02/08/2016 - Principais desafios das operações de serviço em campo é tema de livro lançado pela ClickSoftware

Autores acumulam mais de 20 anos de experiência no gerenciamento de serviços em campo. Contaram também com o suporte de especialistas e de uma comunidade de mais de 300 empresas

Disponibilizar um material original e que trouxesse valor imediato para as empresas e profissionais em suas operações de serviço em campo. Este foi o estímulo que levou os especialistas da ClickSoftware Mike Karlskind, Alec Berry e Stephen Smith a idealizar o projeto, focado principalmente nos desafios mais prementes encontrados na gestão dos serviços em campo. Intitulado “Service is Hard”, trata-se de um manual de como lidar com as dificuldades que surgem no dia a dia, analisando as causas e os riscos inerentes, bem como as diferentes abordagens para resolvê-los. Cada capítulo é embasado na expertise dos autores e, por meio de suas percepções e orientações, a ideia é transformar a maneira como o leitor vê a prestação de serviços hoje. Enxergando os desafios comuns na prestação de serviços em campo como oportunidades para o engajamento dos clientes.
O livro “Service is hard” foi inspirado em um blog de mesmo nome que Mike Karlskind, um profissional com mais de 20 anos de experiência no gerenciamento de serviços em campo mantém na ClickSoftware e onde o tema continuará a ser exaustivamente estudado. Os autores também pesquisaram conteúdo junto à experts e expoentes deste mercado, o que inclui uma comunidade de mais de 300 clientes/empresas. Examinar os oito desafios mais difíceis para a conquista de um serviço consistente e com excelência é a proposta do livro, o que inclui aspectos tão variados como tecnologia, processos, até as características inerentes ao próprio negócio prestação de serviços em campo.
A ClickSoftware é líder global no fornecimento de soluções para a gestão automatizada e otimização da força de trabalho e serviços em campo. A companhia tem se mantido fiel ao seu principal foco: fortalecer os prestadores de serviços para otimizar o valor de cada uma de suas interações com o cliente. Ao incrementar ambas, a efetividade e eficiência de todos os envolvidos nesta cadeia, a empresa acredita estar ajudando a promover uma importante evolução, que trará como resultado uma mudança de visão da prestação de serviço como algo meramente reativo para a prestação de serviço preditivo. O que fortalecerá o valor do negócio como um todo.

Ficha Técnica
Direitos Autorais: ClickSoftware, Inc. (Standard Licença de Copyright)
Edição: Primeira Edição
Editora: ClickSoftware
Publicado: 21 de junho de 2016
Idioma: Inglês
Páginas: 96
Preço: US$23.99

Foto: divulgação

EPR Comunicação