22/06/2016 - Mobilidade e nuvem: as próximas fronteiras tecnológicas da gestão do serviço em campo

Por Tim Faulkner*

De acordo com o estudo “Previsões Globais do Mercado de Gestão de Serviços em Campo até 2019”, realizado recentemente pelo MarketsandMarkets, estima-se que o faturamento do segmento mundial de gestão de serviços em campo (GSC), que em 2015 foi de US$ 1,58 bilhão, deva saltar para mais de US$ 3,5 bilhões até 2019. Porém, as empresas que dispõem de técnicos e engenheiros alocados em campo têm conduzido a gestão de forma ainda bastante tradicional e hierárquica. Para que sobrevivam e prosperem no século 21, é preciso que elas abracem o que há de mais inovador em tecnologias móveis e na nuvem. Afinal, o consumidor na era da uberização tem se acostumado cada vez mais a receber repostas e atualizações mais rápidas e flexíveis. Empresas realmente inovadoras utilizam a tecnologia para colocar consumidores e fornecedores em contato direto.

O poder da computação em nuvem e a onipresença dos dispositivos móveis possibilitam que as organizações que operam in loco redesenhem todo o processo da gestão de serviço em campo. Isso beneficia tanto o negócio e os profissionais que atuam nesse segmento, como também o cliente, garantindo que todos tenham acesso às informações que desejam, quando e onde precisarem. A chave para a satisfação é garantir que o serviço seja o mais suave e eficiente possível e que o cliente seja informado em todos os momentos.

A nuvem, além de ser juntamente com a mobilidade, a próxima fronteira para a gestão de serviços em campo, atua como um grande nivelador, permitindo que cada organização, independente do porte, localização ou modelo de negócio, adote e aperfeiçoe as mesmas aplicações e processos, elevando assim o patamar do atendimento prestado aos clientes. Essas soluções ajudam as empresas e seus técnicos a operarem de forma muito mais flexível, ágil e responsável.

Os técnicos na verdade são embaixadores de sua marca e mais do que representá-la, eles devem ser eficazes. Tire o máximo de proveito e aprenda a usar sua força de trabalho. É crucial que as aplicações corretas e úteis estejam funcionando perfeitamente em seus dispositivos móveis. Pois, a verdadeira inovação só ocorre de fato quando a nuvem e a tecnologia móvel são implantadas de forma a permitir que os técnicos em campo otimizem tanto o trabalho como a comunicação com a central, recebendo informações em tempo real. À medida que mais empresas de serviço em campo começam a utilizar sistemas e processos dependentes da nuvem e de tecnologias móveis, enriquecem a interação humana fazendo a diferença para os clientes, seja por interação face a face em uma visita domiciliar, contatos por mensagens instantâneas, telefone ou e-mail.

Além disso, serão perceptíveis grandes diferenças na satisfação do cliente se os provedores usarem essas tecnologias não só para que os técnicos se comuniquem de forma eficaz e instantaneamente com as pessoas que estão atendendo, mas também para autorizar e inspirar a tomarem suas próprias decisões - onde e quando possível - ao invés de esperarem por uma resposta do topo da hierarquia. Com certeza, essa mudança, torna a organização muito mais ágil e focada no cliente.

A produtividade também é impactada com a adoção dessas tecnologias, que auxiliam as empresas a desenvolverem uma infraestrutura muito mais colaborativa e que intuitivamente permite tirar o máximo de proveito de cada situação.
A nuvem e a mobilidade são o futuro da indústria e está na hora das empresas de serviço em campo usufruírem delas para não correrem o risco de serem deixadas para trás pelos seus concorrentes. Aquelas que adotarem as melhores e mais inovadoras soluções de nuvem e mobilidade certamente serão bem sucedidas no futuro.
*Tim Faulkner é vice presidente sênior da ClickSoftware para Europa, Oriente Médio e África.

Sobre a ClickSoftware - A ClickSoftware é a líder em soluções para a gestão de serviços e otimização da força de trabalho em campo. Como pioneiros do conceito “otimização da cadeia de serviço”, nossas soluções oferecem às organizações visibilidade e controle por toda a cadeia de gestão de serviços, otimizando a previsão, o planejamento, as alterações, as programações e o agendamento de tarefas e ordens de serviço, a mobilidade empresarial e o gerenciamento em tempo real dos funcionários e recursos em campo.
Nossas soluções estão disponíveis na nuvem ou em instalações locais. Elas incorporam as melhores práticas de negócios e avançados algoritmos de decisão que otimizam e gerenciam as operações de serviços de forma mais eficiente, escalável e integrada. Abordamos a questão fundamental da realização de tarefas e execução de ordens de serviços: Quem faz para o que, para quem, com o que, onde e quando. A ClickSoftware possui escritórios nos Estados Unidos, na América Latina, na Europa, na África e na Ásia-Pacífico.

EPR Comunicação