТЕ' (Client Information) section showing contact details and a list of 'ПОСЛЕДНИЕ ОБРАЩЕНИЯ' (Recent Requests).

- Конвертация заявок из различных источников
- Конвертация обращения в Заказ на работу
- SLA, база знаний

Заказы на работу. Планирование работы.



ЗАКАЗ НА РАБОТУ
00111

Бизнес-процесс заказа ...
Активно в течение 12 ми...

Заказ На Работу (12 Мин.) Запланировать Заказ На Работу Закрыть Заказ На Работу

Сводка Параметры Задачи сервиса Продукты Сервисы Адрес Расположение Журнал записи Связанные

ОБЩИЕ

Номер заказа на работу	00111
Организация сервиса	Partner Sample
Системное состояние	Открыт — не запланирован
Тип основного инцидента	Заявка на обслуживание
Тип заказа на работу	Инцидент
Прайс-лист	Прайс лист по умолчанию
Объект по основному инциденту	TEST3772
Шаблон рабочих часов	---
Сводка по заказу на работу	---

Временная шкала

Введите примечание...

Нет записей для отображения.

СВЕДЕНИЯ О КЛИЕНТЕ

Основной контакт
Partner Admin

Электронная почта

Телефон

ИНЦИДЕНТЫ

Заявка на обслуживание	00111	...
Заявка на обслуживание		...

РЕЗЕРВИРОВАНИЯ

Данные недоступны.

НАЛОГ

- Ручное и автоматическое создание заказов на работу
- Обработка приоритетов по типам инцидентов
- Управление параметрами планирования (даты и время выполнения работ, местоположение)

Рабочее место диспетчера. Таблица расписаний



https://rtowerstest.crm4.dynamics.com/main.aspx?appid=2120787d-0481-e911-a9a6-000d3ab44f88&newWindow=true&pagetype=webresource&webresourceName=msdyn_%2Ffpts%2FScheduleBoard%2FScheduleBoard.html

Dynamics 365 | Field Service | Сервис > Таблица расписаний | Песочница | # crm_service

Представление по часам

Представление фильтра и карты

Фильтр: Представление карты

14.06.2019

Пятница - 14.06.2019

Резервировать | Действия | Сортировка

Создать резервирование ресурса

Сведения

Сведения | Оповещения (0)

Имя	Значение
Ресурс	# crm_service
Время начала	14.06.2019 7:30
Время окончания	14.06.2019 11:00
Ожидаемое время при...	14.06.2019 16:37
Ожидаемая длительность...	9 ч 7 мин
Фактическое время пр...	
Фактическая длительность...	
Заказ на работу	00117
Тип заказа на работу (...)	Инцидент
Название адреса (Зака...	ЖК Балтийская жемчуж.
Улица 1 (Заказ на рабо...	
Улица 2 (Заказ на рабо...	
Улица 3 (Заказ на рабо...	
Город (Заказ на работу)	
Почтовый индекс (Зака...	
Область, республика, к...	

Название	Дата нача	Дата окон	Длительность	Предлагаемая д	Фактическая дл	Оставшаяся длительн	Приоритет	Территория	Обещанное время на	Обещанное время о	Состояние	Когда создано
00108	10.06.2019	12.06.2019	1 ч 15 мин	0 мин	45 мин	30 мин			09.06.2019 0:00	13.06.2019 0:00	Активно	07.06.2019 13:47
00110	10.06.2019	12.06.2019	2 ч	0 мин	0 мин	2 ч			10.06.2019 0:00	17.06.2019 0:00	Активно	10.06.2019 14:23
00111			15 мин	0 мин	0 мин	15 мин					Активно	14.06.2019 8:12
00115			15 мин	0 мин	0 мин	15 мин					Активно	14.06.2019 8:49

- Интерактивное рабочее место диспетчера
- Отслеживание загрузки выездных бригад он-лайн
- Гибкое резервирование заказов на работу

Адаптивное мобильное приложение выездного специалиста



MobileCRM 10:42

Заказы на работу

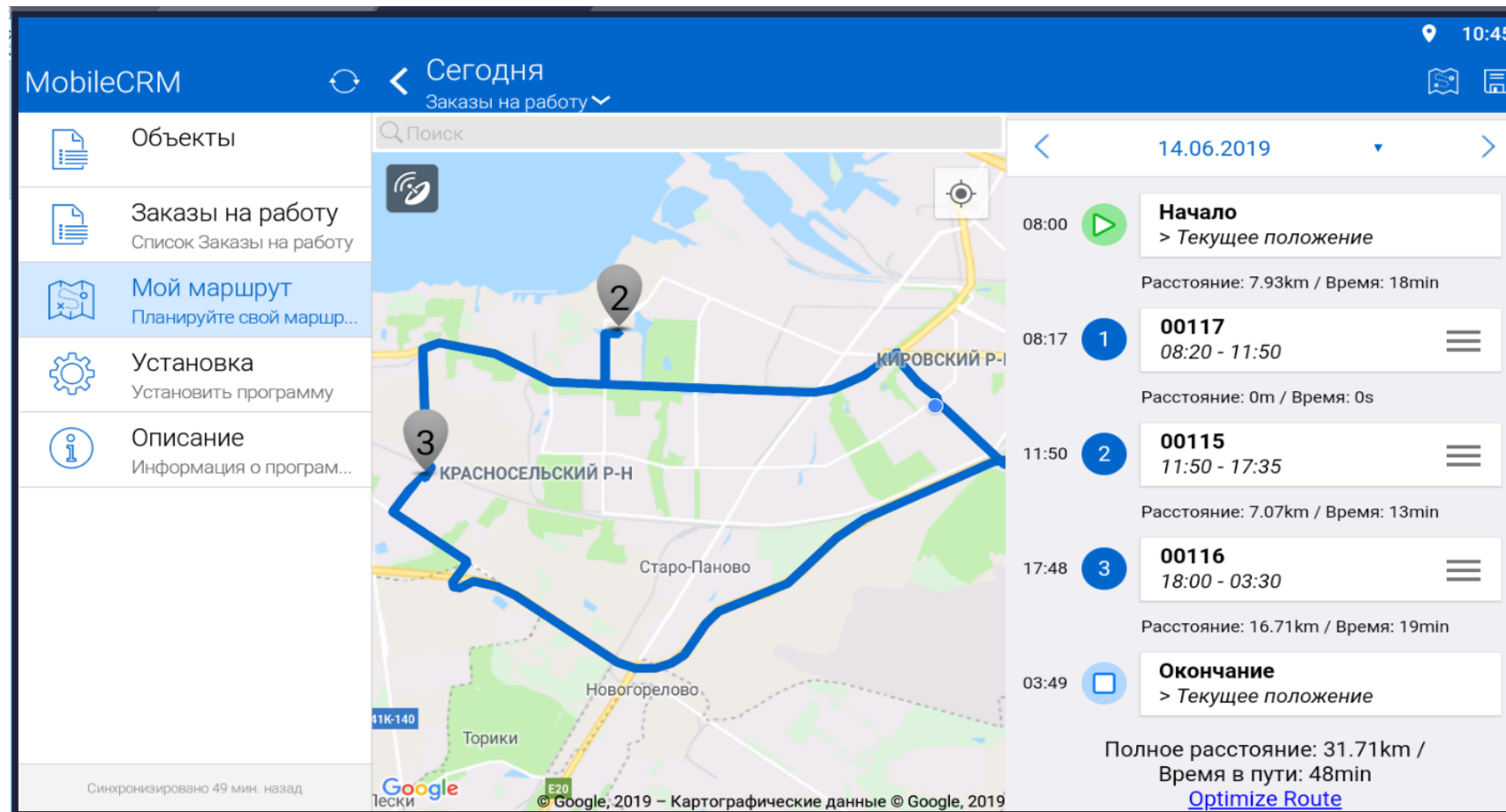
- Объекты
- Заказы на работу**
Список Заказы на работу
- Мой маршрут
Планируйте свой маршр...
- Установка
Установить программу
- Описание
Информация о програм...

Поиск	Фильтр	Номер заказа на работу
00115	ЖК Балтийская жемчужина б набережная Матисова канала	
Высота опоры 29,0	Тип конструкции P29-ESP-2	
00116	г. Санкт-Петербург, Ст. Володарская ст, пр. Ленина, д.2	
Высота опоры 29,0	Тип конструкции P29-ESP-2	
00117	ЖК Балтийская жемчужина б набережная Матисова канала	
Высота опоры 29,0	Тип конструкции P29-ESP-2	

Синхронизировано 46 мин. назад

- Отслеживание актуальных заказов на работу в мобильном приложении
- Удобная навигация по разделам
- Гибкая настройка рабочего места

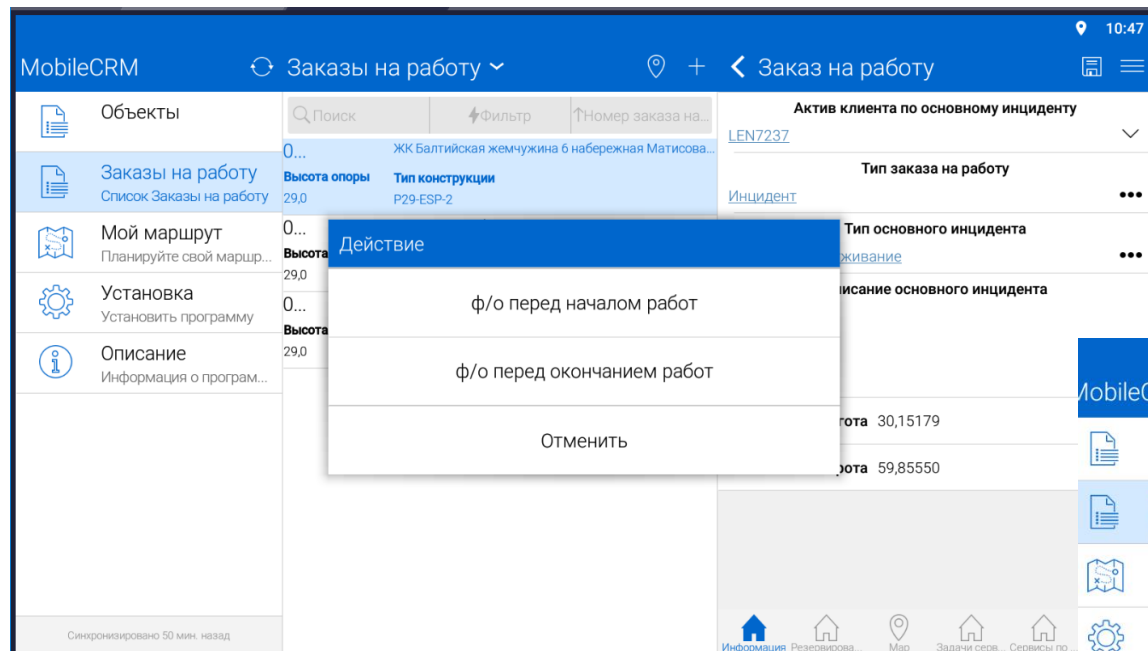
Планирование маршрута на день в одном приложении с учетом трафика



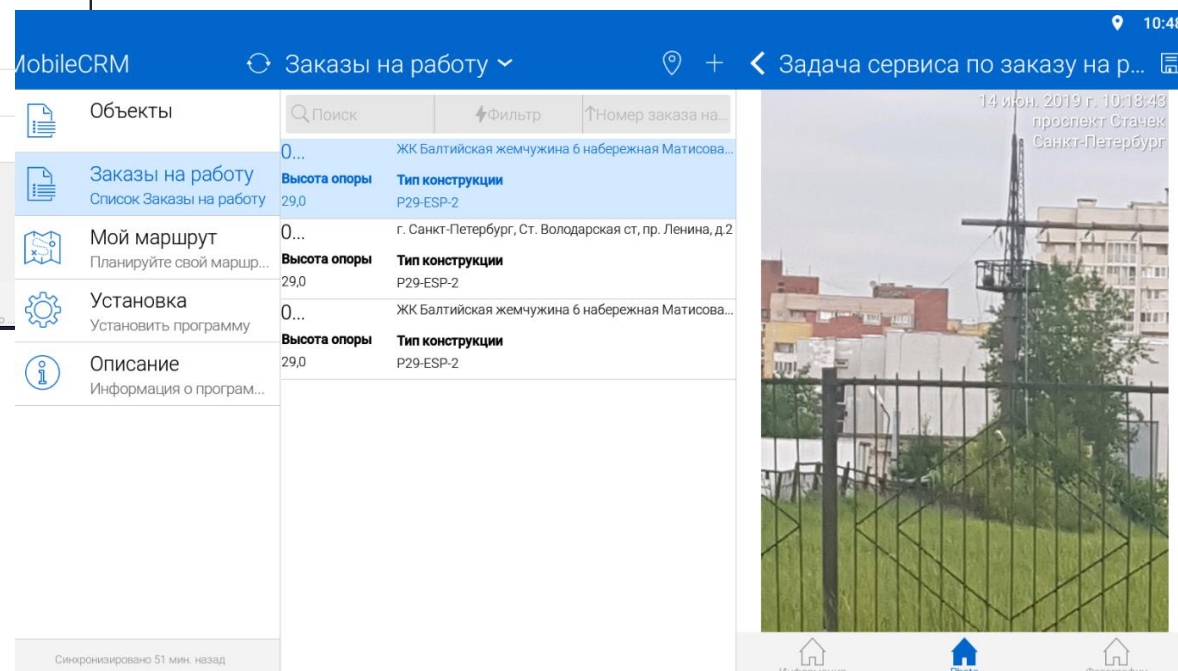
The screenshot displays the MobileCRM application interface for route planning. The top navigation bar includes the app name, a refresh icon, the date 'Сегодня' (Today), and a dropdown menu for 'Заказы на работу' (Work orders). The left sidebar contains menu items: 'Объекты' (Objects), 'Заказы на работу' (Work orders), 'Мой маршрут' (My route), 'Установка' (Settings), and 'Описание' (Description). The main area features a map with a blue route and three numbered stops. The right panel shows a detailed schedule for the date 14.06.2019, including start and end times, distances, and travel times for each segment.

Time	Event	Distance	Time
08:00	Начало > Текущее положение	7.93km	18min
08:17	1 00117 08:20 - 11:50	0m	0s
11:50	2 00115 11:50 - 17:35	7.07km	13min
17:48	3 00116 18:00 - 03:30	16.71km	19min
03:49	Окончание > Текущее положение		

Полное расстояние: 31.71 km /
Время в пути: 48min
[Optimize Route](#)



Фиксация результата работ в несколько кликов



Аналитика по процессу работы с Заказами на работу



Dynamic 365 | Параметры | Mobile Auditing | Песочница

Новые оповещения (2) | Последнее: вы получили оповещение по почтовый ящик "crm_service", 05.06.2019 15:00 | [Посмотреть оповещения](#)

НОВАЯ | УДАЛИТЬ | ОТПРАВИТЬ ССЫЛКУ П... | ПОТОК | ВЫПОЛНИТЬ ОТЧЕТ | ШАБЛОНЫ EXCEL | ЭКСПОРТ В EXCEL | ИМПОРТ ДАННЫХ | ОБЛАСТЬ ДИАГРАММ

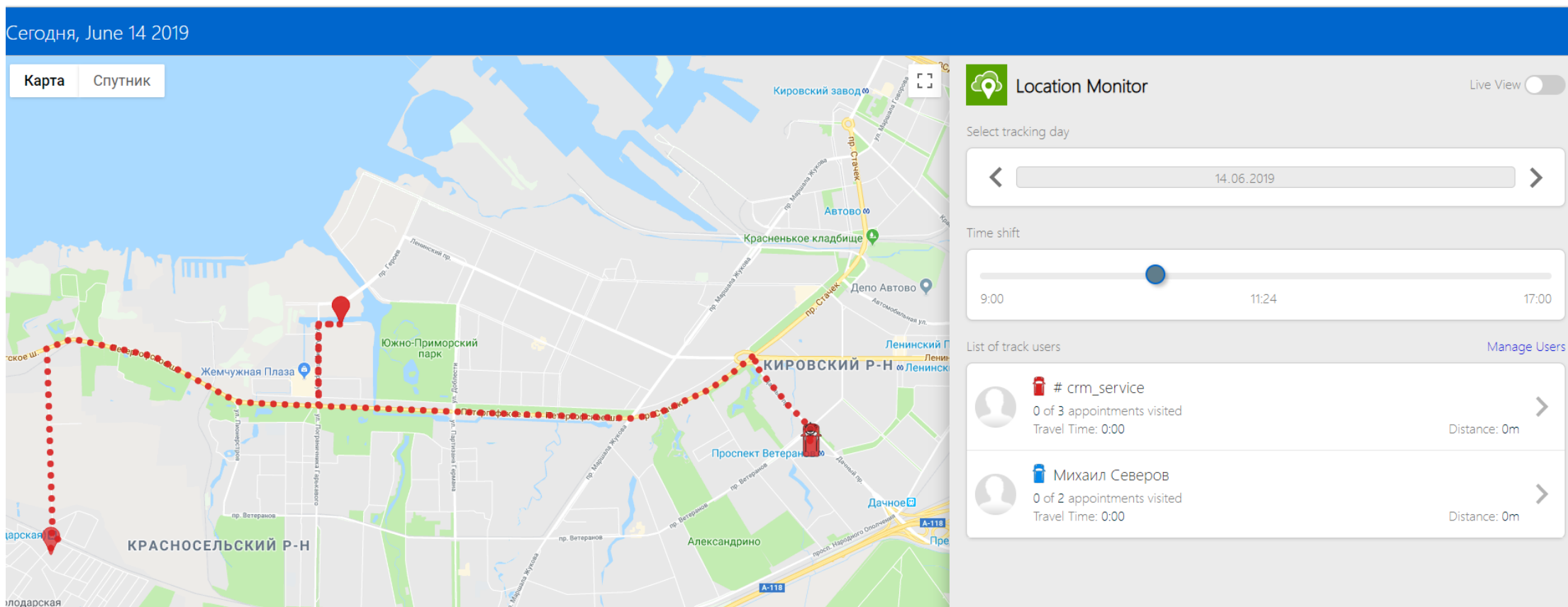
Active Mobile Audit

Created By	Logged On	Entity Name	Operation	Latitude	Longitude	Device Id
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84336	30,24978	faba2dff99ea989f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	60,01178	30,27825	D06BCA1C-5CE8-4D6F-A136-F0C9D596CB57
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84450	30,24937	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84514	30,24450	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84575	30,24093	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84694	30,23880	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84845	30,23799	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,85124	30,23758	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,85015	30,23453	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,85194	30,24110	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84846	30,22373	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84749	30,21960	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84839	30,22360	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84835	30,22364	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84772	30,21939	d96789736ffad93f
# crm_service	14.06.2019 10...		GpsChanged	59,84848	30,22933	d96789736ffad93f

Хранение истории перемещения выездного специалиста в разрезе:

- Временных меток;
- Устройства;
- Геолокации.

Визуализация план/факта по запланированным работам и фактически пройденному пути и геолокации



Основные преимущества решения

Yolva Field Service

Планирование, назначение, мониторинг



Руководитель сервисной службы:

- Аналитика по плановым и фактическим показателям;
- Выполнение SLA;
- Оптимальная загрузка инженеров;
- Поддержание общих стандартов обслуживания;

Отслеживание SLA



ОБРАЩЕНИЕ ▾

000549 ☰

Состояние*
Активный

Исполнитель
Борис

Ответственный*
Лозовская,

Причина состоян
В работе

✓ Квалификация

✓ Маршрутизация

✓ Обработка (Выполняется)

Информирование И Разрешение (Активно в течн

✓ Обоснованность* Обоснованная
Текст Решения [Щелкните для ввода](#)

Contacting the site ▶ [Установить A...](#)

Первый ответ по KPI
Разрешить по SLA обращен...
Разрешить по SLA... 3д 23ч 55м 30с

Текущий этап
Разрешить по SLA **Resolve By KPI**
Разрешить по сост **Выполняется**
Первый ответ по к --
Состояние первог **Выполняется**
SLA --
Этап сервисного о **Определить**

Имя ↑	Состояние	В отношении	Дата создания	Время преду...	Время наруш...	Дата успешн...
Resolve By KPI	Выполняется	🔑 000549	20.03.2018 21:54	23.03.2018 21:54	24.03.2018 21:54	

Подключения

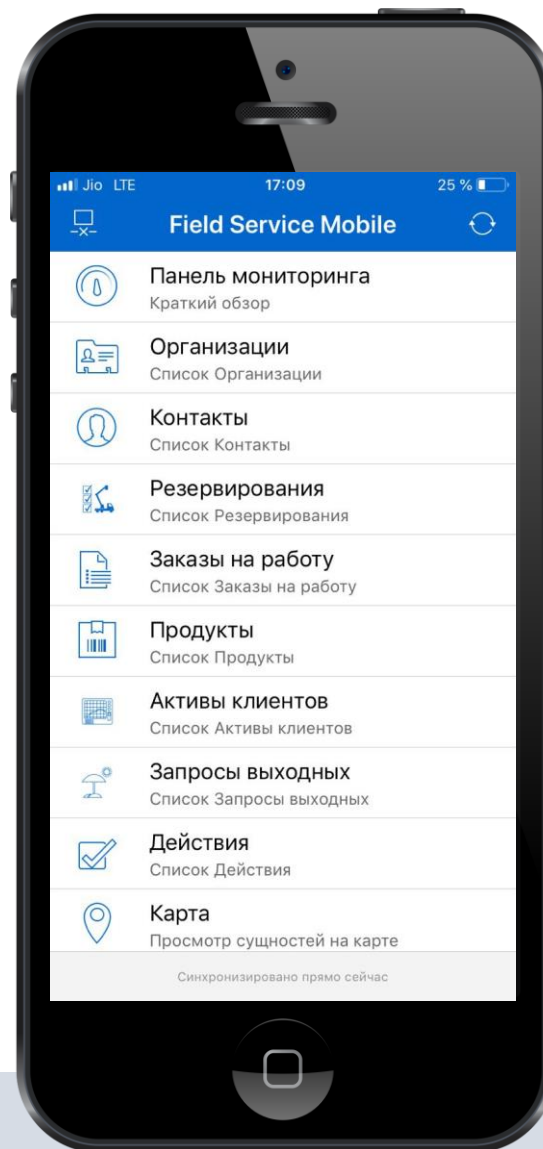
Тема ↑	Исполнитель	Состояние (St...	В отношении	Фактическое ...	Время преду...	Время наруш...	Дата успешн...
Stage: Informin...	Борис Николае...		🔑 000549	20.03.2018 21:56			
Stage: Working ...	Борис Николае...		🔑 000549	20.03.2018 21:56			
Stage: Routing			🔑 000549	20.03.2018 21:55			
Stage: Qualificat...			🔑 000549	20.03.2018 21:54			

Надежный помощник сервисных инженеров



Мобильная версия FS
расширит возможности
сотрудников во время
выездной работы

Необходимые инструменты и
информация поможет
выполнить работы быстрее и
качественнее, и повысить
уровень сервиса в целом.



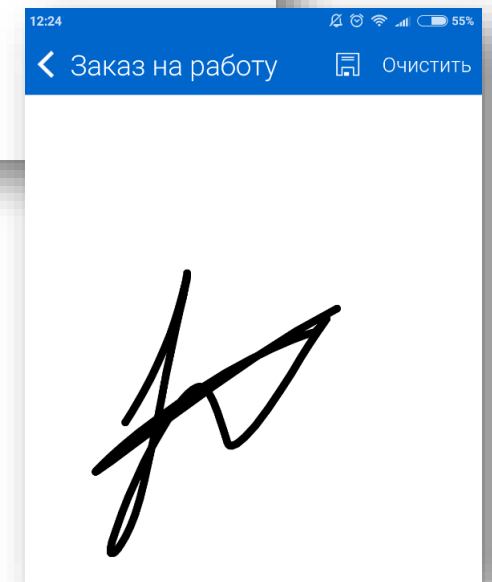
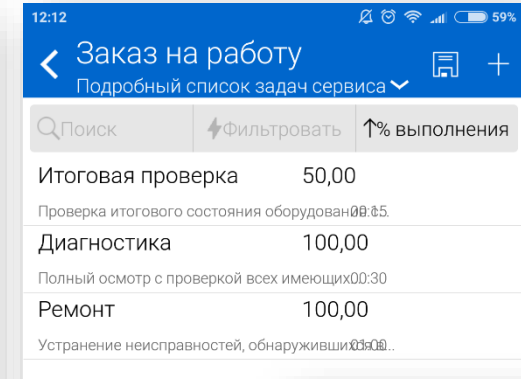
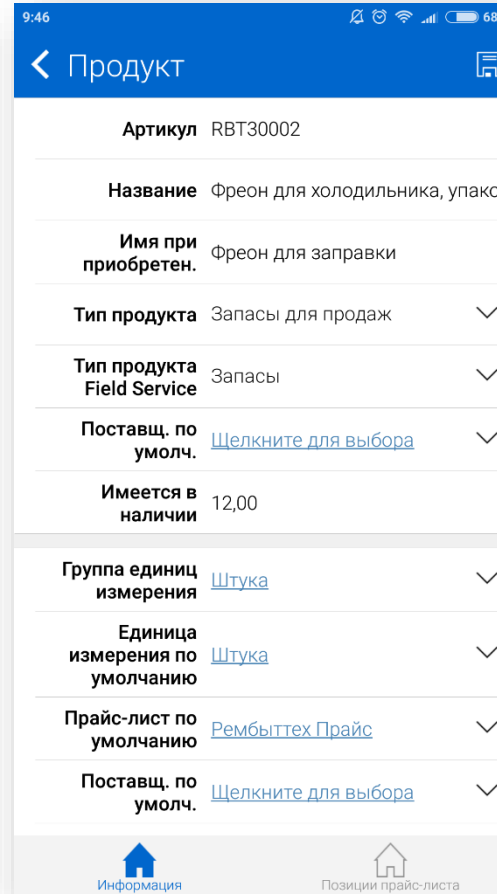
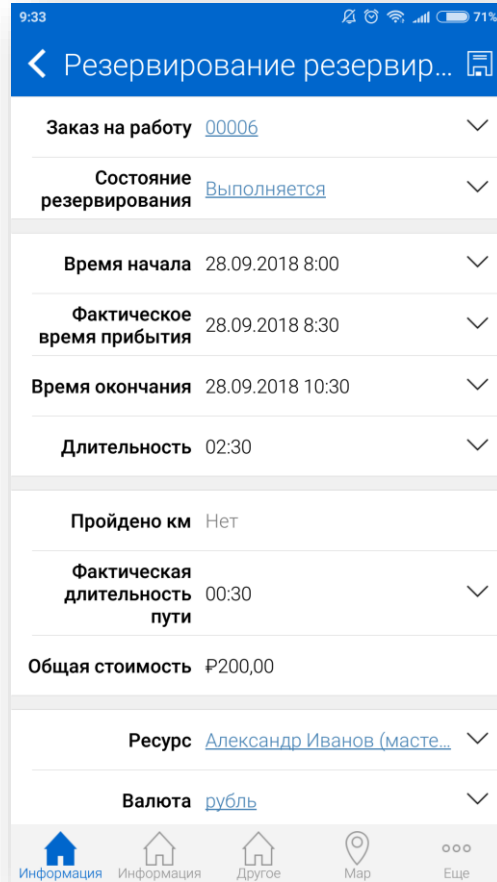
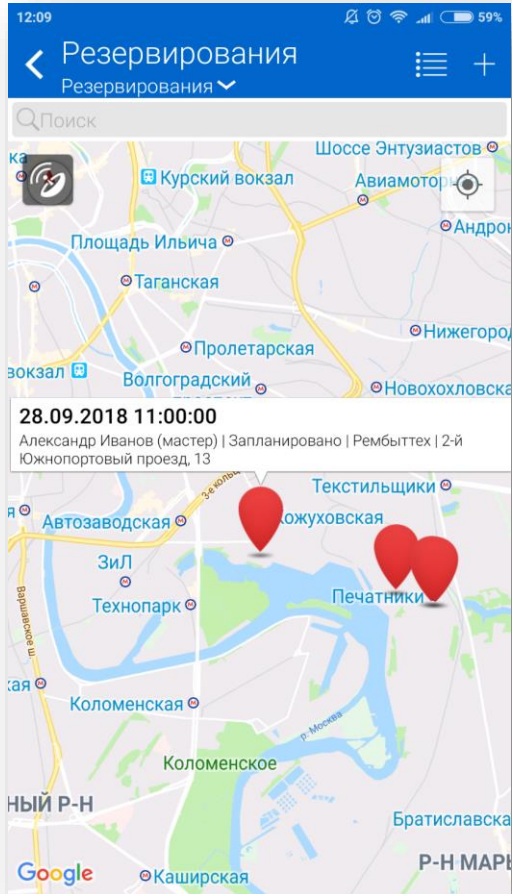
Доступ ко всей истории по
клиенту и оборудованию

Мобильное приложение
работающее OFFLINE

Электронный документооборот
(счета, отчеты, листы-задания)

Единая база знаний
(инструкции, схемы и т.д.)

Работа с данными в режиме offline



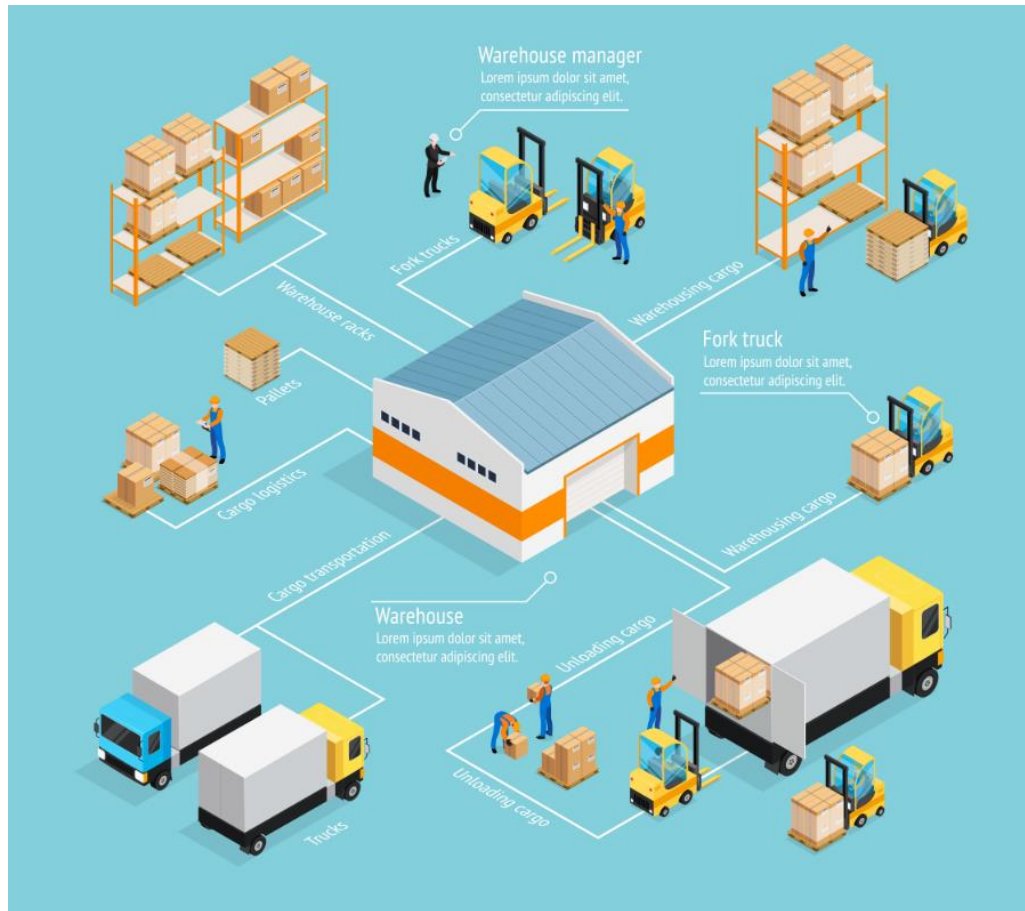
Регистрация заявок и обратная связь



Клиент сервисной компании:

- Единая точка входа для регистрации заявок;
- Быстрая обратная связь по заявке;
- Адресность заявки и SLA;
- Актуальный текущий статус заявки в режиме онлайн;
- Расчет стоимости и сроков оказания сервиса в момент регистрации заявки;

Единая прозрачная база оборудования



Полная картина оборудования (что и в каком количестве)

Отслеживание истории по оборудованию

Гарантийное обслуживание привязано к каждой единице оборудования

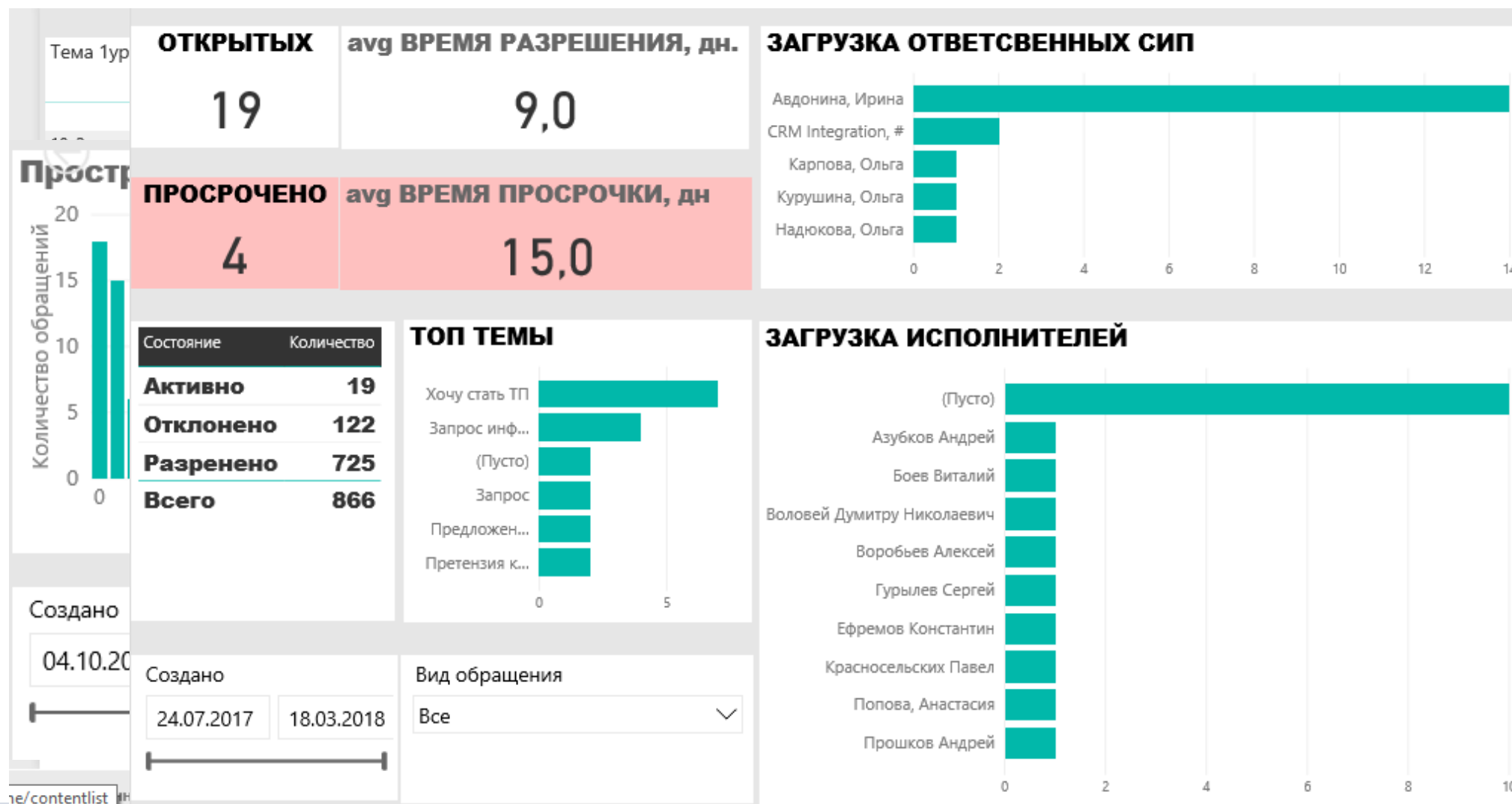
Планирование ТО и планово-предупредительных работ



Используйте сфокусированную аналитику, чтобы повысить эффективность выездного обслуживания.

Подкрепленные данными решения помогут превратить сервисное подразделение в источник прибыли.

Пример отчетности с использованием КРІ (Power BI)



Спасибо за внимание!

Замыслов Андрей

- Генеральный директор
- azamyslov@yolva-it.ru
- +7-919-998-7287
- Facebook

www.facebook.com/ZamyslovAndrey