



Qué se puede esperar del Field Service Management 3.0

El Field Service Management está evolucionando, con nuevas tecnologías, procesos y soluciones innovadoras. El FSM 3.0 es el siguiente paso de la innovación en el sector, en el que está surgiendo una gran variedad de nuevas funcionalidades; entre ellas la integración de datos, las funcionalidades GIS y móviles y la RA. Estas pueden combinarse en un FSM sofisticado para dar un mejor soporte a todo el ciclo de vida del servicio de campo.

Las funcionalidades más importantes del Field Service Management 3.0

Integración de datos

Mientras que las versiones más antiguas de FSM tienden a ser aisladas en términos de información, las nuevas iteraciones ofrecen un flujo de datos más flexible y ampliamente disponible en varias unidades de negocio. Como consecuencia, cualquier solución FSM moderna debe tener la posibilidad de importar y exportar datos de un sistema a otro. Ya sea que se alimente a un CRM para ventas, a un ERP para la planificación de recursos, o incluso a un SOR dedicado a la producción y la I+D para impulsar las mejoras de los productos, la integración sencilla entre los sistemas no centrados en el servicio es hoy fundamental.

Funcionalidades/Integración GIS

El Geographic Information System (GIS) se ha convertido en una herramienta cada vez más importante en los flujos de trabajo de muchas empresas de Field Service. Sin embargo, a pesar de ser increíblemente útiles, los datos del GIS pueden proceder de múltiples fuentes de datos, potencialmente almacenados en diferentes SOR. En el mundo del servicio de campo, que evoluciona con tanta rapidez, sobre todo si nos enfrentamos a escenarios reactivos de respuesta a emergencias, la capacidad de adquirir datos de superficie de múltiples fuentes, tanto en la oficina central como, sobre todo, para el técnico sobre el terreno, es crucial. Esta modalidad es cada vez más frecuente y se convertirá en la norma. Si bien esto puede no ser relevante para todas las industrias verticales, en sectores específicos como el del petróleo y, del gas o de los servicios públicos, podría ser un verdadero factor de cambio que veremos en el futuro del FSM 3.0.

Optimización de la programación

La programación basada en algoritmos está abriendo el camino a la adopción cada vez más generalizada de la automatización de procesos robóticos (RPA) y la IA, aprovechando el apoyo de los procesos del servicio de campo. Las soluciones más sofisticadas pueden tratar flujos de trabajo de servicio a gran escala, con grandes cuadrillas de técnicos de Field Service. Además, estas soluciones resultan eficaces en contextos en los que la complejidad de las obligaciones que hay que respetar hace que la combinación de varias competencias con otros tantos técnicos sea una tarea ardua para ver cumplidos los requisitos del pedido. La flexibilidad para tener ambas soluciones integradas en una única solución FSM de nueva generación es esencial. Sin embargo, lo que diferencia a la nueva generación de productos

FSM de muchas de las antiguas soluciones legacy es que las herramientas de programación deben ser siempre dinámicas, ya sean totalmente automatizadas o de programación asistida. Una solución dinámica puede reaccionar en tiempo real a los datos procedentes del campo, como las actualizaciones de los técnicos, la información sobre el tráfico y los datos de los clientes. Este es un factor crucial de las soluciones de nueva generación y permite optimizar de manera continua el programa de trabajo.

Herramientas de Información Eficaces

Las operaciones de servicio se están convirtiendo en un impulsor clave en múltiples aspectos centrales de las operaciones empresariales más extensas, y como tal, el flujo de información a través de la empresa debe ser constante. Los datos deben utilizarse con un propósito y unos resultados claros. En el marco de las soluciones FSM de última generación, esto se refiere principalmente a los cuadros de mando personalizables para los distintos niveles de gestión, que les permiten ver los datos de la manera que necesiten. Además, se espera que las soluciones FSM de nueva generación utilicen diferentes algoritmos para traducir los datos en múltiples casos de uso.

Funcionalidades móviles

Una moderna aplicación móvil de FSM integrada tendría que permitir al técnico adquirir datos precisos sobre materiales o activos. Debe guiarle a través de flujos de trabajo estructurados basados en el trabajo a realizar, al mismo tiempo que extrae datos del mismo activo. Además, tendrá una función esencial para garantizar el cumplimiento de las normas de salud y seguridad en todo momento, ya que incluirá listas de comprobación claras que los técnicos deberán completar antes de proporcionar información adicional al ingeniero. Los sistemas de FSM más modernos pueden realizar todas estas tareas de forma dinámica. La solución móvil reconoce el tipo de operación que se está realizando y los formularios asociados más adecuados para capturar los datos necesarios. Los hotlinks proporcionan la información más relevante dentro de la biblioteca de conocimientos y la empresa de servicios tiene la posibilidad de documentar una solución a un problema que todavía no figura en la lista para mejorar de forma continua su base de conocimientos. Cuanto más tiempo utilicen los técnicos esta herramienta, más eficaz resultará.

Colaboración Virtual/Realidad Aumentada

Además de las funcionalidades móviles, las herramientas para la colaboración a distancia mejoran la experiencia de trabajo del técnico. También permiten a la empresa de servicios acceder a un activo para clasificar la información o resolver el problema de forma remota. En herramientas más sofisticadas, también vemos la aparición de un enfoque de gestión del conocimiento basado

en la Inteligencia Artificial. Una gestión del conocimiento más eficaz se traduce en la posibilidad para una empresa de servicios de enviar la información correcta en el momento más adecuado al técnico sobre el terreno a través de la herramienta en dotación. Al mismo tiempo, los datos se leen automáticamente por la tecnología de reconocimiento de imágenes, por lo que se puede etiquetar automáticamente la información correcta para que sea más fácil de encontrar en un momento posterior, si es necesario. Estas funcionalidades ayudan a completar el ciclo de vida de las actividades de servicio de campo.



Conclusión

All these features impact on field service; as FSM platforms and solutions race to meet these expectations and new capabilities, it will become clear which companies and products are leaders in the space and which ones may be FSM of the past. The expectation for FSM is evolving; users want to have a simple interaction, with the technology doing the heavy lifting. The features in FSM 3.0 make the users' work processes simpler, faster, and safer while moving their work forward into the future.