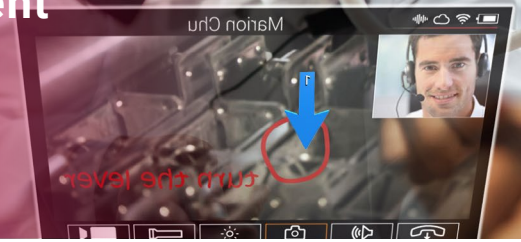


Integración de TeamViewer Frontline xAssist en SAP Field Service Management

Extiende las capacidades de SAP Field Service Management con la integración de TeamViewer Frontline xAssist, para permitir que los expertos remotos brinden asistencia con realidad aumentada en tiempo real a los técnicos de servicio de campo desde cualquier lugar, en cualquier momento.



Si bien las soluciones de tecnología ayudan a mejorar la eficiencia de las operaciones de servicio de campo, proveer asistencia remota en tiempo real para técnicos de servicio de campo, en el momento y en el lugar en que más la necesitan, todavía resulta bastante retador para muchas empresas. Estas se esfuerzan constantemente por resolver los problemas del día a día que surgen durante el trabajo de campo:

- Describir problemas a los expertos remotos por teléfono consume mucho tiempo y no es efectivo.
- Programar citas para que los expertos se trasladen al lugar deriva en gastos de traslado y retrasos en el tiempo de resolución de problemas.
- Evaluar y diagnosticar problemas en la primera cita de servicio resulta, por lo general, en más visitas posteriores si el técnico no sabe qué partes reemplazar o pedir por adelantado.

Aquí es donde la integración de TeamViewer Frontline xAssist en SAP Field Service Management (FSM) aparece para ayudar a las empresas de servicios a evitar estos desafíos y resolver los problemas de los clientes, incluso de manera más rápida.

Integración de TeamViewer Frontline xAssist en SAP FSM

SAP FSM utiliza analítica avanzada e inteligencia artificial (IA) para ayudar a las empresas a optimizar las operaciones de servicio de campo, aumentar la eficiencia y reducir los gastos por medio de lo siguiente:

- Garantizando que se hayan asignado y programado citas con los técnicos correctos para las tareas correctas con base en sus habilidades y disponibilidad.
- Aprovechando la IA para determinar las rutas óptimas para los técnicos, lo cual puede ayudar a reducir los tiempos de traslado y la huella de carbono de tu empresa.

Conecta a expertos remotos con personal de servicio de campo a través de sus gafas inteligentes o dispositivos móviles. Los expertos ven exactamente lo que ven los técnicos de servicio de campo en una videollamada en vivo. Con marcadores en 3D, dibujos en la función de pizarra blanca, instrucciones por audio o texto y documentos compartidos como referencia, los expertos remotos pueden guiar visualmente a los técnicos y resolver problemas rápidamente.

- Si los técnicos necesitan ayuda y no saben qué acción deben realizar, los expertos remotos puede mostrarles exactamente qué cables conectar o de qué palanca deben tirar, mientras los guían visualmente por cada paso del proceso.
- Si los técnicos no pueden determinar qué partes deben reemplazar, los expertos remotos pueden evaluar el problema de forma visual y dar su recomendación al instante.

La integración de TeamViewer Frontline xAssist extiende inmediatamente las funciones de SAP FSM con la asistencia remota con realidad aumentada, lo que permite que las empresas logren todo esto:

- ✓ Brindar ayuda a sus técnicos en cualquier lugar.
- ✓ Maximizar la productividad de su fuerza de trabajo.
- ✓ Reducir los costos de traslado.
- ✓ Aumentar la satisfacción de los clientes.
- ✓ Optimizar la transferencia de conocimiento y las capacitaciones.

Beneficios clave

Ayuda a tus técnicos en cualquier lugar

Los despachantes, los planificadores y los expertos remotos pueden ayudar a los técnicos de servicio de campo a través de la asistencia remota con RA desde cualquier parte del mundo en tiempo real.

Maximiza la productividad de tu fuerza de trabajo

Logra que tus técnicos de servicio de campo completen las tareas asignadas de manera más rápida para que aumenten su productividad y resuelvan más llamadas de servicio por día, sin gastos adicionales.

Reduce los gastos de traslado

Reduce los requisitos del servicio en el lugar para los expertos remotos, quienes podrán guiar de forma visual a los técnicos de servicio de campo en tiempo real desde cualquier lugar, a través de sus gafas inteligentes o dispositivos móviles.

Aumenta la satisfacción de los clientes

Bríndales a los técnicos de servicio de campo la ayuda que necesitan para resolver los problemas de los clientes de forma rápida y efectiva; así, podrás reducir los periodos de inactividad de las máquinas para los clientes, mejorarás las tasas de resolución en la primera llamada y te ahorrarás visitas posteriores.

Optimiza la transferencia de conocimientos y capacitaciones

Acelera la transferencia de conocimiento y brinda capacitación práctica constante a tus técnicos de servicio de campo conectándolos a expertos remotos que puedan guiarlos de forma visual mientras completan sus tareas exitosamente, por medio de sus gafas inteligentes o dispositivos móviles.

Funciones clave



Asistencia multidispositivo

Inicia sesiones xAssist desde computadoras o dispositivos móviles, para que los técnicos de servicio de campo puedan recibir asistencia remota con realidad aumentada a través de sus gafas inteligentes o dispositivos móviles.



Sistema de control de calidad integrado

Mejora el control de calidad y reduce los errores permitiendo que los expertos remotos y los técnicos de campo colaboren en tiempo real, verificando y confirmando tareas en conjunto.



Registro de llamadas automático

Documenta de forma automática cada llamada con informes detallados, que incluyan las conexiones, las imágenes y los archivos de voz y multimedia, mientras todo se sincroniza y se almacena en la base de datos de FSM.



Figura 1: el experto remoto ve lo que ve el técnico de servicio de campo a través de sus gafas inteligentes y agrega instrucciones en la pantalla para describir cómo resolver el problema

¿Cómo funciona?

El administrador de FSM instala la integración una sola vez y la implementa para todos los expertos remotos. Para recibir asistencia remota con RA, los técnicos de servicio de campo solo deben tener instalada la aplicación de TeamViewer Frontline en sus dispositivos móviles o gafas inteligentes.

- Los expertos remotos inician sesión en sus cuentas de Frontline en el buscador web de sus computadoras o tabletas.
- Los técnicos de servicio de campo inician sesión en sus cuentas de Frontline en sus dispositivos móviles o gafas inteligentes.

La pantalla principal de FSM te brinda un vistazo general de todos los técnicos de servicio, así como sus habilidades y disponibilidad para las solicitudes de servicio.

- Los usuarios pueden visualizar la disponibilidad en tiempo real de los técnicos de servicio de campo e iniciar sesiones de xAssist haciendo clic en el ícono de llamadas al lado de sus nombres en la extensión de Frontline xAssist, en la pantalla principal de FSM.
- Si los técnicos de servicio están fuera de línea, pueden hacer clic en el ícono de la campana para enviar una notificación.
- Los técnicos de servicio de campo también pueden requerir asistencia remota directamente desde la aplicación de Frontline en sus gafas inteligentes.

Características destacadas

Asistencia remota con realidad aumentada

Permite que los expertos brinden instrucciones visuales a los técnicos de servicio de campo a través de videollamadas de asistencia remota con RA por medio de sus gafas inteligentes o dispositivos móviles.

Integración perfecta

Selecciona un técnico de servicio de campo que esté disponible, inicia una sesión de xAssist a través del buscador y brinda asistencia remota con RA en tiempo real, todo desde la página principal de FSM.

Conectividad segura y rápida

Disfruta de una conectividad rápida, confiable y segura con cifrado de extremo a extremo, sin VPN o código complejo.

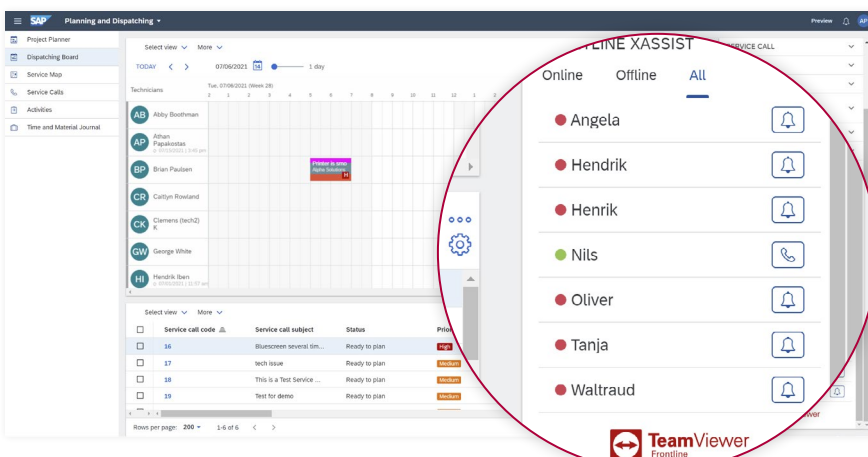


Figura 2: esta es la página principal de SAP FSM con el módulo interactivo de TeamViewer Frontline xAssist en la parte derecha. El experto remoto visualiza qué técnicos de servicio de campo están disponibles y hace clic en el ícono al lado del nombre para iniciar una llamada o enviar una notificación.

¿Cómo brindar asistencia remota con RA con TeamViewer Frontline xAssist?

Brindar asistencia remota con RA desde la página principal de FSM para técnicos de servicio de campo es muy fácil; solo sigue estos cinco sencillos pasos:



Paso 1

Luego de iniciar sesión en xAssist, un experto remoto inicia sesión con un técnico de servicio de campo disponible.



Paso 2

El experto ve lo que ve el técnico a través de sus gafas inteligentes o la cámara de su *smartphone*, que se transmite por videollamada en vivo.



Paso 3

El experto brinda instrucciones a través de audio o texto, marcadores en 3D, dibujos en pizarra blanca, documentos compartidos y más.



Paso 4

Los expertos podrán invitar a otros especialistas a unirse a la sesión para casos serios o complejos que requieran de mayor asistencia.



Paso 5

El registro y los informes de llamadas se actualizan de forma automática desde xAssist en la base de datos de FSM.

Recursos

[Descubre más sobre la integración de TeamViewer Frontline xAssist en SAP Field Service Management](#)

[Descubre más sobre TeamViewer Frontline](#)

[Descubre más sobre SAP Field Service Management](#)

Requisitos de licencia

Se requieren SAP Field Service Management y TeamViewer Frontline xAssist.

Todos los expertos remotos y los técnicos de servicio de campo deben contar con cuentas de TeamViewer Frontline.

¿Tienes preguntas?

Llámanos al + (855) 210-9412

Contáctanos

Acerca de TeamViewer

TeamViewer es una empresa global líder en tecnología que ofrece una plataforma de conectividad para acceder, controlar, gestionar, monitorear y asistir a dispositivos de cualquier tipo, en cualquier plataforma, desde cualquier lugar. Con más de 600 000 clientes, TeamViewer es gratis para uso personal, sin fines comerciales, y se ha instalado en más de 2,5 mil millones de dispositivos en todo el mundo. TeamViewer apuesta a la innovación de manera constante, en los campos de conectividad remota, la realidad aumentada, el Internet de las cosas y la interacción digital con el cliente, lo que permite que empresas de todo el mundo transformen digitalmente sus procesos críticos de negocios a través de una conectividad impecable.

Fundada en el 2005 y con sede en Göppingen, Alemania, TeamViewer es una empresa de capital abierto que cuenta con alrededor de 1400 empleados en todo el mundo. TeamViewer AG (TMV) cotiza en la Bolsa de Fráncfort y pertenece al índice MDAX.

Mantente conectado

www.teamviewer.com