

ServiceMax Asset 360 per Salesforce Field Service

Massimizzazione delle prestazioni degli asset e differenziazione grazie ai servizi

Punti Salienti

- Completa visibilità degli asset
- Semplificazione di qualsiasi processo aziendale con Salesforce Field Service
- Costruita in modo nativo su Salesforce Field Service e non richiede integrazione
- Sviluppata su oggetti nativi per sfruttare le ultime tecnologie come AI, Einstein, IoT
- Sicurezza di livello enterprise, conformità e governance dal più grande CRM del mondo

Benefici

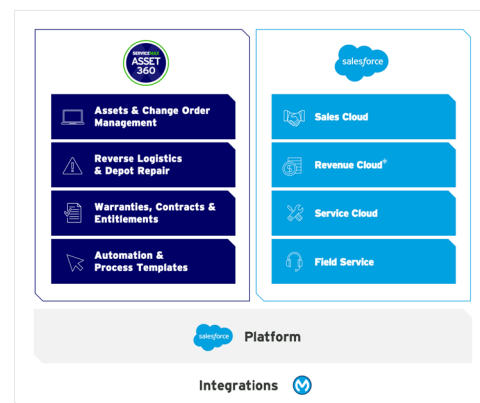
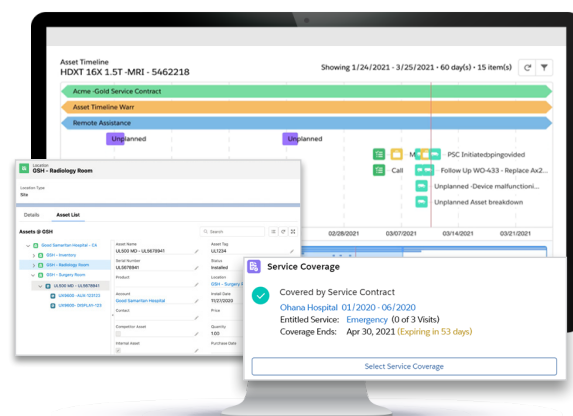
- Prevenire perdite da servizi offerti senza garanzie e contratti
- Massimizzazione dei rinnovi dei contratti
- Miglioramento dell'efficienza
- Maggior tempo di attività degli asset
- Miglioramento della soddisfazione dei clienti

Le organizzazioni di servizi, in tutti i settori, devono operare in piena sicurezza e conformità, dando la priorità alle prestazioni dei loro asset ad alto valore aggiunto e alla qualità del servizio. Per raggiungere questi obiettivi, la fornitura di servizi deve diventare più efficiente, prescrittiva e redditizia.

ServiceMax e Salesforce uniscono le forze per fornire la soluzione più completa per il field service, massima efficienza con una vista a 360 gradi degli asset insieme alla piattaforma numero 1 per il CRM. Costruita su oggetti standard di Salesforce e sfruttando le capacità intrinseche della piattaforma, Asset 360 aggiunge funzionalità e automazione incentrate sulla gestione degli asset, alla piattaforma Salesforce, con un moderno layout applicativo che dimostra tutta l'esperienza di ServiceMax nel settore. Con Asset 360 è possibile avere una piena visibilità degli asset permettendo di massimizzarne le performance. Nel contesto competitivo attuale dove i servizi sono un fattore di differenziazione chiave, questa nuova soluzione permetterà alle aziende di adottare nuovi modelli di business incentrati sui risultati e migliorare l'esperienza dei clienti.

Grazie ad Asset 360™ per Salesforce è possibile:

- Aumentare la redditività dei servizi di assistenza
- Ottenere una visibilità completa della base installata e sfruttare i dati degli asset per prendere decisioni migliori
- Permettere all'organizzazione di assistenza e manutenzione di essere più agile
- Massimizzare il Time to Value
- Avere a disposizione innovazioni tecnologiche a ogni rilascio



FUNZIONALITA' CHIAVE

Aumentare la redditività dei servizi

Motore di Titolarità

Fornisce ai team di assistenza una verifica automatizzata e guidata delle titolarità, quando vengono creati i casi, gli ordini di lavoro o di restituzione. Aiuta a prevenire la fornitura gratuita di servizi e parti di ricambio, e garantisce che i preventivi dei clienti includano livelli di servizio, prezzi e sconti accurati.

Automazione per Contratti e Garanzie

Include funzionalità interattive in caso il motore delle titolarità fornisca diverse opzioni, così è possibile selezionare l'opzione migliore.

Soglia di Servizio

È un'estensione del motore di titolarità che avvisa sui servizi che il cliente ha già usufruito e su quelli rimanenti, inclusi nel contratto.

Contract Negotiated Pricing

Consente ai team di assistenza di definire e tracciare i prezzi applicati per i singoli asset, contratti e servizi facendo riferimento al listino selezionato. Questo assicura che vengano applicati i prezzi corretti per ordini di lavoro e casi, evitando così perdite e migliorando il processo di fatturazione.

Pianificazione dei Contratti

Fornisce modelli per creare piani di servizio individuali in maniera più efficace ed efficiente

Gestione dei Richiami & Aggiornamenti

Consente di gestire richiami, ordini di modifica, modifiche e aggiornamenti dei prodotti con la massima efficienza, garantendo al contempo il rispetto delle scadenze di conformità. Si definiscono così le azioni correttive, si identificano rapidamente gli asset interessati e si genera automaticamente l'output desiderato.

Report Predefiniti

Fornisce informazioni immediate sugli asset con garanzie in scadenza, ordini di lavoro completati entro il periodo di garanzia, tasso di attach rate, conversione di garanzie in contratti di servizio e titolarità.

Gestione Intelligente con i Dati degli Asset

Gerarchia degli Asset

Permette di organizzare gli asset in viste gerarchiche multilivello e beneficiare di una visibilità completa della base installata. Consente ai team di assistenza di visualizzare, cercare, tracciare, aggiornare e gestire gli asset in tempo reale.

Storico delle attività

Fornisce una visione completa delle attività passate e future per ogni asset, in modo interattivo. È disponibile immediatamente e non richiede ulteriori configurazioni.

Attributi Tecnici degli Asset*

Sfrutta i dati da piattaforme IoT, dispositivi di telemetria e sensori per supportare piani di manutenzione basati sulle condizioni e su tempistiche definite.

Gestione dei Resi

È impostato per gestire molteplici scenari per i resi e facilitare i processi di logistica inversa automatizzando e definendo gli step necessari. Gli operatori del call center, i tecnici e gli ingegneri del deposito possono rintracciare gli asset interessati in qualsiasi momento.

Riparazioni in Deposito

Semplifica tutti i processi correlati e include molti flussi predefiniti, come scambio avanzato, gestione dei prestiti e diverse opzioni per gli scenari di restituzione per riparazione. Tutti i flussi incorporati possono essere facilmente configurati per soddisfare requisiti unici.

Modelli per Piani di Manutenzione

Elimina la necessità di creare piani per la manutenzione preventiva da zero. L'utilizzo di modelli per automatizzare la creazione del piano assicura accuratezza e rapidità, ed è possibile usarli per piani con tempistiche e condizioni predefinite direttamente in Salesforce

Analisi dei costi del service*

Permette di tracciare e ripartire i costi per diversi asset e a livello di singolo componente, aiutando a identificare aree di miglioramento.

Aumentare l'Agilità nel Service

Service Process Manager

È uno strumento di configurazione senza codice per costruire e supportare qualsiasi processo di service. Senza l'intervento del dipartimento IT, permette agli amministratori di creare e modificare facilmente i flussi di lavoro, indipendentemente dalla loro complessità. Service Process Manager (SPM) non è limitato ai casi d'uso asset-centrici. Se c'è un flusso di lavoro a più fasi necessario per aprire un caso, assegnare un tecnico preferito a un ordine di lavoro o contabilizzare le ore lavorate, SPM aiuta ad automatizzare qualsiasi processo. Disponibile all'interno del framework Salesforce Flow, SPM è complementare e migliora i flussi esistenti di Salesforce.

Best Practice per i Modelli di Flusso

Riduzione dei tempi di implementazione del 30%.¹ Il design dei modelli sfrutta 30 anni di esperienza combinata nel CRM e nel field service per fornire flussi di lavoro per la gestione della base installata, la gestione delle scorte, i resi, la riparazione in deposito, la gestione degli ordini di lavoro e altro ancora. Per un rapido time to value, Asset 360 viene fornito con più di 60 modelli preconfigurati e transazioni che sono complementari a Salesforce Flows.

Procedura Guidata per i Processi

Raccoglie varie fasi del flusso di lavoro per guidare l'esecuzione dei processi aziendali. Le azioni mostrate nella procedura guidata si basano su dove l'utente si trova nel processo di Field Service. La procedura guidata può essere utilizzata anche nella community dei clienti e dei partner.

Transazioni

Consentire agli amministratori di costruire ed estendere rapidamente i processi di servizi con transazioni indipendenti. Le transazioni includono schermate configurabili, mappature di oggetti, espressioni e possono essere aggiunte a un flusso Salesforce esistente per modificare il processo.

Connessione con MuleSoft Asset 360

Accelera l'integrazione con l'infrastruttura IT esistente con modelli per flussi di dati comuni

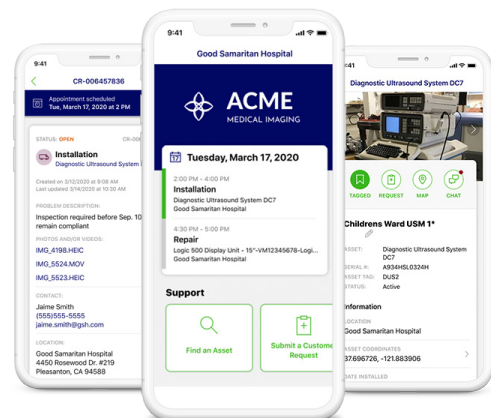
Estensione all'App Mobile

ServiceMax Engage

Piena visibilità per i clienti e maggiore soddisfazione grazie a una gestione in piena autonomia, migliorando la qualità dei dati degli asset.

Servizio Remoto Intelligente con Zinc

Accesso in tempo reale, per i tecnici, a tutto il supporto necessario per risolvere al meglio e nel minor tempo possibile qualsiasi problema.



ServiceMax Engage, l'app mobile che mette in comunicazione i tuoi clienti con il tuo team di assistenza

Informazioni su ServiceMax

La missione di ServiceMax è quella di aiutare i clienti a mantenere il mondo in funzione con un software di gestione dei servizi di assistenza e manutenzione incentrati sugli asset. In qualità di leader riconosciuto in questo settore, le applicazioni mobili di ServiceMax e il software basato su cloud forniscono una visione completa degli asset ai team di assistenza. Ottimizzando i processi di assistenza sul campo, specialmente nei settori con asset ad alto valore, complessi e mission-critical, le aziende possono crescere più rapidamente ed evolvere verso nuovi modelli di business più redditizi e incentrati sui risultati. Per ulteriori informazioni, visita il sito www.servicemax.com.

¹ Sulla base dei risultati medi dei clienti ServiceMax.

* Incluso nella Roadmap di Asset 360

Richiedi oggi stesso la tua demo personalizzata su servicemax.com/demo