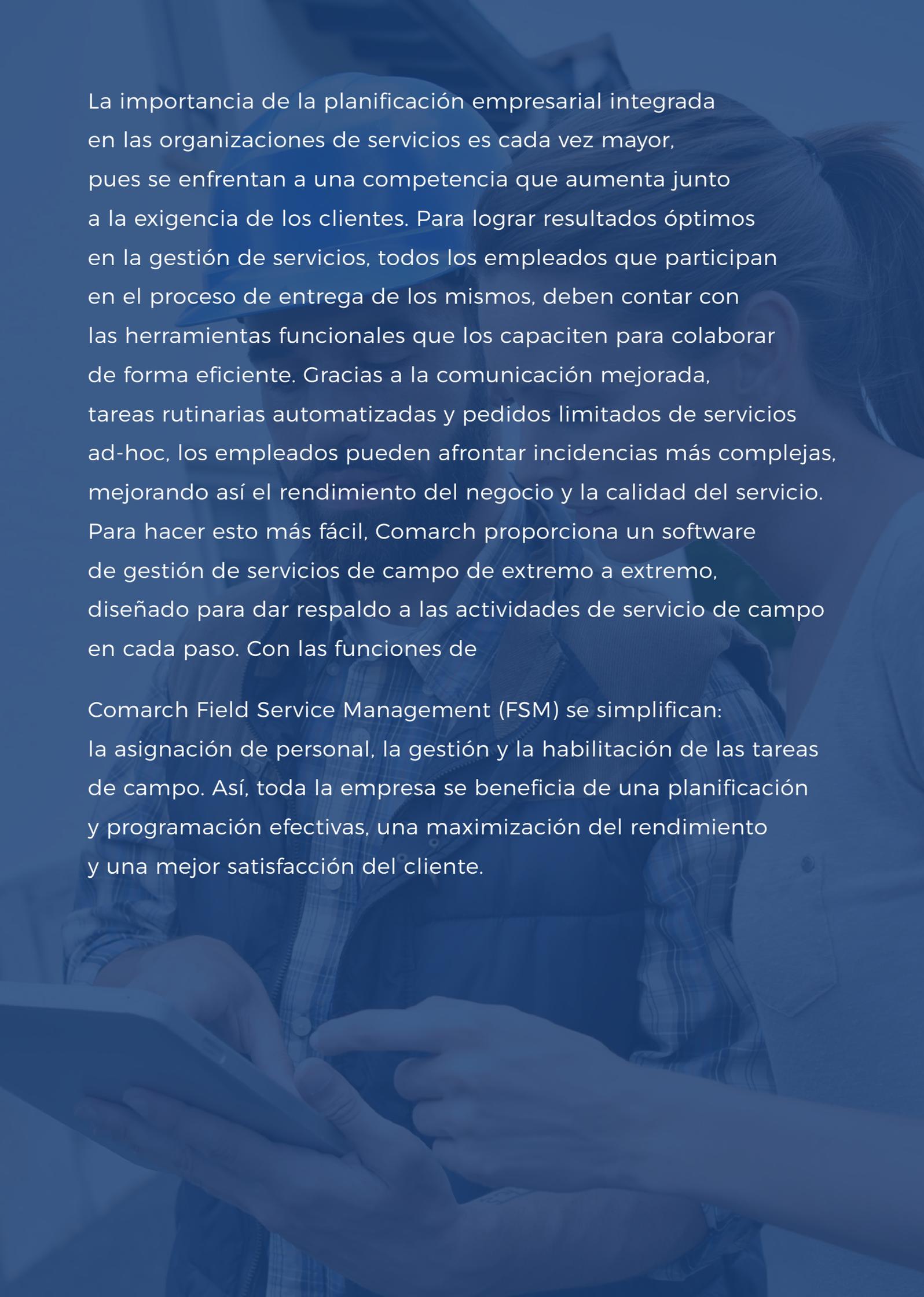


**COMARCH**

# **FUNCIONES DE COMARCH FIELD SERVICE MANAGEMENT**





La importancia de la planificación empresarial integrada en las organizaciones de servicios es cada vez mayor, pues se enfrentan a una competencia que aumenta junto a la exigencia de los clientes. Para lograr resultados óptimos en la gestión de servicios, todos los empleados que participan en el proceso de entrega de los mismos, deben contar con las herramientas funcionales que los capaciten para colaborar de forma eficiente. Gracias a la comunicación mejorada, tareas rutinarias automatizadas y pedidos limitados de servicios ad-hoc, los empleados pueden afrontar incidencias más complejas, mejorando así el rendimiento del negocio y la calidad del servicio. Para hacer esto más fácil, Comarch proporciona un software de gestión de servicios de campo de extremo a extremo, diseñado para dar respaldo a las actividades de servicio de campo en cada paso. Con las funciones de

Comarch Field Service Management (FSM) se simplifican: la asignación de personal, la gestión y la habilitación de las tareas de campo. Así, toda la empresa se beneficia de una planificación y programación efectivas, una maximización del rendimiento y una mejor satisfacción del cliente.



## PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN EFICACES

With numerous service requirements and many clients in different regions, field work management may be quite challenging, especially when your company encounters unexpected events such as work order volatility, cancelled appointments, employee unavailability or insufficient internal resources. In these situations, assigning tasks to appropriately qualified technicians becomes extremely difficult, and it requires much more effort to deliver outstanding customer service. With field service scheduling software, these challenges may be simplified thanks to process automation and optimization.

### DESPACHO AUTOMATIZADO



Las opciones de la programación de servicios de campo le permiten optimizar completamente el calendario de sus agentes móviles en tiempo real. La asignación de tareas se simplifica con la opción de envío automatizado, basado en las habilidades de cada técnico, la disponibilidad de los agentes y su ubicación actual. Con el software de programación de servicios de campo, cada nueva solicitud se asigna a un técnico calificado cercano a la ubicación del cliente. Con la recopilación de datos en el Sistema de Información Geográfica (GIS), se optimizan las rutas de los agentes de campo hacia el destino del cliente, minimizando así el tiempo en carretera y los costos.

### GESTIÓN DEL TIEMPO

Con un calendario fácil de leer, podrá acceder a los horarios de los agentes de servicio de campo y a los detalles de las órdenes de trabajo en un sólo lugar. Podrá ver su horario diario, semanal y mensual, así como todas las tareas asignadas. El tiempo de trabajo de los técnicos queda registrado y los detalles sobre la ejecución de las tareas se actualizan en tiempo real. Si fuese necesario realizar algún cambio, podrá volver a planificar las tareas con la opción de arrastrar y soltar que ofrece el software de programación de servicios de campo, así como cambiar el técnico asignado.



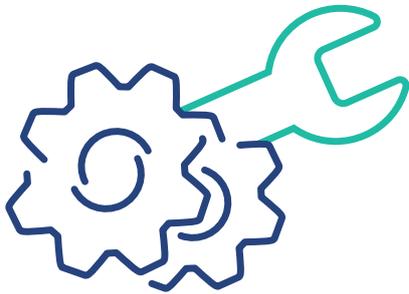
### SEGUIMIENTO DEL SERVICIO DE CAMPO MÓVIL



La ejecución de las tareas por parte del personal del servicio de campo debe ajustarse a los planes. El seguimiento en tiempo real le ayuda a controlar el estado de cada tarea y a reaccionar cuando sea necesario. Con el software FSM y la integración GPS, podrá realizar un seguimiento de la ubicación de sus agentes remotos, de cuándo están disponibles y qué problemas surgen. Cuando se producen cancelaciones o retrasos, podrá utilizar la sencilla opción de reprogramación para gestionar los cambios y mantener un alto nivel de calidad de servicio.

## MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO

La planificación del mantenimiento de equipos en las empresas de servicios de campo suele durar varias horas. Se debe conocer cuáles son las piezas, así como cuándo y dónde debe prestarse servicio. Incluso si las tareas para los técnicos están organizadas, puede que surjan reparaciones imprevistas o de emergencia, haciendo falta realizar cambios inmediatos en el plan. Todos los errores y cambios derivan en costes innecesarios para usted y su cliente. Para gestionar los retos de mantenimiento, necesita un software de servicio de campo basado en datos que le ayude tanto a automatizar su trabajo como a optimizar horarios y que también le informe sobre posibles errores futuros. Como resultado, reducirá los costes relacionados con las reparaciones, demostrará a sus clientes que cumple los acuerdos de mantenimiento de equipos y garantizará la continuidad de su empresa sin tiempos de inactividad innecesarios.

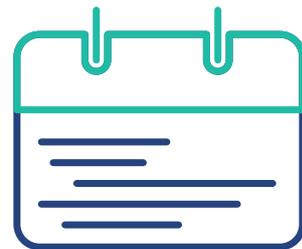


### MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Algunos dispositivos pueden seguir funcionando incluso después de una avería, por ejemplo, gracias a la redundancia de sus componentes. Incluso si se rompe una pieza, todo el módulo puede seguir trabajando mientras funcionan las demás, pero con una eficacia limitada. Con un módulo de mantenimiento de servicio de campo, podrá recopilar todos los datos supervisados y compararlos entre sí o con los valores deseados. Todas las desviaciones se pueden detectar automáticamente para ser valoradas como nuevas tareas de mantenimiento, ahorrando así tiempo y dinero al prevenir errores en hardware más costoso protegido por el equipo dañado.

### MANTENIMIENTO PREVENTIVO

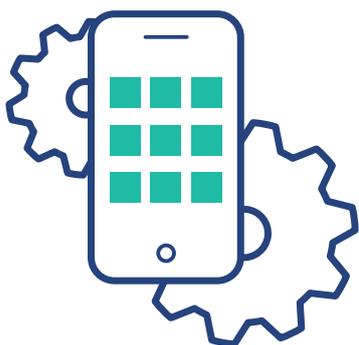
Para evitar averías inesperadas, tiempos de inactividad asociados y costes en las empresas de servicios de campo, los equipos requieren piezas de recambio e inspecciones periódicas. Cada máquina o pieza suministrada por el fabricante tiene una fecha y hora recomendadas para dicha actividad. Con estos datos y un módulo de mantenimiento preventivo, puede planificar fácil y automáticamente las citas de servicio y evitar reparaciones más costosas. Asignando las tareas en el momento adecuado y evitando que los equipos se averíen, también puede prolongar la vida útil de los activos y, en consecuencia, aumentar la eficiencia general y garantizar una productividad ininterrumpida. Como resultado, usted se beneficiará de la reducción de los costes de mantenimiento y ahorrará tiempo en la planificación de los horarios de los técnicos.



## GESTIÓN DE LA MANO DE OBRA MÓVIL

La gestión de la mano de obra móvil requiere un flujo de información fluido entre los distribuidores y los técnicos de campo. El personal de campo necesita tener acceso a la información adecuada en el momento adecuado para gestionar las tareas y satisfacer a los clientes. Para que una visita de servicio sea eficiente, el profesional de servicio de campo necesita detalles importantes sobre la tarea y el cliente. El distribuidor es responsable de proporcionar la información y controlar el proceso de entrega del servicio. Para garantizar una experiencia del cliente de alta calidad a largo plazo, también es necesario mantener el historial de reparaciones y la documentación, permitiendo la resolución de futuros problemas.

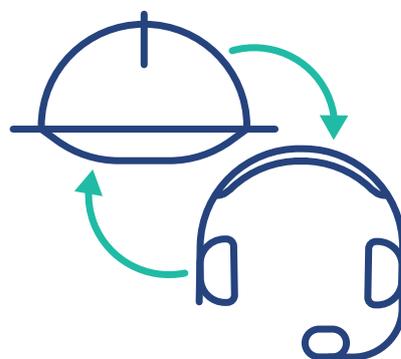
### APLICACIÓN MÓVIL DE GESTIÓN DE PERSONAL



La aplicación móvil Comarch Field Service Management permite a los técnicos acceder a los datos de las órdenes de trabajo, con independencia del lugar donde se encuentren. La aplicación, disponible para Android e IOS, es totalmente compatible con la comunicación entre los miembros del equipo de servicio de campo. Con capacidades de sincronización sin conexión, la aplicación móvil Comarch FSM facilita la recopilación de firmas móviles, añadiendo los comentarios de los técnicos sobre las tareas y creando informes finales que se pueden enviar al cliente automáticamente.

### COOPERACIÓN ENTRE EL TÉCNICO Y EL DISTRIBUIDOR

La gestión eficiente de la mano de obra móvil solo puede tener lugar cuando los técnicos y los empleados de administración se comunican de manera efectiva. La aplicación móvil Comarch FSM permite el intercambio inmediato de información, incluidos los detalles de las órdenes de trabajo, el historial de reparaciones de los clientes y los cambios en la programación. En cuestión de minutos, los técnicos sabrán qué se debe arreglar, dónde ir y qué equipo se necesitará en el lugar. Incluso si los técnicos han de enfrentarse a problemas más complejos, la aplicación Comarch FSM les permitirá intercambiar información con el distribuidor, utilizando la función de chat y fotografías enviadas en tiempo real.

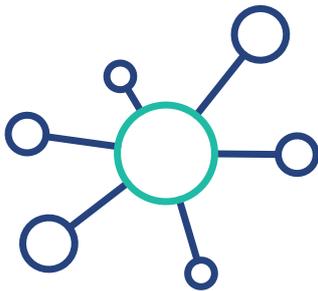


### GESTIÓN DE MANO DE OBRA PRODUCTIVA

Una colaboración bien desarrollada se traduce en un mayor número de tareas completadas al día. El técnico bien informado es capaz de gestionar las tareas de forma más eficiente. Los profesionales del servicio de campo tienen acceso a los detalles de las tareas y datos sobre las visitas anteriores. Como resultado, cada reparación se diagnostica más rápido y puede llevarse a cabo de manera más eficiente. Así, los técnicos pueden reparar los equipos durante la primera visita. Esto lleva a la reducción de los costes totales de servicio y a la capacidad de asignar más tareas a los empleados de servicio de campo. Con todos estos agentes de aplicaciones de servicio de campo, podrá tener clientes más satisfechos.

## INTEGRACIÓN DE DATOS, INFORMES Y PREVISIONES

La prestación de un servicio sobresaliente a los clientes requiere de un análisis constante a los procesos. Por ello, la recopilación y uso de datos apropiados es vital. Con la información recopilada en la base de datos, las organizaciones de servicios de campo pueden descubrir perspectivas empresariales y tomar decisiones más informadas sobre mejoras de cara al futuro. Una vez que los sistemas internos se integran adecuadamente con la herramienta de gestión de servicios de campo, la empresa puede aprovechar todo el potencial de los datos. A través de la recopilación y el análisis de datos, las empresas de servicios pueden optimizar los calendarios, gestionar los inventarios, mejorar el rendimiento operativo general y ser más vanguardistas.



### INTEGRACIÓN DE DATOS

Al integrar el software Comarch FSM con fuentes de datos internas, las empresas de servicios de campo pueden proporcionar un alto nivel de servicio al cliente en cada paso del proceso. Las integraciones con seguimiento de incidentes, centro de llamadas, CRM y ERP, gestión de flotas, sistemas ECM, dispositivos IoT e inventario se traducen en que los usuarios de Comarch FSM sacan partido de la automatización y optimización de los procesos de servicio de extremo a extremo. Como resultado, todos los miembros del equipo, incluyendo directores, distribuidores, personal del centro de llamadas y del servicio de campo pueden proporcionar un servicio de primera clase a sus clientes, mientras que el equipo de gestión puede controlarlo y mejorarlo.

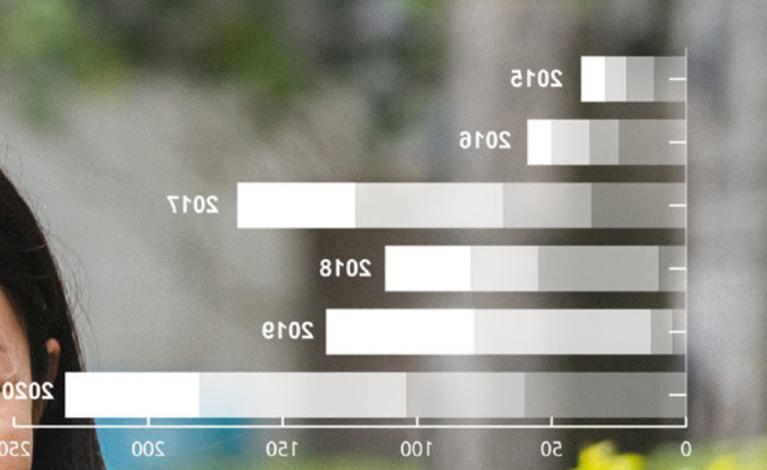
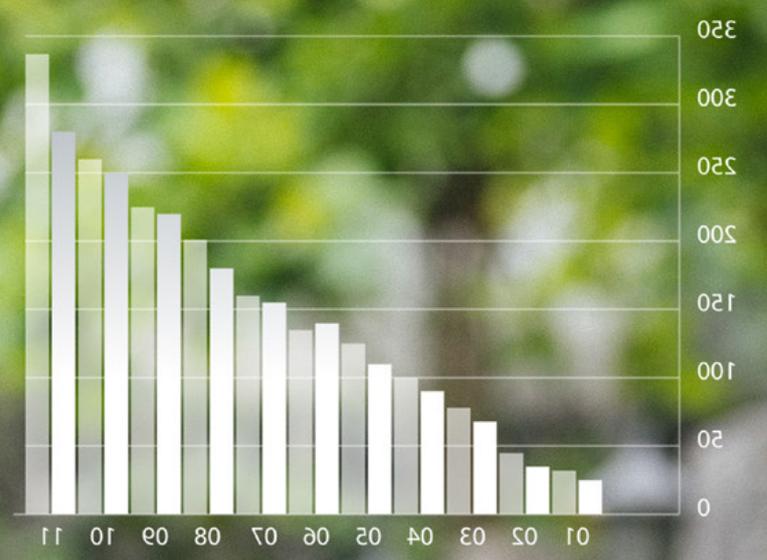
### ANÁLISIS DE DATOS Y REPORTE

En la solución de Comarch, los datos recogidos de diferentes fuentes, incluyendo CRM o ERP, se transforman en paneles de control de fácil lectura. Puede presentar los datos con plantillas predefinidas para los reportes y así realizar un seguimiento de los KPI más comunes o utilizar el diseñador de reportes para personalizar las vistas. Con los paneles de control, los directivos reciben información sobre el rendimiento operativo y estratégico. La información actualizada sobre tareas cerradas, abiertas, atrasadas, o escaladas; permite una mejor gestión diaria de los servicios de campo, mientras que los KPI de productividad del personal interno y externo permiten la planificación de recursos futuros.



### PRONÓSTICOS

Las empresas de servicios deben procurar que los datos sean más procesables mediante el uso de funciones de predicción. Con el módulo de pronósticos de Comarch, que tiene su base en datos históricos y conocimientos específicos, podrá predecir la demanda de recursos en el contexto de las habilidades, del área de trabajo y, a continuación, tomar decisiones más inteligentes sobre cambios de habilidades y reasignación de recursos. Los pronósticos también le permitirán reaccionar con mayor celeridad a las tendencias, así como planificar los recursos y la formación a largo plazo. Como resultado, la empresa se vuelve más proactiva que reactiva, preparándose mejor de cara al futuro.



## SERVICIO AL CLIENTE

Los clientes son cada vez más exigentes con las empresas de servicios de campo. Esperan tiempos de respuesta cortos para sus solicitudes y la entrega de un servicio profesional en el lugar. Por tanto, se hace necesario comunicar a estos la fecha y la hora de las citas del servicio y realizar un seguimiento sobre ellas acerca de la ubicación del técnico, de su hora de llegada y de la duración de la visita de servicio. Seguidamente, durante la visita, los operarios del servicio de campo deberán realizar las tareas de manera correcta y eficiente para garantizar la mejor satisfacción y servicio al cliente. Sin embargo, para superar las expectativas de los clientes y proporcionar una experiencia sobresaliente al cliente, también existe la necesidad de ofrecer una asistencia post-servicio que le permita mantener una relación positiva con el cliente.



## AUTOSERVICIO

Con el módulo de portal de cliente, podrá permitir a los clientes participar en el proceso de servicio desde el principio. Gracias a la fácil comunicación a través del portal y al uso de notificaciones, podrán elegir una fecha y hora apropiadas para sus citas, así como cancelar o reprogramar las visitas. Gracias a esta opción de autoservicio, los clientes podrán controlar la situación y ver la ubicación del técnico y el estado de las tareas. Con estas funciones del software podrá ajustar sus servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.

## CALIDAD DE SERVICIO

Para garantizar un servicio de campo de alta calidad, Comarch FSM ofrece varias opciones que permiten la resolución eficiente de problemas y el seguimiento del proceso de servicio. Con las listas de verificación de tareas, los técnicos pueden llevar a cabo su trabajo de manera efectiva y en el plazo de tiempo esperado. Cuando se completa una orden de trabajo, el técnico añade documentación fotográfica y notas. Por su parte, el cliente calificará el trabajo del técnico antes de completar la encuesta de calidad en el dispositivo móvil y confirmará la entrega del servicio con una firma. Con todas estas soluciones, estará al tanto en todo momento sobre el desarrollo de su servicio al cliente.



## ASISTENCIA POSTSERVICIO

Cuando se ha realizado un servicio, un cliente podría solicitar nuevos documentos sobre las tareas realizadas o incluso nuevas citas. En estos casos, su empresa debe usar información sobre las citas de servicio anteriores para ayudar al cliente en los pasos a tomar. Para facilitar esto, nuestro software permite a los clientes elegir sus técnicos preferidos, ver historiales de visitas y documentos relacionados con los problemas resueltos. Con estas opciones, el proceso de servicio al cliente experimenta una mejora constante de principio a fin.



## EMPODERAMIENTO DEL SERVICIO DE CAMPO

El tratamiento eficiente de tareas por parte de los agentes del servicio de campo depende de la asignación adecuada de tareas y de la motivación de cada técnico para gestionar su trabajo. El servicio se podrá realizar durante la primera visita siempre que los técnicos debidamente cualificados y motivados reciban la información apropiada y tengan las piezas necesarias para llevar a cabo la tarea. Sin embargo, bajo esta situación idílica, los técnicos son susceptibles de sufrir algún problema, especialmente cuando la tarea resulta ser más compleja de lo esperado. Así, la visita de servicio podría requerir de más tiempo y sería necesario consultar a otros profesionales del servicio de campo. En esta situación, la comunicación efectiva y la colaboración entre los miembros del equipo son esenciales. Para realizar mejor el trabajo y proporcionar un servicio inigualable al cliente, los técnicos también necesitan incentivos adicionales, como la gamificación. Para facilitar esto, deberá capacitar a los agentes del servicio de campo con un software funcional e innovador.

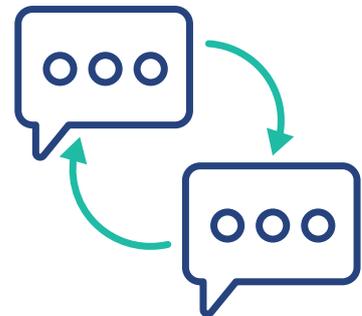
### TRABAJO PLANIFICADO PARA EL SERVICIO DE CAMPO



Con el software Comarch FSM, el trabajo de cada técnico se planifica automáticamente en función del conjunto de habilidades y la ubicación. Cada trabajador del servicio de campo recibe una notificación en su smartphone o tableta, junto con toda la información requerida sobre una orden de trabajo, tareas particulares y la ubicación del cliente. Al capacitar a los agentes del servicio de campo para acceder al historial del servicio, también podrán diagnosticar el problema sin llamadas innecesarias a sus compañeros. Los técnicos podrán recibir información sobre la ruta que deben tomar para llegar a tiempo a las instalaciones del cliente, algo particularmente apreciado por los clientes durante una situación de urgencia.

### COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN

En algunas situaciones, los técnicos deben trabajar juntos para resolver las tareas más exigentes. La solución Comarch FSM para los agentes de servicio de campo permite la comunicación efectiva entre los miembros del equipo gracias a la función interna de chat, archivos adjuntos fotográficos y notificaciones en tiempo real. Los pasos de la tarea se pueden explicar detalladamente a los técnicos menos experimentados, permitiéndoles así completar la orden de trabajo. Y, cuando exista la necesidad de disponer de un equipo concreto en el sitio, bastará con un simple click desde el dispositivo móvil para requerir la presencia del técnico que pueda facilitarlo.



### SERVICIO AL CLIENTE



La visita de servicio finaliza con la confirmación del cliente y la evaluación del trabajo. Con la aplicación móvil Comarch FSM, el proceso se simplifica sin necesidad de tratar con documentos en papel. Los agentes del servicio de campo agregan la documentación del servicio, crean informes de finalización y solicitan al cliente su firma digital. Con el fin de facilitar un mejor análisis del servicio al cliente, también se les pide a los clientes que completen unas encuestas y evalúen la calidad de las tareas. Con estas funciones, podrá capacitar a sus técnicos no sólo para gestionar las tareas, sino también para mejorar la experiencia del cliente.

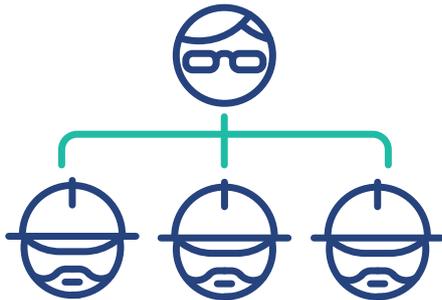
## GAMIFICACIÓN

Cuando los agentes del servicio de campo están motivados para gestionar las tareas que se les hayan asignado, su empresa podrá garantizar a los clientes un servicio sobresaliente. Por esta razón, ofrecemos a su empresa un módulo de gamificación con el que podrá recompensar a sus técnicos por la entrega de un servicio de gran calidad. Nuestra función de gamificación puede aumentar la motivación de sus empleados, asignándoles puntos que luego podrán intercambiar o conceder a otros técnicos para recompensarlos por su ayuda. En un sitio dedicado, podrán comparar sus logros (como la satisfacción media del cliente) con los de sus compañeros. Gracias a esta función, cada miembro de su personal de campo participará en la ejecución de las órdenes de trabajo, los clientes se verán beneficiados y usted conseguirá la satisfacción del cliente al nivel deseado.



## GESTIÓN DE LA MANO DE OBRA EXTERNA

La subcontratación de servicios a proveedores externos permite a las organizaciones reducir costes y ampliar sus capacidades de servicio. Mediante recursos externos, el negocio de servicios puede no sólo proporcionar servicios a los clientes de manera rentable, sino que también será más flexible y estará preparado para modificar la demanda de servicios. Sin embargo, para garantizar un servicio sobresaliente para los clientes, los agentes del servicio externo deben gestionarse eficazmente, debiendo producirse la supervisión y el control de las tareas realizadas.

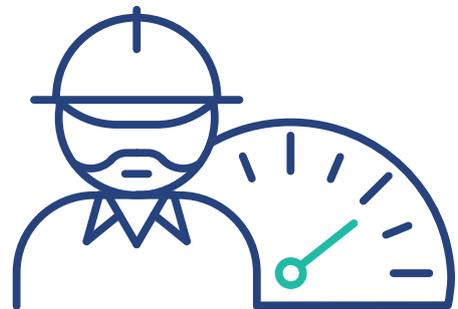


### GESTIÓN DEL SERVICIO DE CAMPO EXTERNO

El módulo de software de gestión de mano de obra de Comarch permite una cooperación sencilla con proveedores de servicios externos. Un módulo dedicado, con funciones como la adición de subcontratistas, estructuras organizativas, recursos, regiones de servicio y tipos de trabajo, permite una gestión eficaz de la mano de obra externa. El uso de esta herramienta permite a los subcontratistas mejorar la ejecución de las tareas de su mano de obra. Las tareas se asignarán automáticamente en función de las reglas configuradas. Cuando sus socios de servicio operen en la misma región, también podrá definir prioridades para evitar problemas de comunicación innecesarios.

### SUPERVISIÓN DE POSIBILIDADES

La ampliación de las capacidades del servicio requiere más atención para supervisar la ejecución de las tareas del personal de campo externo. Sin embargo, la presencia de muchos subcontratistas en diferentes regiones dificulta sobremanera el control de la ejecución de tareas. Para simplificar este proceso, la solución de Comarch para el servicio de campo proporciona una visibilidad completa del desempeño de los agentes externos. Tras establecer los KPI, podrá controlar el cumplimiento de los SLAs y medir el desempeño de los técnicos externos. Con estas características, tendrá acceso a la información en tiempo real sobre el desempeño de los proveedores externos.



### CONTROL DE CALIDAD

Para mantener una alta calidad de la prestación del servicio, necesita recibir comentarios de los clientes, sobre todo si decide utilizar recursos externos. Con formularios de auditoría fácilmente configurables en la plataforma Comarch FSM, los clientes completan una encuesta en una aplicación móvil y usted siempre se mantendrá al tanto de la calidad de las tareas realizadas. Gracias a esta función, tendrá el control sobre los empleados externos del servicio de campo y podrá proporcionar un servicio de gran calidad utilizando los recursos de los subcontratistas.

## CONECTIVIDAD AMPLIADA

El internet de las cosas (IoT) y otras soluciones de conectividad construyen el camino hacia la revolución de los procesos de gestión de servicios y aumentan su proactividad. Al conectar equipos con las aplicaciones para móviles de los técnicos y compartir los datos en tiempo real con el departamento de administración, la compañía puede reaccionar rápidamente a los problemas que se presenten y supervisar el estado del inventario de forma remota. Además, esta tecnología se puede utilizar como predicción de problemas potenciales (mantenimiento predictivo) o para autenticar a los usuarios.



### DISPOSITIVOS INTELIGENTES Y PLATAFORMA IOT DE COMARCH

Con numerosos dispositivos inteligentes disponibles en el mercado que pueden integrarse con el software FSM, Comarch ofrece sus propios productos: beacons, IoT Hub, dispositivos inteligentes de medición, etiquetas de identificación de radiofrecuencias (RFID) y módulos bluetooth de baja energía (BLE) para garantizar una extensa oferta por parte de Comarch FSM. El diseño y la producción quedan bajo el control de los expertos de Comarch, ofreciendo así a los clientes la posibilidad de adecuarlos a sus necesidades.

## SEGUIMIENTO DE ACTIVOS

Al aumentar el espectro de los equipos que gestionan las empresas, aparecen más problemas potenciales, sobre todo en el área de supervisión. Comarch IoT Asset Tracking da respuesta a estas incidencias y proporciona opciones para administrar los activos y ejecutar procedimientos de inventario. Para habilitarlos recurre a la telemetría, a un motor de normas, a una aplicación web y a la configuración remota. También, gracias al registro en tiempo real de la ubicación reciente de equipos, permite a los usuarios configurar zonas de construcción y buscar ciertos activos.



### GESTIÓN DE ACCESO A SITIOS

Las compañías de servicios deben garantizar tanto un gran rendimiento como un alto nivel de seguridad de los datos en todo su proceso operativo. Con la aplicación para móviles Comarch FSM, al combinar la gestión de acceso de identidades del sistema (IAM) con los elementos del internet de las cosas (IoT), las compañías pueden asegurarse de que sólo podrá conectarse el personal autorizado, de modo que podrán supervisar el tiempo que un empleado interno o externo pasa en un lugar determinado.

## MANTENIMIENTO PREDICTIVO

Las soluciones de IoT, junto con Comarch FSM y otras herramientas de análisis, permiten una resolución de problemas aún más proactiva por parte del personal de los servicios de campo. Con sensores en las piezas de las máquinas, la empresa supervisa, por ejemplo, datos sobre la temperatura, el clima, el polvo o los niveles de humedad. Esta información se transmite a la plataforma de IoT y al software de análisis mediante un modelado personalizado para activar el diagnóstico de equipos y eliminar el riesgo de mal funcionamiento de los equipos. A medida que los datos se procesan en tiempo real, los empleados podrán recibir notificaciones en sus dispositivos móviles acerca de ciertos problemas y reaccionar inmediatamente. Como resultado, las operaciones comerciales pueden continuar sin interrupción y el costo de las reparaciones puede minimizarse, pudiendo optimizarse la entrega de piezas de repuesto.

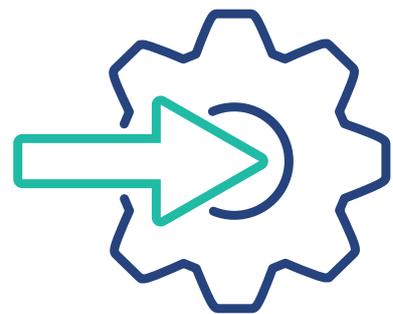


## SMART BUTTON

Smart Button es un dispositivo que tiene una duración activa de hasta tres años. Puede instalarse en equipos y configurarse según las necesidades comerciales mediante el uso de Comarch IoT Platform (un ecosistema en la nube). Permite dar una respuesta rápida con el equipo a un determinado problema mediante la generación automática de una orden de trabajo que recoge su ubicación en el edificio y asigna la tarea al técnico adecuado. ¡Y todo ello con sólo pulsar un botón!

## INTEGRACIÓN CON EL ECOSISTEMA

Incluso si su compañía de servicios ha iniciado ya el proceso de transformación IoT y prefiere mantener sus dispositivos o plataformas de análisis implementados, puede ampliar la automatización por integración con el software de servicios externos para distribuir inmediatamente las incidencias a un empleado particularmente cualificado, de IoT del cliente



## REALIDAD AUMENTADA

Al contrario de lo que se piensa, la tecnología de realidad aumentada no sólo se aplica en las industrias de los videojuegos y el entretenimiento. En los servicios externos, amplía las posibilidades para los empleados a distancia, sobre todo en cuanto a formación, pues, in situ, se les brinda cualificación e instrucciones operativas de manera remota sin apabullarles con demasiada información.

### APLICACIÓN DE REALIDAD AUMENTADA PARA MICROSOFT HOLOLENS



La aplicación Comarch FSM para Microsoft HoloLens ofrece modo En dispositivo y modo Holograma. El primero permite al empleado localizar e interactuar con el equipo real, seguir los pasos recomendados para repararlo e incluso grabarlo, lo cual ayuda en el trabajo presencial. El segundo permite trabajar con el equipo como objeto virtual, algo muy útil para formar a nuevos empleados.

Ambas opciones proporcionan a los empleados la posibilidad de utilizar una base de conocimientos, reproducir vídeos con instrucciones y grabar los pasos a seguir para sus colegas, todo ello mediante un sistema de manos libres gracias a instrucciones de voz.

### APLICACIÓN DE REALIDAD AUMENTADA PARA TABLETAS Y TELÉFONOS INTELIGENTES

Una aplicación disponible para las nuevas versiones de los sistemas operativos Android e iOS que ofrece una asistencia perfecta para soluciones de realidad aumentada. La aplicación permite a los empleados acceder a una base de conocimientos con sólo localizar el código QR de cada equipo y proceder al análisis de un resumen de contexto del dispositivo. Una vez que el técnico haya hecho clic sobre el elemento emergente visible, la aplicación mostrará toda la información y los documentos relacionados con el equipo, tales como los atributos de estado y los enlaces a documentos.



---

Contacte con nosotros para solicitar más información o una demostración del sistema Comarch Field Service Management:

**[fsm-enquiries@comarch.com](mailto:fsm-enquiries@comarch.com)**

---

# COMARCH

## ABOUT COMARCH

Comarch es un reconocido proveedor mundial de soluciones comerciales de IT con actividad desde 1993. La compañía cuenta con una gran experiencia tras participar en miles de proyectos de las principales empresas de sectores como los de telecomunicaciones, sanidad, líneas aéreas, banca, seguros, minoristas, combustibles y fabricación. Nuestra cartera incluye una gran variedad de productos como sistemas BSS/OSS, ERP, CRM, gestión de fidelidad, facturación electrónica, inteligencia comercial, gestión de servicios externos, software de almacenamiento de datos y copias de seguridad o dispositivos y plataforma de IoT. Garantizamos que podemos recomendar las soluciones más eficaces para satisfacer las necesidades comerciales cambiantes de nuestros clientes.

Copyright © Comarch 2020. All Rights Reserved

[fsm-enquiries@comarch.com](mailto:fsm-enquiries@comarch.com)

| [www.comarch.com](http://www.comarch.com)