



CASO DE ESTUDIO

INDUSTRIA: **ENERGÍAS RENOVABLES**

Optimización del Servicio a Domicilio con Zoho FSM integrado a Zoho CRM y Zoho Desk



Introducción

Una empresa líder en la instalación de paneles solares, con más de 3000 empleados y un departamento de soporte al cliente de más de 20 personas que opera sobre Zoho Desk, enfrentaba **desafíos significativos en la gestión de visitas técnicas y servicios de mantenimiento a domicilio.**

Con una flota de **más de 50 brigadas de servicio a domicilio** y más de 1000 órdenes de trabajo creadas mensualmente, la falta de un sistema unificado para gestionar las visitas de servicio y facturación generaba ineficiencias y errores.

Para superar estos desafíos, la empresa decidió **implementar Zoho FSM integrado a Zoho CRM y Zoho Desk, para optimizar y centralizar la gestión de soporte técnico.**



¿Qué es Zoho FSM?

Zoho FSM, por sus siglas en inglés *Field Service Management*, es una aplicación que integra un **conjunto de herramientas y procesos utilizados para gestionar y optimizar servicios técnicos a domicilio o en campo.**

Incluye la programación de tareas, asignación de recursos, seguimiento de equipos en terreno, gestión de inventario, facturación y automatización de reportes. **Zoho FSM es esencial para empresas que brindan servicio técnico, mantenimiento, instalación de equipos o cualquier tipo de servicio en ubicaciones remotas.**

El uso de Zoho FSM permite una mayor eficiencia operativa al reducir errores manuales, optimizar rutas de trabajo y mejorar la experiencia del cliente con tiempos de respuesta más rápidos.



Desafíos



Falta de integración entre los sistemas de gestión de tickets y órdenes de trabajo.



Información dispersa y duplicada, lo que afecta la eficiencia y la precisión.



Retrasos por falta de acceso a la información en tiempo real.



Altos costos operativos debido a la dependencia de procesos manuales.



Ineficiencia en la asignación de recursos técnicos por falta de un calendario unificado.



Falta de visibilidad entre las órdenes de servicio y múltiples visitas.

Solución



Se implementó Zoho FSM para gestionar de manera eficiente todo el ciclo de soporte técnico, desde la generación de tickets hasta la facturación. Sus características clave incluyen:

✓ Integración con aplicaciones de Zoho

Zoho FSM se integra de manera nativa con **Zoho CRM**, **Zoho Books** y **Zoho Desk** agilizando la creación de órdenes de servicio y la facturación.

✓ Centralización de la información

Despachadores, técnicos y otras áreas de la empresa pueden acceder en una sola plataforma a la información de las distintas actividades realizadas.

✓ Facilidad para la creación de órdenes de servicio

Desde **Zoho Desk**, por medio de un botón, se genera una orden de servicio en **Zoho FSM** de manera automática permitiendo al área de despacho asignar visitas de manera rápida los tickets de soporte que son evaluados para determinar si requieren soporte técnico en sitio.

✓ Reducción de costos, tiempos y errores

La automatización de procesos con **Zoho FSM** ha reemplazado tareas manuales, agilizando la operación y mejorando la eficiencia del servicio.

✓ Reportes y tableros de control

Zoho FSM ofrece tableros y reportes detallados para gestionar el despacho y asignación de servicios, además de centralizar los reportes de servicios generados por los técnicos.

✓ Aplicación móvil

La app móvil de **Zoho FSM** facilita el acceso a la información para los técnicos en campo, incluso sin conexión a internet.

Impacto y Resultados

Desde la implementación de Zoho FSM, la empresa ha obtenido mejoras significativas:



Mayor eficiencia operativa

La centralización de actividades ha reducido el tiempo dedicado a tareas administrativas, permitiendo al equipo enfocarse en la relación con los clientes.



Mejora en la experiencia del cliente

La capacidad de respuesta rápida a las necesidades de los clientes ha elevado su nivel de satisfacción.



Reducción de errores

La automatización ha eliminado errores manuales, garantizando un flujo de trabajo más preciso y eficiente.



Mayor transparencia y control

Los administradores tienen visibilidad total de las actividades del equipo, mientras que los usuarios gestionan sus registros de manera eficiente.



Incremento en la facturación

Zoho FSM permitió aumentar la facturación en más de un 30% desde el primer mes de uso. Además, optimizó el flujo de caja al agilizar el proceso de facturación, permitiendo cobrar más rápido.



Mejora en el control de inventario

Zoho FSM permite gestionar el inventario de partes y piezas que los técnicos utilizan en sus órdenes de servicio, asegurando su correcta facturación al finalizar el trabajo.

Conclusión

La implementación de Zoho FSM permitió a la empresa de energías renovables **gestionar de manera eficiente sus operaciones, optimizando cada etapa del ciclo del servicio técnico a domicilio.** Esta solución no solo ofreció autonomía a los equipos, sino que también **redujo significativamente los costos operativos, mejorando la transparencia y la precisión en todo el proceso.**





www.interconnecta.com

Síguenos en nuestras redes sociales

