SERVICEMAX

ServiceMax Engage

Conecta, apoya e impulsa a los clientes finales para garantizar la satisfacción del cliente y la precisión de los datos de los equipos.

Beneficios para el cliente final

- Mayor implicación en el proceso de servicio
- Autoservicio a través de la asistencia técnica remota
- Acceso móvil a la información de los equipos en tiempo real

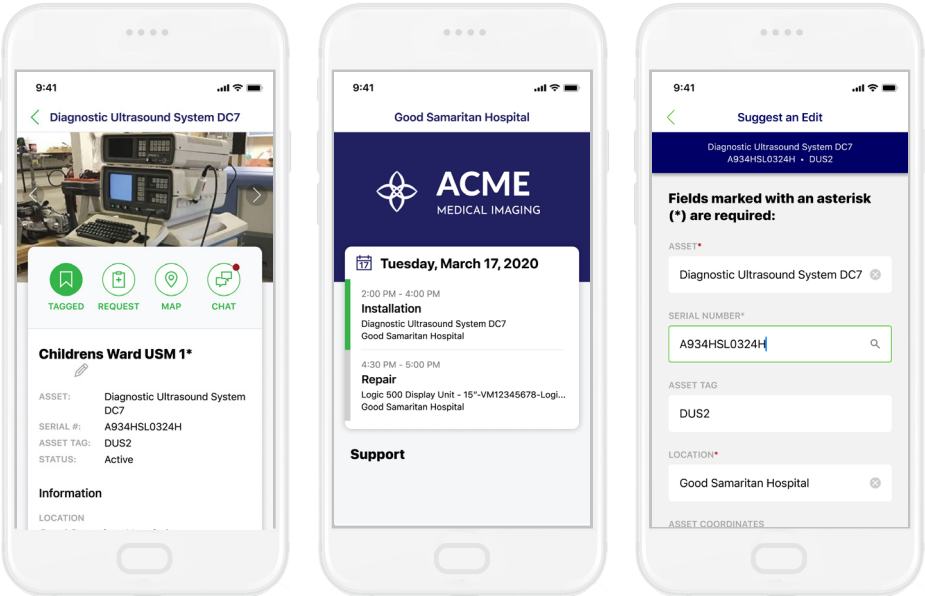
Resultados del servicio

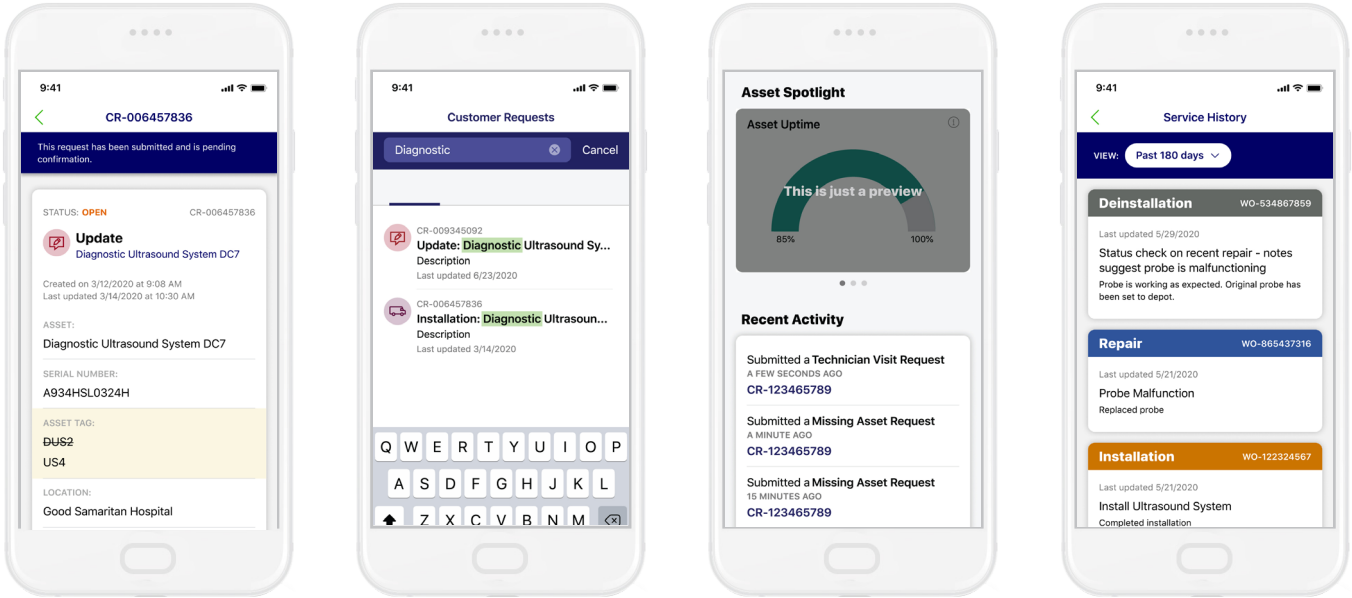
- Mayor experiencia y satisfacción del cliente
- Mejora de la precisión y visibilidad de los datos de los equipos
- Aumento de la productividad de los técnicos
- Mejora del rendimiento de los contratos
- Aumento de los ingresos por servicios

Obtenga su demostración personalizada hoy mismo en **servicemax.com/es/demo**

Los propietarios y operadores de equipos complejos esperan cada vez más visibilidad y participación en el proceso de servicio. Las organizaciones de servicios, por su parte, se enfrentan a crecientes dificultades para mantener datos precisos sobre estos equipos, lo que complica su capacidad para ejecutar contratos de servicio e identificar oportunidades de posventa. Los portales y comunidades de clientes basados en la web, aunque permiten una mayor conexión, han sido inadecuados por sí solos para resolver estos problemas. Lo que se necesita es una aplicación móvil que sea fácil de usar para el cliente y esté centrada en los equipos.

ServiceMax Engage es una aplicación móvil intuitiva que conecta a las organizaciones de servicios de mantenimiento industrial y de asistencia técnica con los propietarios y operadores de activos para aumentar la visibilidad del servicio, elevar la experiencia del cliente final y garantizar la calidad de los datos de los equipos. A través de Engage, los clientes finales pueden solicitar una visita de servicio, hacer un seguimiento de los técnicos o recibir asistencia experta a distancia. Pero Engage es más que una aplicación de solicitud de servicio o de seguimiento: ofrece a los clientes el mismo acceso a los datos de los equipos en tiempo real que tienen los técnicos de servicio. Con Engage, los propietarios y operadores de los equipos pueden acceder a información adicional sobre los equipos y solicitar actualizaciones a medida que cambian los datos de estos equipos. El resultado es que los clientes están más conectados, los datos de los equipos son más precisos y la prestación de servicios es mejor.





CARACTERÍSTICAS Y CAPACIDADES

Compromiso con el proceso de servicio

A través de Engage, los clientes finales pueden iniciar una solicitud de servicio y pedir un técnico; ver y gestionar las citas; seguir el estado y la ubicación de un técnico en ruta; y recibir notificaciones y actualizaciones de las citas en tiempo real. También pueden comunicarse con los técnicos a través de mensajes de texto. Además de mantener a los clientes más involucrados, esto también proporciona a las organizaciones de servicios una mayor supervisión de las conversaciones entre los técnicos y los clientes.

Asistencia técnica especializada a distancia

Engage permite a los clientes del servicio recibir apoyo de expertos conectándose a través de la línea directa de Zinc. La asistencia guiada incluye audio, vídeo y anotaciones. Las conversaciones pueden iniciarse dentro del contexto del equipo para una resolución eficiente. Esta capacidad de asistencia técnica especializada amplía considerablemente el potencial de los clientes finales para realizar el autoservicio en sus propios equipos.

Visibilidad y precisión de los datos de los activos

Engage permite a los clientes finales de servicios ver la información de los activos en tiempo real, incluyendo el historial de servicio y conocimientos como manuales de productos, imágenes y vídeos. También les permite seguir y recibir notificaciones sobre los equipos y solicitar una corrección o actualización de los datos de un equipo. Puede proporcionarles acceso a informes sobre las métricas de rendimiento y permite nombrar a los equipos para identificarlos.

Una experiencia perfecta

Engage es nativo tanto para ServiceMax como para Salesforce, lo que garantiza el rendimiento y la seguridad para los propietarios y operadores de los equipos. Engage también funciona con cualquier producto de ServiceMax, ya sea ServiceMax Core o Asset 360 para Salesforce.

Marcas personalizadas

Los clientes de servicios finales pueden personalizar la marca de Engage como deseen. Al ser una aplicación móvil lista para usar, no tiene costes adicionales de implementación.

Acerca de ServiceMax

La misión de ServiceMax es ayudar a los clientes a mantener el mundo en funcionamiento con un software de gestión de servicios de mantenimiento industrial y de asistencia técnica enfocado en los equipos. Como líder reconocido en este espacio, las aplicaciones móviles y el software basado en la nube de ServiceMax proporcionan una visión completa de los activos a los equipos de servicio de mantenimiento. Al optimizar las operaciones de servicio, los clientes de todos los sectores pueden gestionar mejor las complejidades del servicio, impulsar el crecimiento y dirigir negocios más rentables y enfocados en los resultados. Para más información, visite www.servicemax.com/es.

© ServiceMax, Inc. 2021