



Il **Valore** dell'assistenza sul campo nelle aziende manifatturiere con **Dynamics 365 Field Service**



- Flora Gitti – flora.gitti@eos-solutions.it
- Mauro Maniforti – mauro.maniforti@eos-solutions.it

Speaker



Flora Gitti

Sales Manager
Customer base



Mauro Maniforti

CXO
Chief Experience Officer



Agenda



Il contesto

Il processo di assistenza con Dynamics 365 Field Service

Il valore della soluzione nelle aziende manifatturiere

Q & A





Il contesto



Why

Lisa Masiello

Founder and Chief Marketing Officer at TECHmarc Labs, Inc

«Happy customers are your biggest advocates and can become your most successful sales team.»

Lisa Masiello



L'utilizzo di software di Field Service Management nelle aziende ci dice che c'è margine di miglioramento e valore nel farlo

Le aziende che usano un software di Field Service Management...

48 %



Utilizza un software di Field Service Management

77 %



Usa un software On Premise

52 %



Continua a utilizzare metodi manuali per il field service

40 %



Dichiara di crescere utilizzando un software di FSM



I tecnici sul campo lamentano mancanza di informazioni per erogare servizi di qualità

Le sfide principali per i tecnici...

54 %



Possibilità di accedere ai dati storici prima di un intervento

52 %



Accesso ai manuali di servizio

48 %



Accesso alla Knowledge Base

30 %

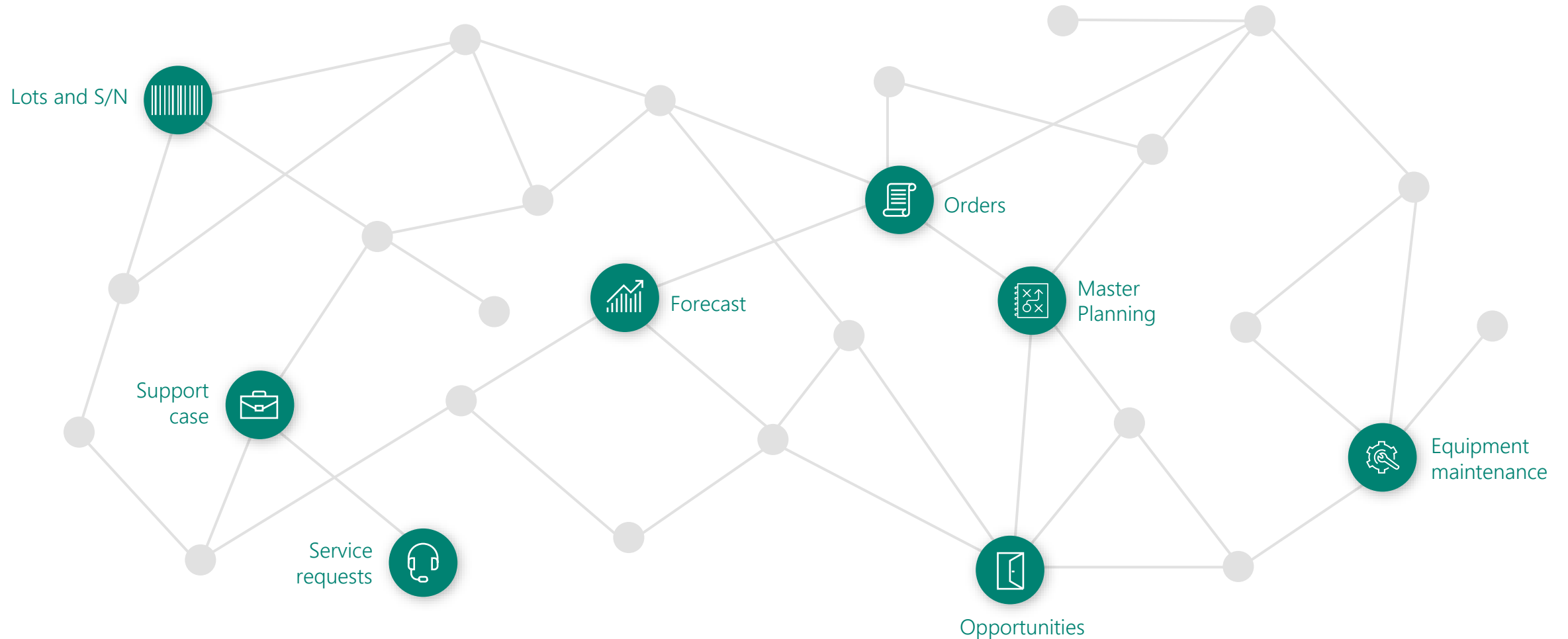


Training Videos



Le aziende stanno diventando sempre di più un Sistema digitale interconnesso

Dynamics 365



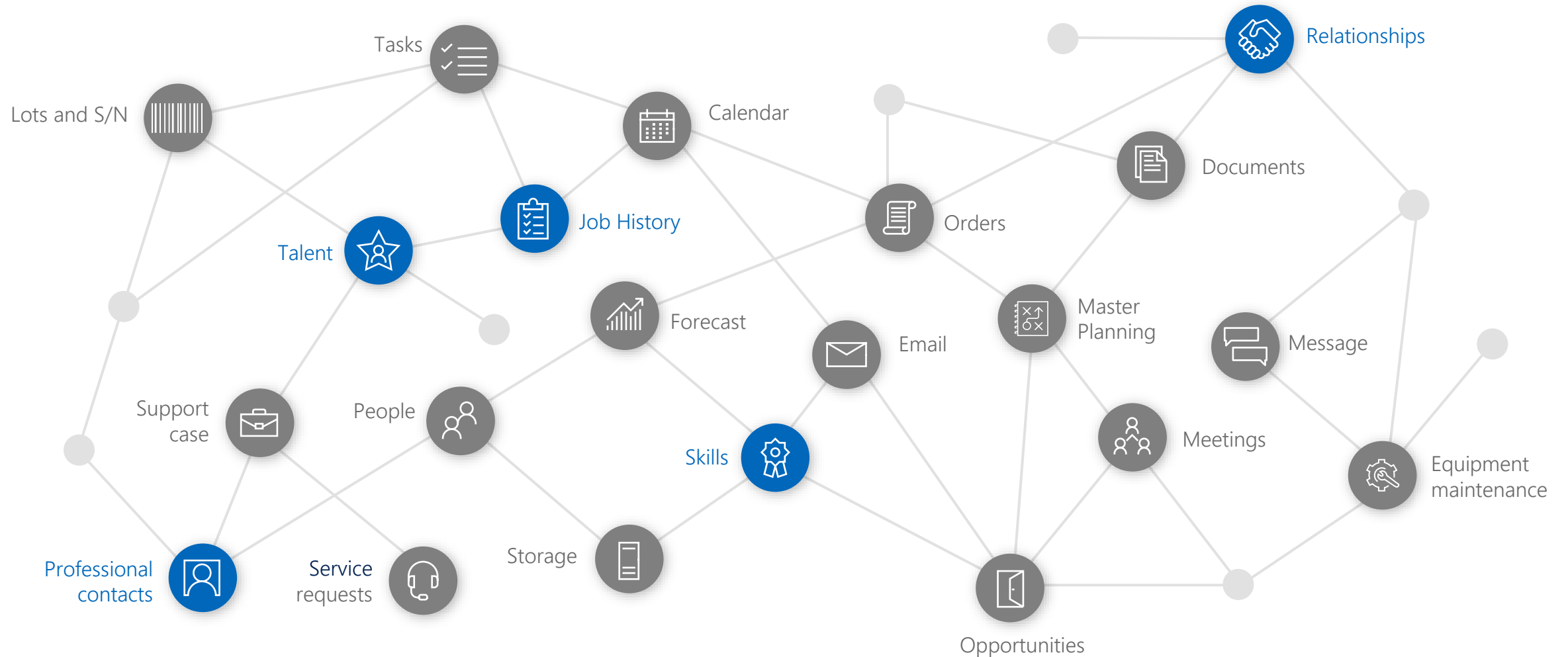
Nessuna barriera tra sistemi di business e di produttività. I dati sono al centro della strategia

Dynamics 365 + Office 365



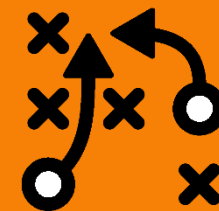
Il Sistema digitale è alimentato da fonti interne ed esterne

Dynamics 365 + Office 365 + LinkedIn



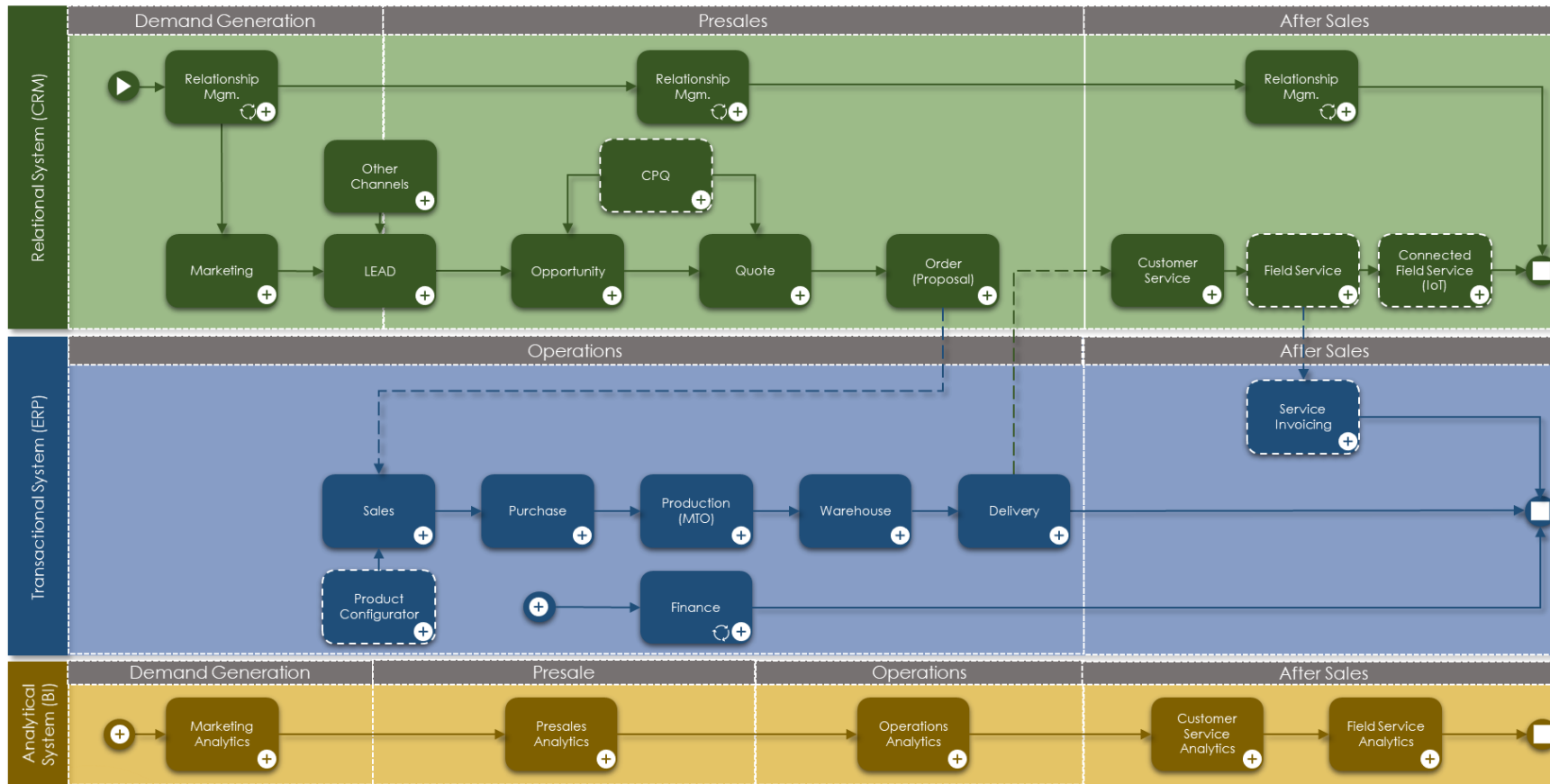


Il processo di assistenza con Dynamics 365 Field Service



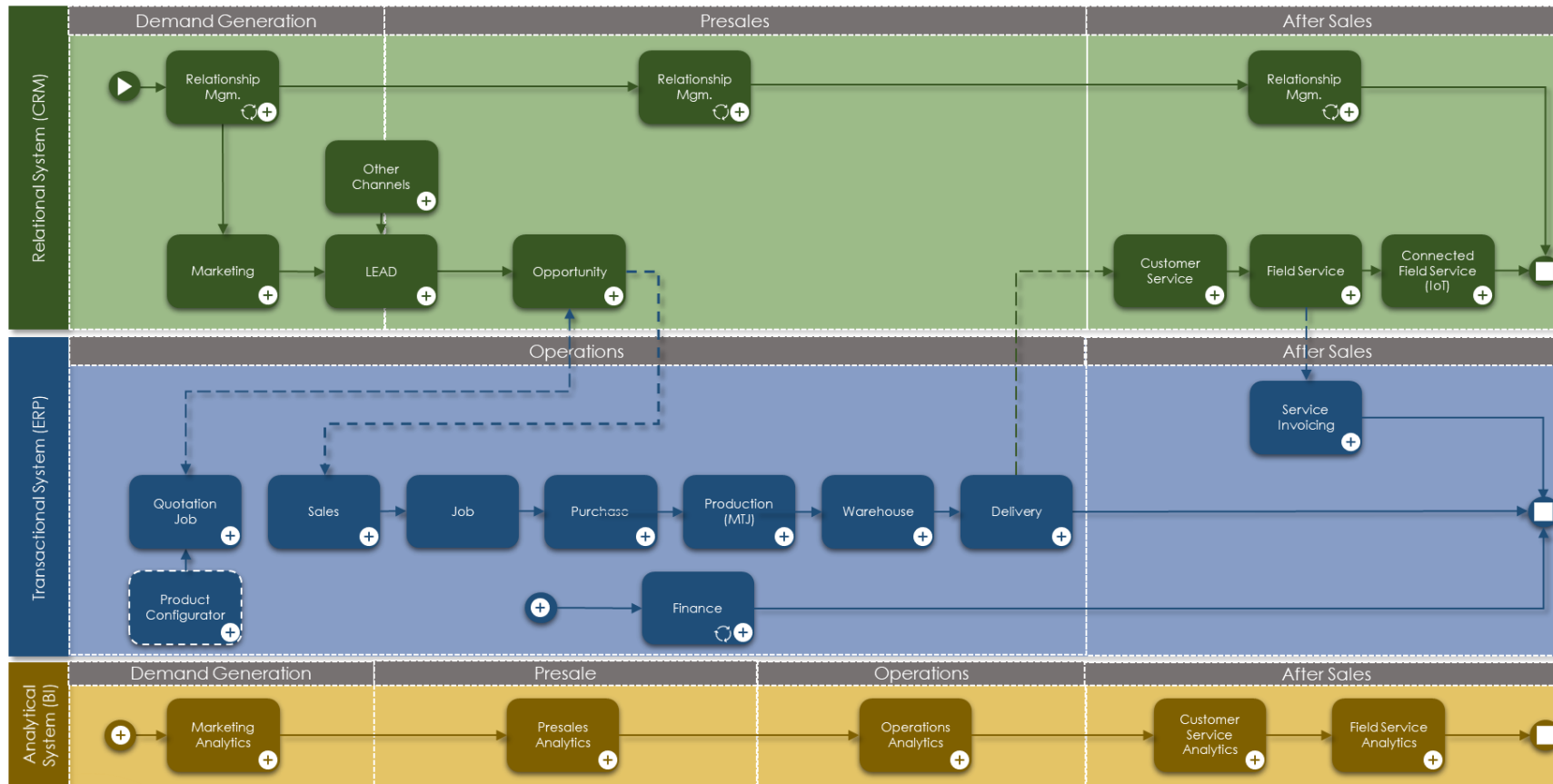
L'assistenza nei diversi processi produttivi

MTO - Make To Order

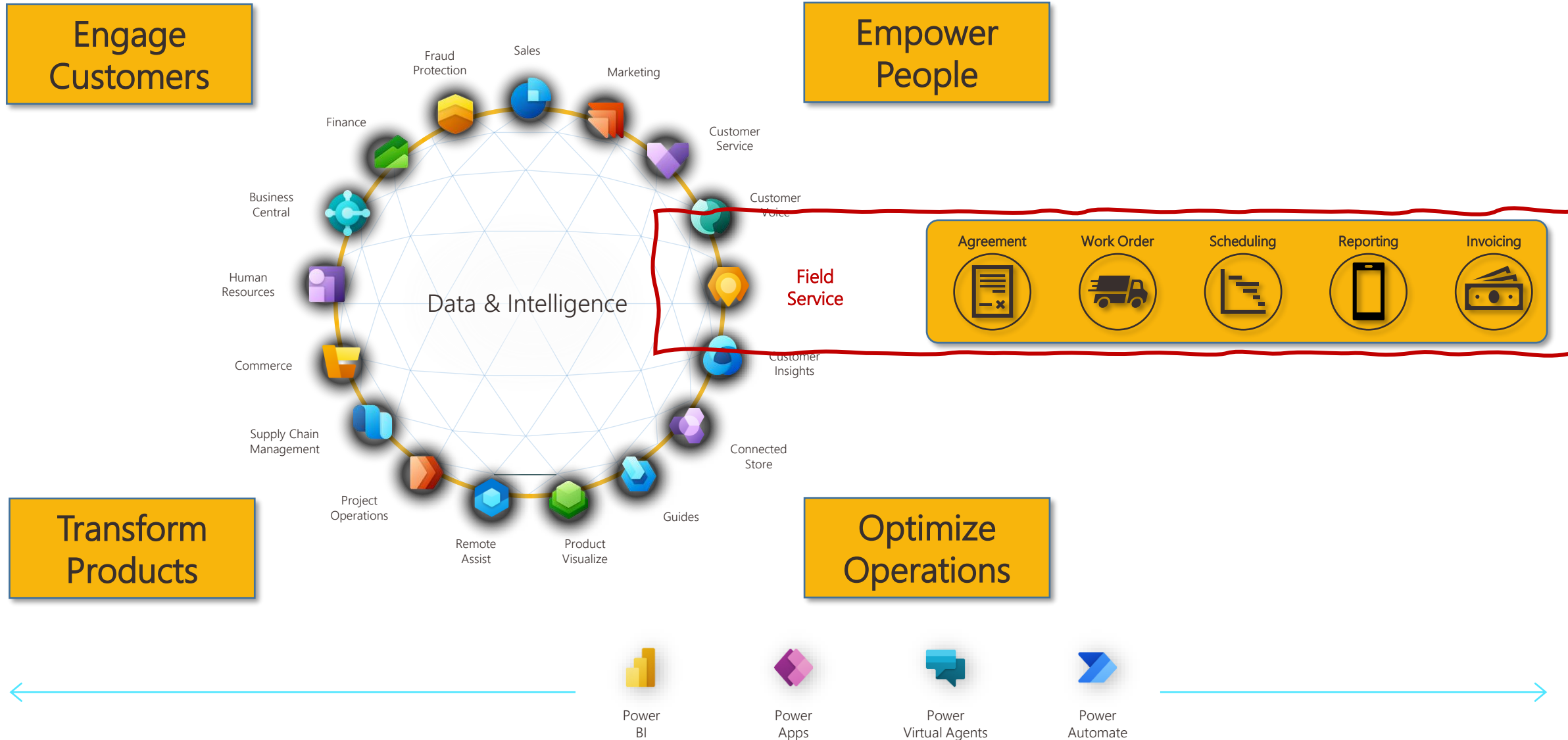


L'assistenza nei diversi processi produttivi

ETO – Engineer To Order



Dynamics 365 Field Service è l'App per la gestione dei servizi sul campo



Le fasi del processo di Field Service

Time 





Il valore della soluzione nelle aziende manifatturiere



Un caso reale nelle forniture alla sanità

Settore Industriale

Fornitura di macchinari sanitari a cliniche e ospedali (macchine per dialisi, analisi ecc.)

Le macchine sono acquistate, configurate, customizzate e concesse in comodato oppure vendute

Bisogni

Contratti pluriennali manutenzione

Fornitura ricambi e materiali di consumo

Pianificazione degli interventi programmati e straordinari

Risultati

Dati più precisi, **analisi** più **efficaci**

Approccio professionale.
Qualità percepita dai clienti

L'analisi dei dati consente di migliorare il **cross-selling** di prodotti e servizi



Un caso reale nelle produzioni di Saune, Piscine

Settore Industriale

Produzione e vendita prodotti per il wellness (Saune, piscine ecc.)

Bisogni

Passare da pianificazione dei tecnici su carta a un modo digitale strutturato

Fornitura ricambi e materiali di consumo

Un parco clienti VIP's che richiede una cura speciale

Risultati

Pianificazione più precisa e indipendente dal dispatcher

La forte integrazione con l'ERP riduce i tempi e gli errori di consuntivazione

La consuntivazione precisa ha ridotto il rischio di «perdere» fatturato

La facilità d'uso ha convinto anche gli utenti più «reticenti»



I benefici dalla data analytics nei reparti di Field Service Operations

44 %



SLA Performances

Per migliorare bisogna stabilire la **situazione di partenza** e definire **obiettivi misurabili**. Dynamics 365 Field Service e Power BI consentono di farlo nell'ambito del sistema digitale aziendale

42 %



Customer Retention

L'industry 4.0 e la «servicizzazione» dei ricavi richiede molta **attenzione nel mantenimento** dei clienti esistenti per mantenere un duraturo **flusso di ricavi**.

18 %



Ricavi dai Servizi

L'attenzione alle performances, alle relazioni e al mantenimento dei clienti hanno un **riflesso diretto sui ricavi**



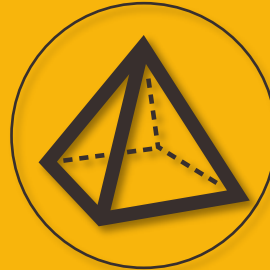
Interessante! Quali saranno i prossimi passi?

Assessment



Circa mezza giornata
Ci aiuta a capire il tuo
contesto

Diagnostico



Identifichiamo **bisogni**,
requisiti e **valore** da
ottenere
Li descriviamo in un
documento di **Vision** che ci
guiderà nel progetto

Progetto



Implementiamo il sistema,
formiamo le persone e
iniziamo ad ottenere i
vantaggi

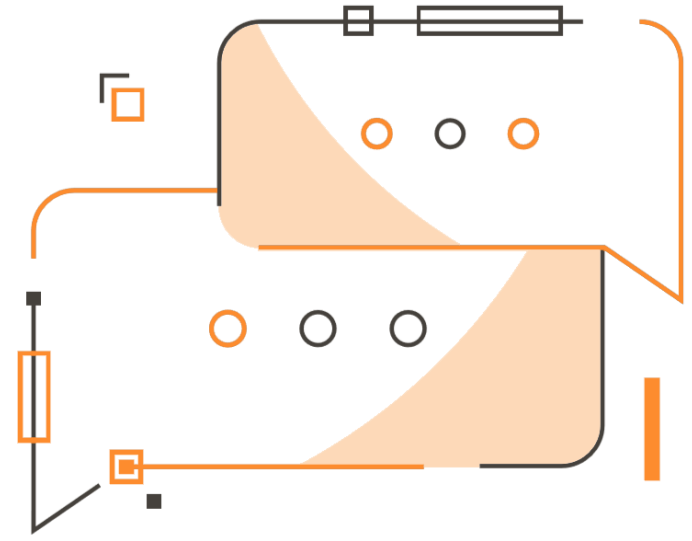
Veloce

Immaginiamo e
progettiamo il futuro
con il contributo di tutti

Utilizziamo le idee,
attiviamo i processi e
usiamo il software



Q&A



Prossimi webinar

+

H

YBRID WORK

24/02/2022

Monitorare la motivazione
e prevenire il burnout



Grazie!



- Bologna
- Bolzano
- Carpi
- Cuneo
- Milano
- Padova
- Treviso
- Udine
- Verona

WEB

www.eos-solutions.it




A KUMAVISION GROUP COMPANY

