

Dynamics 365 Field Service

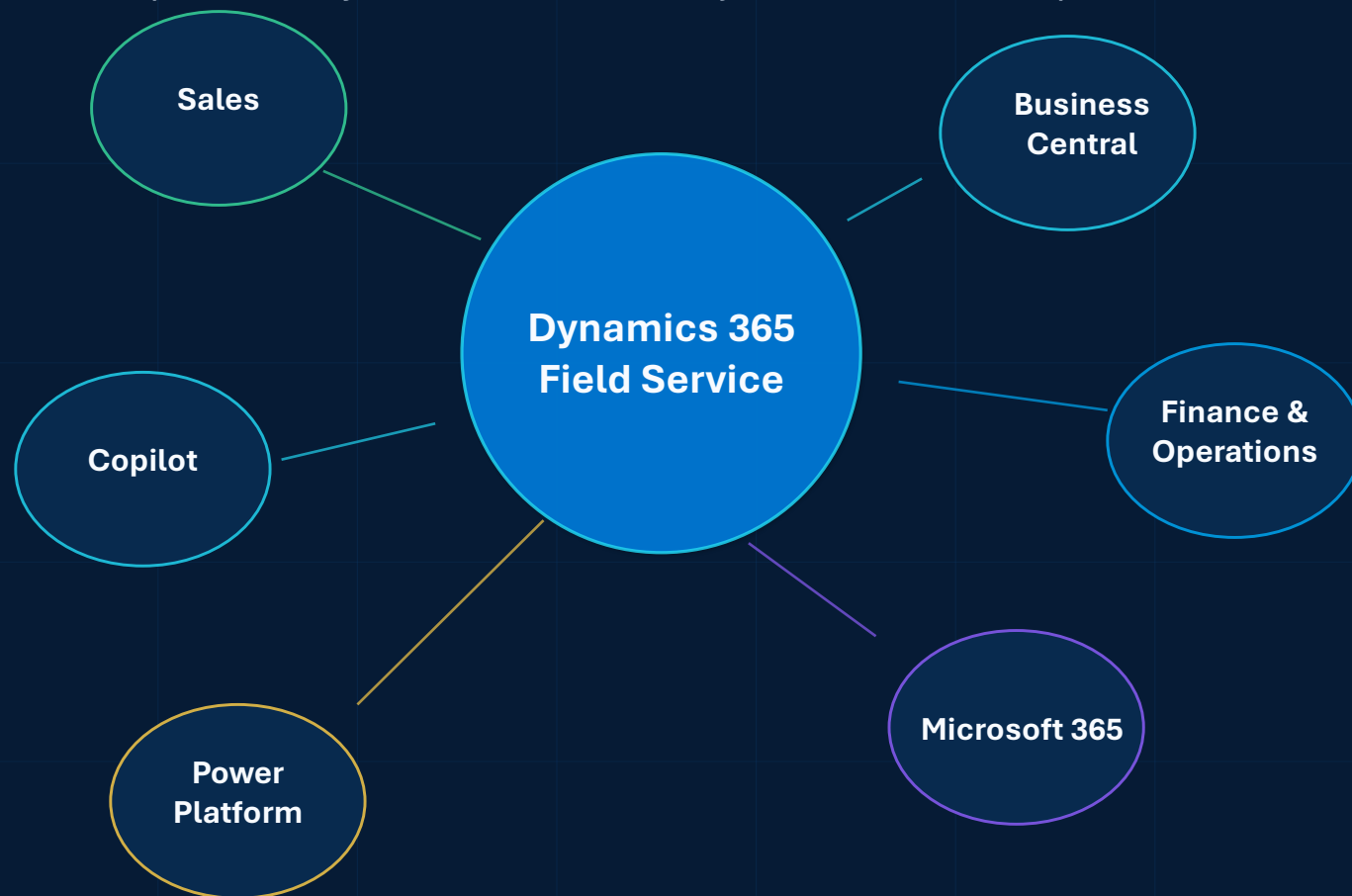
El SAT inteligente conectado con todo tu negocio

Una visión ejecutiva para operaciones, servicio técnico, mantenimiento, postventa y transformación digital.

[ECOSISTEMA MICROSOFT + IA](#)[PRESENTACIÓN CORPORATIVA](#)

Un único ecosistema conectado

Clientes, operaciones y servicio técnico trabajan sobre datos compartidos.



“Un único ecosistema para gestionar clientes, operaciones y servicio técnico.”



El SAT inteligente de Microsoft

Una solución para coordinar trabajo de campo, activos, técnicos y clientes.

Intervenciones

Órdenes de trabajo que organizan qué hay que hacer, dónde y con qué prioridad.

Técnicos

Asignación por disponibilidad, ubicación, cualificaciones y recursos necesarios.

Activos

Equipos instalados, historial, garantías y ubicación funcional.

Mantenimiento

Correctivo, preventivo y recurrente mediante acuerdos y automatización.

Movilidad

Aplicación móvil con trabajo offline, tareas, evidencias y cierre en campo.

Inteligencia Artificial

Copilot resume, recomienda y responde preguntas sobre datos de servicio.

Microsoft Learn lo describe como una aplicación que combina automatización de flujos, algoritmos de planificación y movilidad para preparar al trabajador de campo.



Del SAT fragmentado al servicio trazable

Field Service sustituye procesos manuales por una operación digital conectada.

ANTES

- Excel como agenda operativa
- Partes en papel y duplicidad
- Información dispersa
- Poca trazabilidad
- Control reactivo



CON FIELD SERVICE

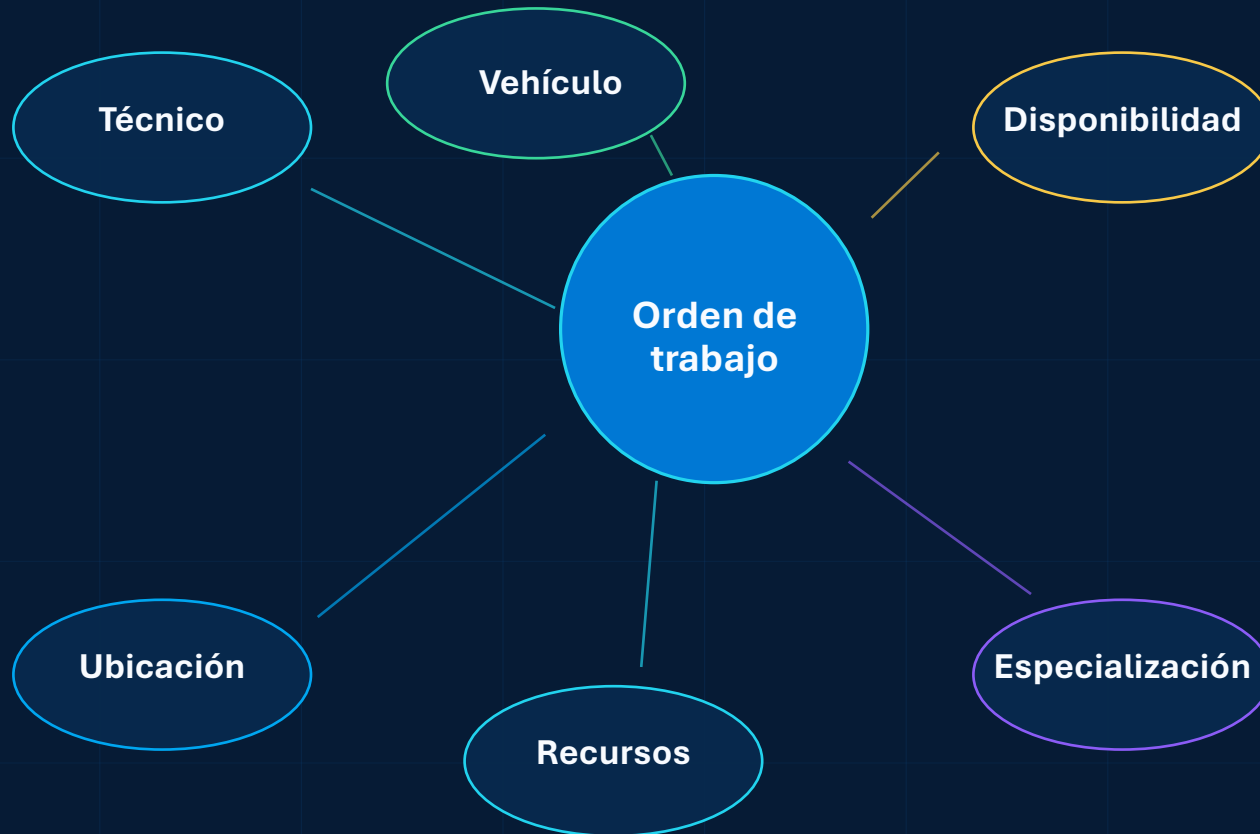
- Planificación visual y datos únicos
- Órdenes de trabajo digitales
- Historial accesible en movilidad
- Estados y evidencias en tiempo real
- Operación proactiva con IA

Menos administración. Más control. Más capacidad de servicio.

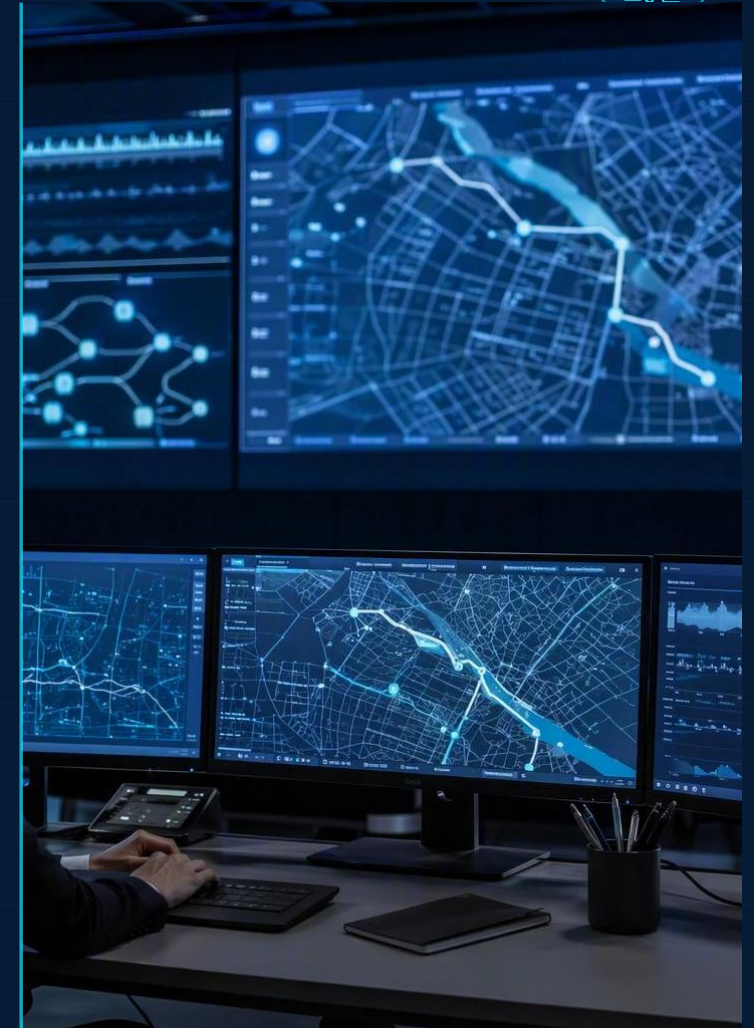


El recurso adecuado en el momento adecuado

La asignación combina personas, vehículos, disponibilidad, ubicación y especialización.



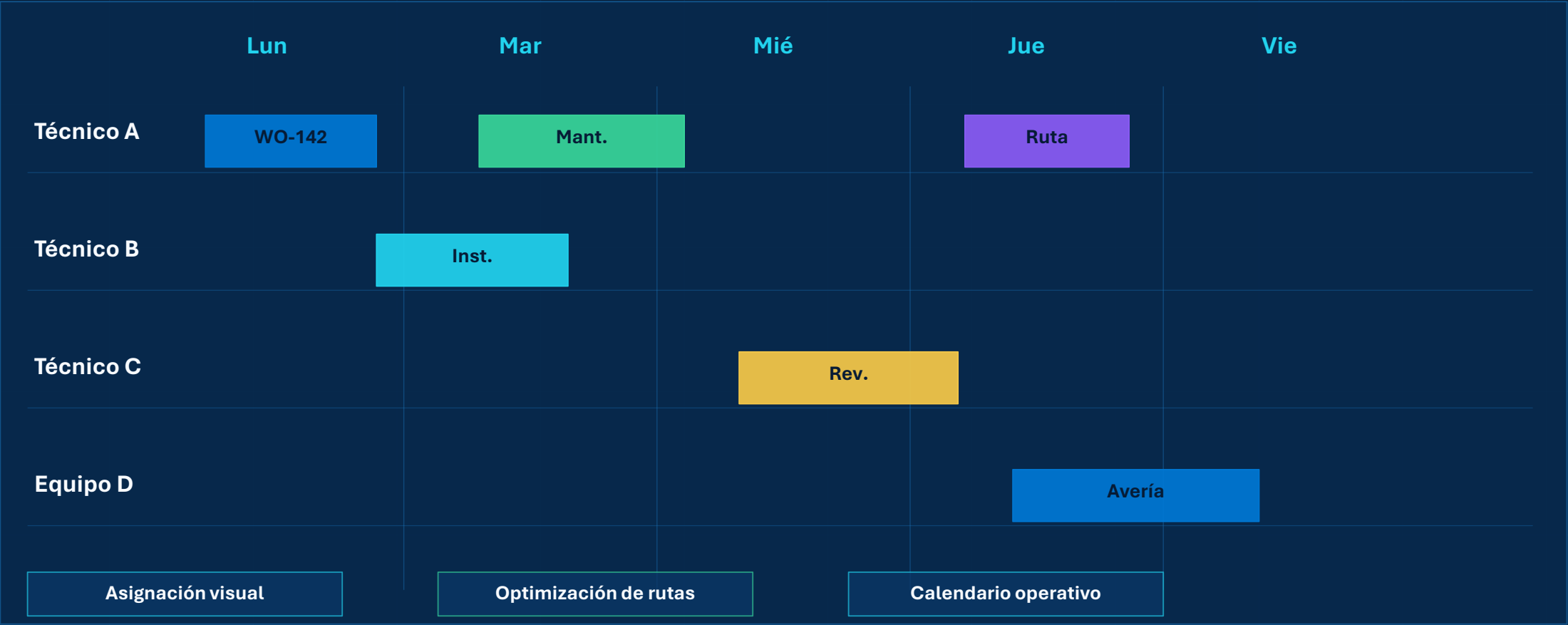
“El recurso adecuado en el momento adecuado.”





Visibilidad completa de la operación en tiempo real

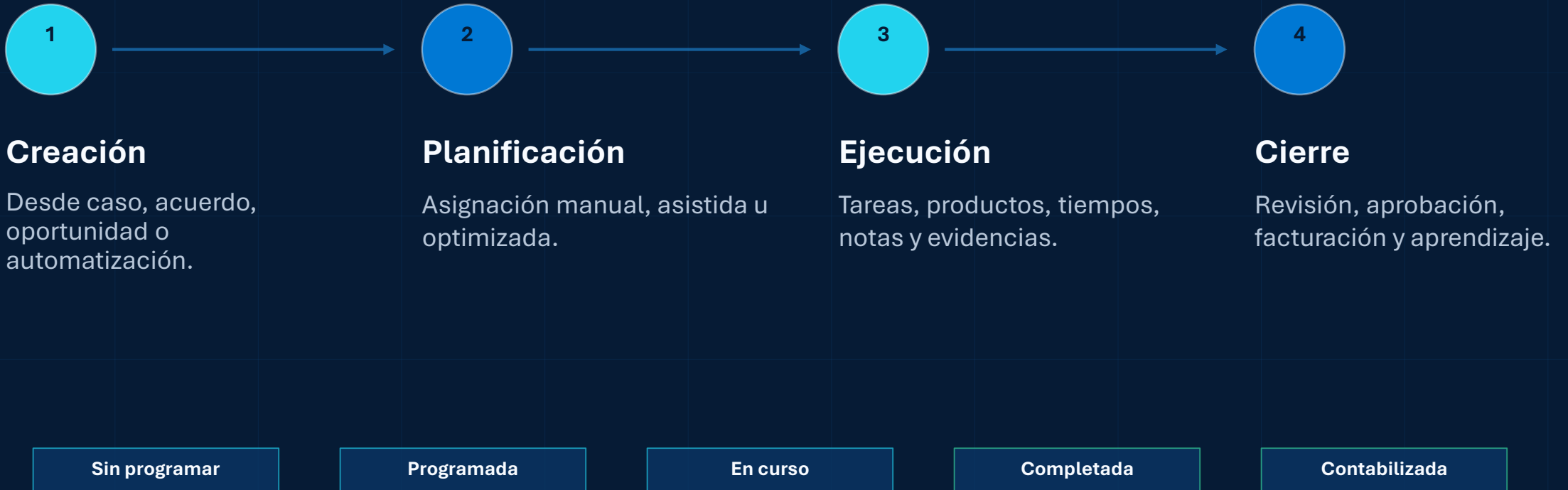
Planificación visual, asignación de trabajos, rutas y calendario operativo.





Cada intervención totalmente controlada

La orden concentra necesidad, planificación, ejecución, evidencias y cierre.





Toda la información en el bolsillo del técnico

Movilidad, trabajo offline, historial, tareas y firma digital en campo.



Offline

Datos descargados y sincronización automática al recuperar conexión.



Cliente e historial

Contexto de cuenta, equipo, contrato e incidencias anteriores.



Tareas guiadas

Listas de comprobación, inspecciones, productos y tiempos.



Firma y cierre

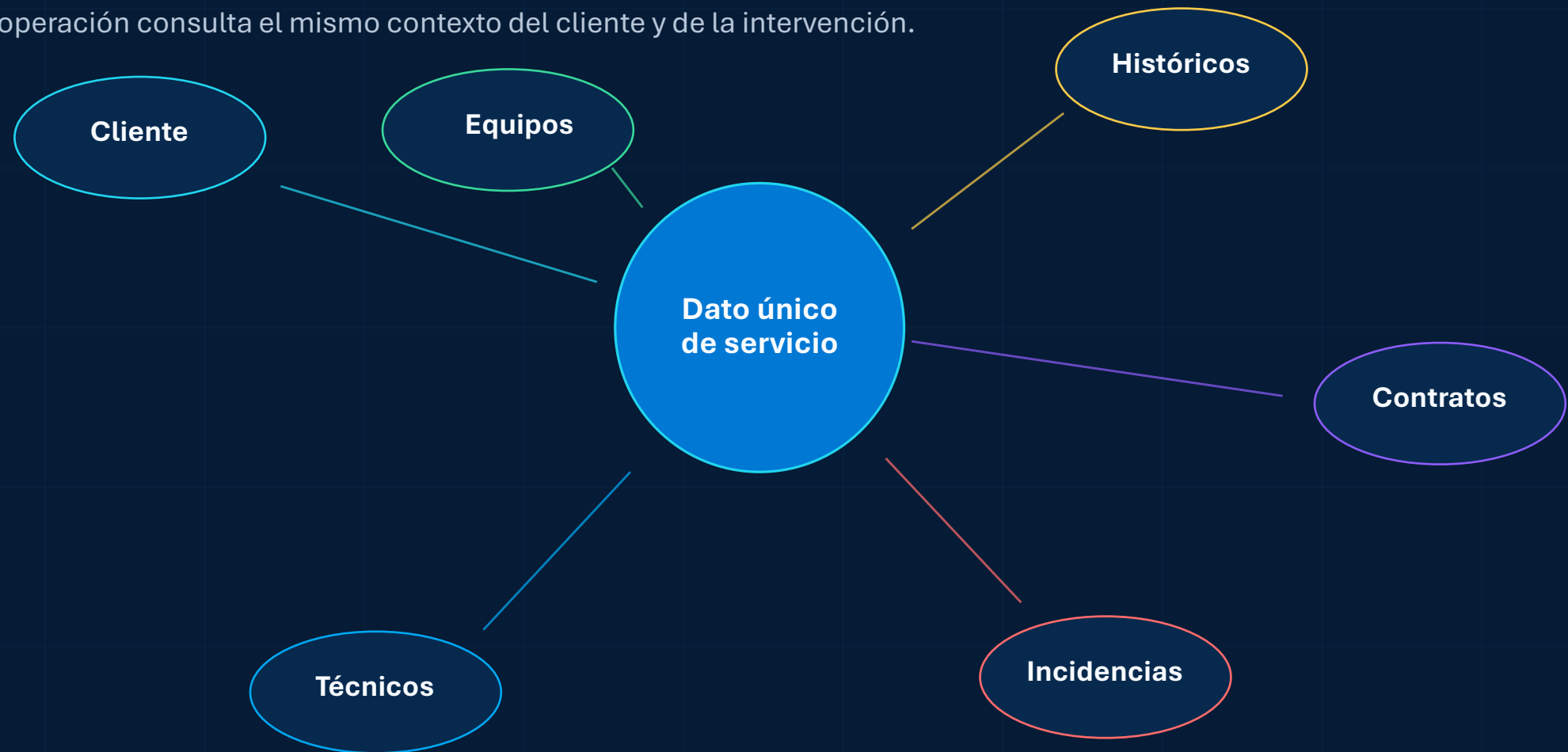
Evidencias, firma digital y actualización de estados desde el móvil.

“Toda la información en el bolsillo del técnico.”



Menos llamadas. Más productividad.

Toda la operación consulta el mismo contexto del cliente y de la intervención.



El resultado: técnicos mejor preparados, responsables con visibilidad y clientes informados durante todo el ciclo.



Control completo de los activos del cliente

Equipos instalados, historial, garantías y ciclo de vida en una única visión.

Equipos instalados

Qué tiene el cliente y dónde está ubicado.

Historial de servicio

Intervenciones pasadas, piezas, incidencias y tiempos.

Garantías y contratos

Cobertura, acuerdos y condiciones de servicio.

Ciclo de vida

Instalación, mantenimiento, actualización y sustitución.

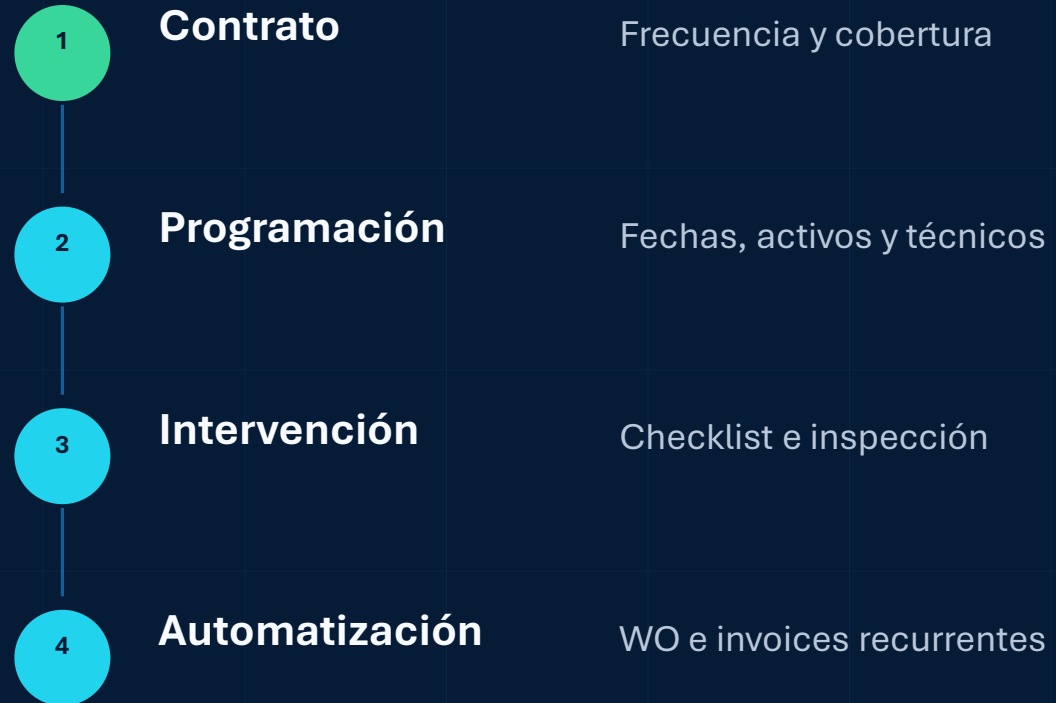
“Control completo de los activos del cliente.”





Prevenir es siempre más rentable que reaccionar

Los acuerdos generan trabajos recurrentes, inspecciones e incluso facturación planificada.

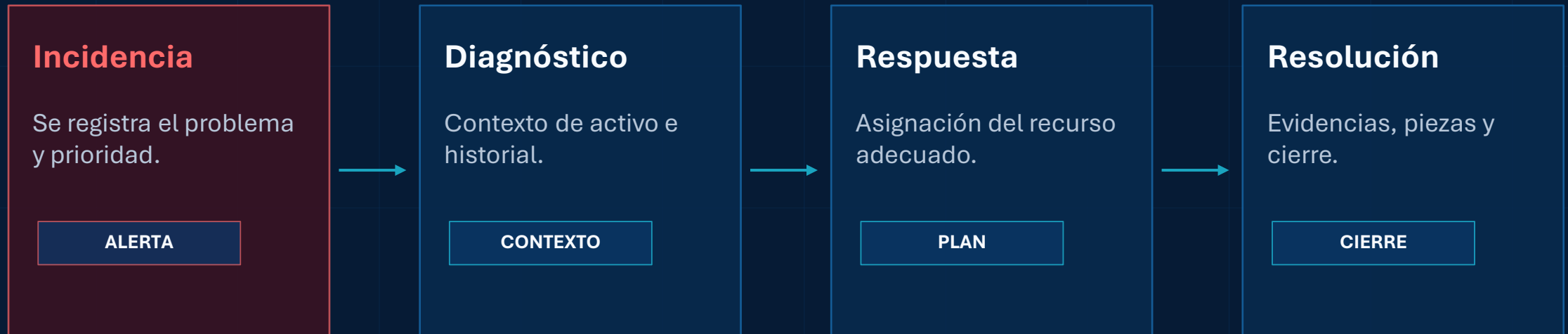


“Prevenir es siempre más rentable que reaccionar.”



Control total desde la apertura hasta la resolución

Incidencias, averías, respuesta rápida y seguimiento con trazabilidad completa.



La diferencia no es solo resolver más rápido: es aprender de cada avería para reducir la repetición y mejorar el servicio.



Los recursos correctos antes de llegar al cliente

Stock, materiales, repuestos, consumo y disponibilidad conectados al trabajo.



Ajustes y transferencias de inventario

Órdenes de compra y devoluciones/RMA

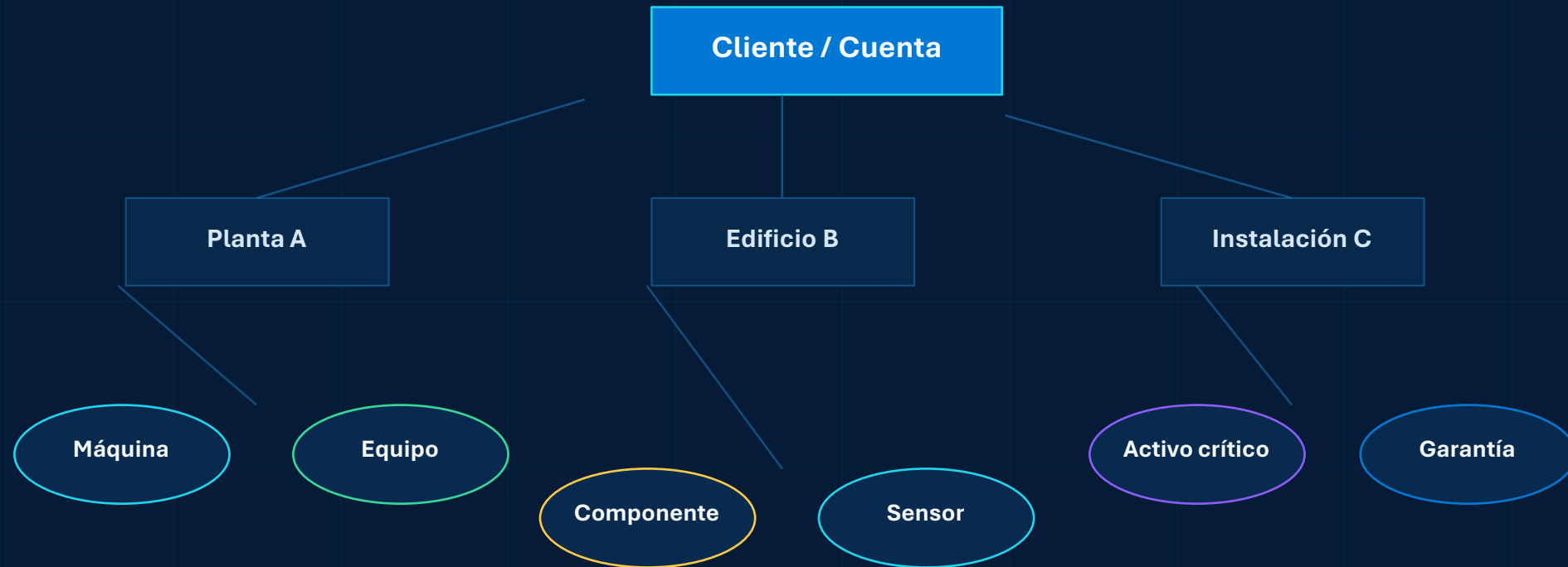
Productos consumidos o facturados en la intervención

Integración ERP para inventario y pricing avanzados



Cada activo bajo control

Modelo de equipos, máquinas, instalaciones y componentes con ubicación e historial.



“Cada activo bajo control.”



De la venta al servicio sin perder información

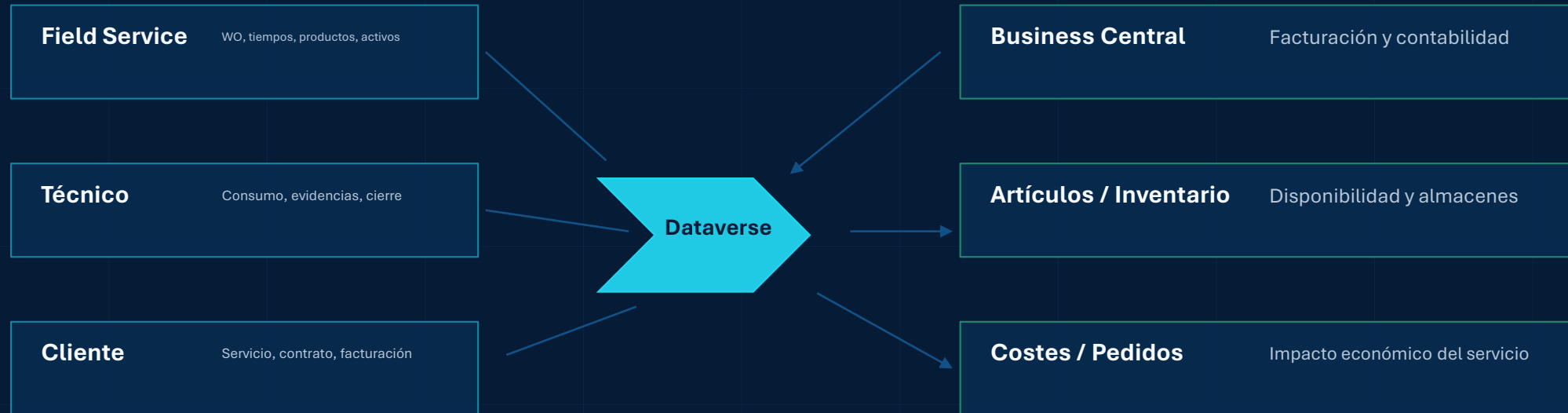
El ciclo comercial alimenta contratos, cuentas, oportunidades y postventa.





Lo que ocurre en el terreno impacta directamente en la gestión

Facturación, artículos, inventario, costes y pedidos conectan front-to-back.





Servicio técnico conectado con toda la organización

Finanzas, operaciones, supply chain y producción reciben el impacto del servicio.

Finanzas

Costes, ingresos, proyectos y contabilización

Operaciones

Capacidad, prioridades y ejecución

Supply Chain

Inventario, almacenes, compras y recepciones

Producción

Activos, garantías y disponibilidad operativa

“Servicio técnico conectado con toda la organización.”



IA integrada en cada intervención

Resúmenes, ayuda a técnicos, recomendaciones y consultas inteligentes.



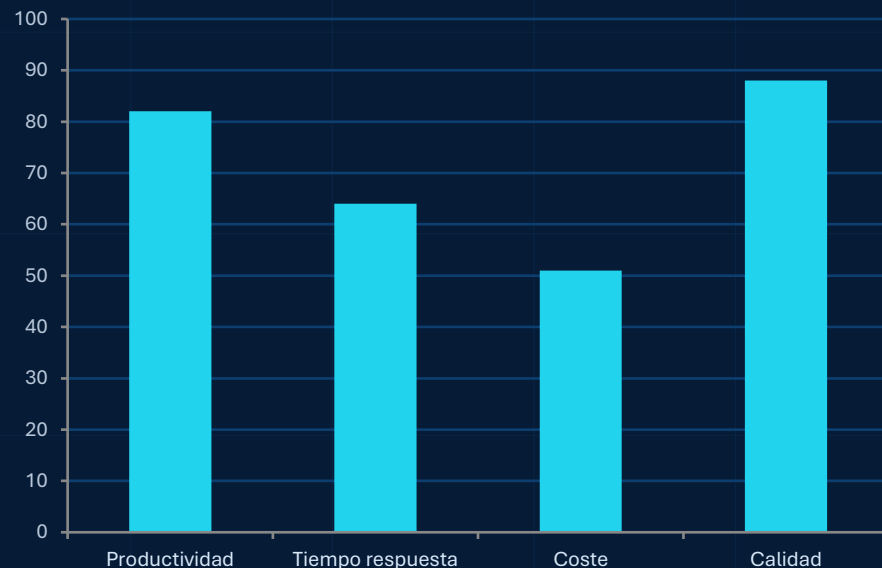
- **Resúmenes automáticos** Estado, prioridad, actividades relacionadas y siguientes acciones.
- **Consultas en lenguaje natural** Preguntas sobre datos y registros del sistema.
- **Actualización de órdenes** Sugerencias desde texto o voz para estados, tiempos, tareas y líneas.
- **Plantillas de inspección** Conversión de documentos en borradores de inspección editables.

“La inteligencia artificial integrada en cada intervención.”

Toma decisiones con datos reales

KPIs de técnicos, tiempos, costes y calidad de servicio.

Ejemplo de KPIs monitorizados



- Órdenes abiertas
- SLA / prioridad
- Tiempos de intervención
- Coste por trabajo
- Calidad del servicio

Ejemplo ilustrativo: los paneles reales se adaptan a los procesos, contratos y objetivos de cada organización.





Más productividad, control y rentabilidad

El impacto se produce en operaciones, costes, experiencia de cliente y toma de decisiones.

Mayor productividad

Más intervenciones efectivas por técnico

Menos desplazamientos

Mejor planificación y rutas más eficientes

Más control operativo

Estados, evidencias y visibilidad en tiempo real

Mejor experiencia cliente

Comunicación, puntualidad y resolución

Reducción de costes

Menos administración, errores y retrabajo

Mayor rentabilidad

Servicio conectado a facturación y postventa

Field Service convierte el servicio técnico en una fuente de eficiencia, información y crecimiento.



Servicio de campo para operaciones complejas

Aplicable a empresas con activos distribuidos, técnicos móviles y contratos de servicio.





Consultoría, implantación e integración orientadas a resultados

Acompañamos el rediseño del servicio técnico con tecnología Microsoft.

Consultoría especializada

Diagnóstico de procesos SAT, mantenimiento y postventa.

Integración CRM + ERP

Conexión con Sales, Business Central y sistemas corporativos.

IA aplicada al servicio técnico

Casos de uso con Copilot y datos de operación.

Implantación Field Service

Modelo operativo, datos, roles, movilidad y adopción.

Automatización de procesos

Power Platform, flujos, notificaciones y aprobaciones.

Acompañamiento al cambio

Formación, gobierno y mejora continua.

Del diseño del modelo de servicio a la integración con todo el ecosistema empresarial.



ALPHATEC

ERP

Más control. Más eficiencia. Más servicio.

Dynamics 365 Field Service conectado con todo
tu ecosistema empresarial.

SOLICITA UNA DEMO PERSONALIZADA

www.alphatecerp.tech

Contacto · Demo gratuita · Consultoría Microsoft

