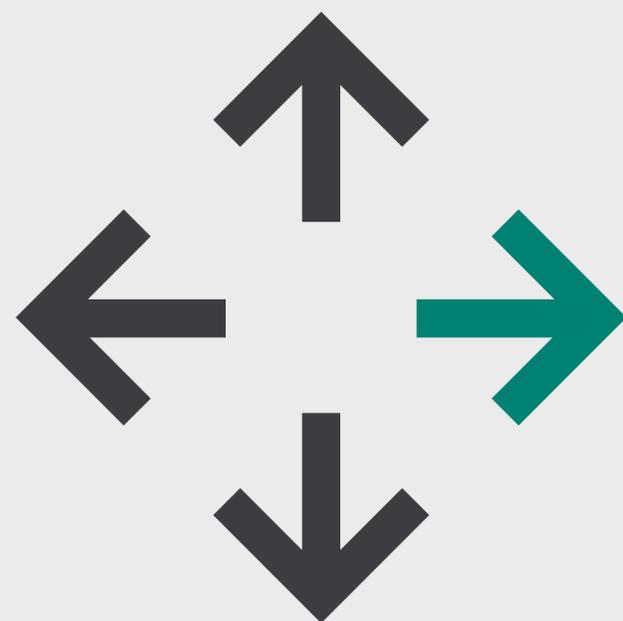


Serviço remoto: modernize as operações com a realidade misturada



Sumário



3 /
Introdução

4 /
A realidade
misturada turbina
o serviço remoto

6 /
Introdução ao
Dynamics 365
Remote Assist

7 /
Benefícios do
Dynamics 365
Remote Assist

9 /
Introdução ao
Dynamics 365
Guides

10 /
Benefícios do
Dynamics 365
Guides

11 /
Ponha a realidade
misturada para
trabalhar para você



Introdução

Para organizações de serviço de campo, os negócios não são mais os mesmos.

As restrições impostas por um mundo em rápida mudança desafiam os processos de negócios tradicionais. As organizações de serviço de campo devem encontrar novas maneiras de conectar pessoal, sistemas e operações. Elas precisam ter capacidade de se adaptar e responder em tempo real às demandas dos clientes, independentemente do que o futuro traga.

O serviço remoto Always On é a chave para manter os níveis de qualidade do SAC em um mundo incerto. Para muitos, essa nova maneira de fornecer o serviço exigirá uma transformação que incorpore novas ferramentas e processos de um parceiro confiável. Em outras palavras, mais mudanças.

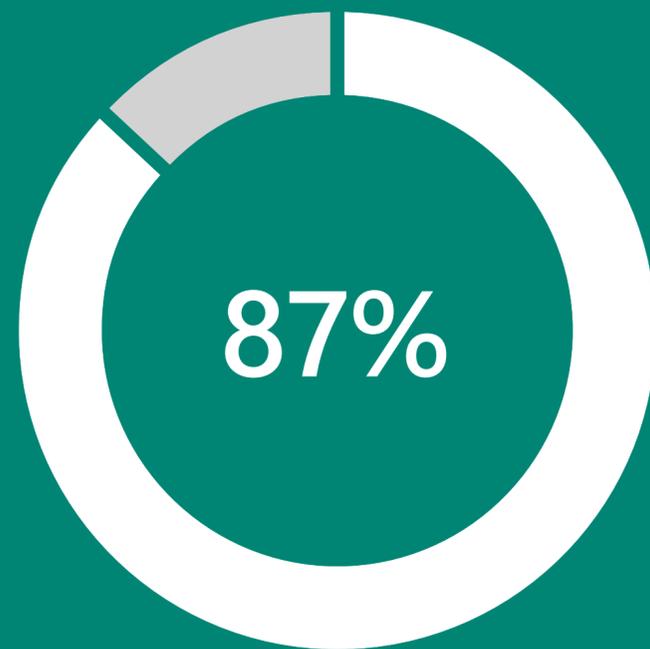
Neste e-book, você aprenderá como as organizações de serviço de campo podem aproveitar as soluções de realidade misturada da Microsoft para fornecer serviços remotos Always On.

A realidade misturada turbina o serviço remoto

O serviço remoto é o conceito de oferecer suporte sem precisar estar no local. A realidade misturada ajuda a torná-lo possível. Ao digitalizar informações e fornecê-las no contexto do mundo físico, a realidade misturada permite que os técnicos de serviço de campo criem soluções, resolvam problemas e colaborem de qualquer lugar.

Com o Microsoft HoloLens 2 ou um dispositivo móvel, as organizações de serviço de campo podem facilmente aproveitar anotações holográficas em 3D que respondem ao olhar, aos gestos e aos comandos de voz do usuário. As instruções flutuam sobre o local de trabalho e seguem os técnicos conforme eles se movem. Eles podem até interagir com as superfícies do mundo real ao seu redor.





87% das empresas atualmente estão explorando, testando ou implantando a realidade misturada.¹

¹ "Realidade misturada: uma nova dimensão do trabalho", Harvard Business Review (conteúdo patrocinado da Microsoft), 2018.

A realidade misturada é a combinação dos mundos físico e digital, aproveitando a realidade virtual e a realidade aumentada.

O headset do HoloLens 2 é um computador independente com conectividade Wi-Fi. Desse modo, você tem tudo de que precisa enquanto trabalha.



Introdução ao Dynamics 365 Remote Assist

O Dynamics 365 Remote Assist leva o poder do serviço remoto Always On ao campo.



Dynamics 365 Remote Assist em ação

Casey é um técnico de serviço e está com dificuldades para solucionar um problema no eletrodoméstico de um cliente. O gerente da Casey, Sashi, está trabalhando em casa. Com a ajuda do Dynamics 365 Remote Assist, Sashi se junta a Casey virtualmente e eles colaboram em tempo real, resolvendo o problema juntos.



O Dynamics 365 Remote Assist permite que técnicos distribuídos colaborem e trabalhem em conjunto com uma visão em tempo real de um problema.



Benefícios do Dynamics 365 Remote Assist



Habilite o serviço remoto Always On

- ✔ Os técnicos colaboram em tempo real, independentemente do tempo ou local, permitindo que a organização forneça serviços ininterruptamente e mantenha a continuidade dos negócios.



Redução de custos operacionais

- ✓ As organizações podem escalar o profundo conhecimento técnico dos técnicos seniores.
- ✓ Os especialistas podem trabalhar em casa e continuar apoiando os técnicos no campo.
- ✓ Gerentes e especialistas podem “caminhar” virtualmente no local do trabalho, eliminando a necessidade de deslocamentos e reduzindo o tempo de inatividade.
- ✓ Técnicos de serviço de campo podem resolver problemas de forma mais eficiente, trabalhando em conjunto de diferentes locais.



Aumento da satisfação dos clientes

- ✓ Os técnicos podem solucionar problemas de forma mais eficiente, garantindo que eles sejam corrigidos na primeira ocorrência, em tempo real.
- ✓ Os técnicos continuam trabalhando enquanto recebem a ajuda necessária, permitindo que eles concluam o trabalho mais rapidamente.
- ✓ Os técnicos oferecem valor agregado corrigindo problemas proativamente e/ou identificando produtos de baixa performance.
- ✓ O acesso a informações críticas de outros sistemas permite que os técnicos atendam melhor aos clientes.



Aumento das taxas de correção na primeira ocorrência

- ✓ Os técnicos resolvem problemas desafiadores em tempo real com a ajuda de especialistas remotos, sem necessidade de reagendar uma chamada de serviço ou enviar outra pessoa ao local.

Introdução ao Dynamics 365 Guides

O Dynamics 365 Guides transforma a maneira como os técnicos de serviço de campo treinam e adquirem novas habilidades.



Dynamics 365 Guides em ação

- ✓ No primeiro dia de volta ao trabalho depois de ser liberado, Casey está ansioso para sair em campo. Mas, primeiro, há novos processos a aprender que a empresa implementou para melhorar a eficiência. No passado, isso significava passar alguns dias assistindo a apresentações ou vídeos de treinamento online. Agora, no entanto, é diferente. Casey recebe um HoloLens 2. O Dynamics 365 orienta Casey a caminhar pelas etapas dos novos processos. O Dynamics 365 Guides se move em um ritmo personalizado, ajudando a identificar as peças e os componentes necessários e como usá-los em situações específicas.



O Dynamics 365 Guides é uma plataforma de treinamento de realidade misturada que sobrepõe conteúdo digital em cenários de negócios reais para proporcionar maior eficiência e trabalho em equipe.

Benefícios do Dynamics 365 Guides



Otimização da produtividade dos técnicos

O Dynamics 365 Field Service combinado com o Dynamics 365 Guides reduz o tempo de treinamento.

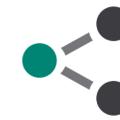
- ✓ Treinar facilmente técnicos em processos, produtos e protocolos novos ou atualizados.
- ✓ Equipe os técnicos com instruções guiadas no local do trabalho, eliminando a necessidade de agendar visitas adicionais.
- ✓ Mostre aos funcionários as ferramentas e peças necessárias e como usá-las em situações reais de trabalho.



Aprendizagem prática

O Dynamics 365 Field Service combinado com o Dynamics 365 Guides melhora a qualidade da aprendizagem.

- ✓ O conhecimento self-service capacita os funcionários a resolver problemas por conta própria, em vez de outra pessoa fazer isso por eles.
- ✓ A capacidade de praticar procedimentos perigosos virtualmente antes de tentar realizá-los no ambiente físico aumenta a confiança e segurança dos funcionários.



Otimização de processos

Aumente a consistência

- ✓ Implemente novos processos com maior consistência, transformando o conhecimento dos funcionários em uma ferramenta repetível.

Melhore a qualidade

- ✓ Garanta que todo funcionário atenda a altos padrões identificando rapidamente quem precisa de ajuda e onde.

Julho
2020

Serviço remoto: modernize as operações com a realidade misturada

Ponha a realidade misturada para trabalhar para você

Para oferecer serviço remoto Always On, as organizações de serviço de campo devem aprender a trabalhar de forma mais inteligente e mais fácil. O Dynamics 365 Remote Assist, o Dynamics 365 Field Service e o Dynamics 365 Guides ajudam as organizações de serviço de campo obter a agilidade em um mundo em constante mudança e aumentar a satisfação dos clientes, fornecendo informações relevantes no contexto de seu trabalho, independentemente da hora ou do local.



Você está pronto para ver o Dynamics 365 Field Service combinado com a realidade misturada em ação?



Solicite uma demonstração do Remote Assist ou do Field Service.

