Microsoft Dynamics 365 Field Service

Plataforma SaaS para Gestión Inteligente de Operaciones en Campo y Servicios en Sitio (Service-to-Cash)

RESUMEN EJECUTIVO

Solución especializada en la gestión integral del ciclo de vida de atención en sitio (Service-to-Cash), desplegada en la nube de Microsoft. Diseñada para optimizar la programación de recursos, automatizar el despacho, elevar la productividad técnica móvil con asistencia de IA generativa y conectar activos remotos mediante IoT para reducir costos operativos.

ESPECIFICACIONES CLAVE

Atributo	Detalle
Modelo de Despliegue	SaaS en nube pública de Microsoft con mantenimiento evergreen continuo.
Plataforma Base	Microsoft Dataverse y Microsoft Power Platform.
Clientes Soportados	Aplicación web, plugin de Outlook, Teams y App móvil nativa (iOS, Android, Windows).
Capacidades de IA e IoT	Copilot (IA generativa), Scheduling Operations Agent y Connected Field Service (Azure IoT Hub).
Licenciamiento	Full User (Enterprise/Base/Attach), Contractor, Device y Team Members.
Integraciones ERP	Conexión nativa out-of-the-box vía Dual-Write / Tablas Virtuales con Dynamics 365 Finance & SCM.
Seguridad y Gobierno	Control RBAC en Dataverse, perfiles offline seguros y certificaciones ISO/IEC 27001 y GDPR.

BENEFICIOS CLAVE Y RETORNO DE INVERSIÓN (ROI)

- **Optimización de Despacho y Reducción de Tiempos de Improductividad.**
  Maximización de la utilización de cuadrillas y equipamiento mediante el tablero interactivo asistido por Resource Scheduling Optimization (RSO).
- **Continuidad Operativa con Movilidad Multiplataforma Offline.**
  Eliminación de cuellos de botella en zonas sin cobertura gracias a la App móvil con sincronización fuera de línea y captura de firmas/repuestos.
- **Mantenimiento Predictivo con Conectividad IoT.**
  Detección de anomalías en tiempo real e interrupción proactiva de fallas antes de que generen interrupciones del servicio o penalizaciones por SLA.
- **Cierre de Ciclo Comercial Agilizado (Service-to-Cash).**
  Aceleración del flujo de caja mediante la sincronización automática del inventario consumido en camionetas con la facturación y el ERP.
- **Productividad Técnica Asistida por IA.**
  Resúmenes automáticos de órdenes de trabajo y guías paso a paso generadas por Copilot para elevar la tasa de resolución en primera visita.

NOTAS DE USO Y APLICACIONES RECOMENDADAS

Empresas de Servicios Técnicos y Mantenimiento Industrial

Ideal para organizaciones con técnicos en ruta que requieren asignación eficiente de repuestos, gestión de contratos y visibilidad en tiempo real.

Operaciones con Activos Remotos Críticos

Entornos que buscan evolucionar de un modelo de mantenimiento reactivo a uno predictivo mediante telemetría e IoT.

Redes de Servicios con Contratistas Externos

Escenarios híbridos que exigen controlar la ejecución de personal directo e indirecto sobre una misma plataforma unificada de despacho y auditoría.

Confidencial — Uso comercial autorizado. Propiedad intelectual de Grupo CONSISA. Prohibida su reproducción sin autorización.