

Szervizkezelés

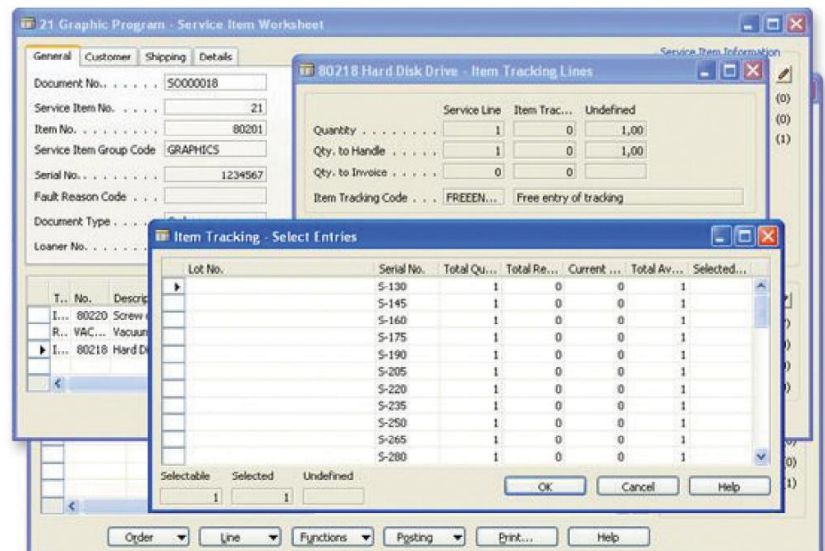


Microsoft Dynamics NAV 5.0 – Szervizkezelés

ELŐNYÖK:

- Fokozott működési hatékonyságot biztosíthat. Jobban kézben tarthatja az alkatrészkészletet, a költségeket, a munkamennyiségeket és a feladatok sürgősségét, így eredményesebb környezetet hozhat létre a munkavégzéshez.
- Javíthatja a szervizrendelések kezelését. Egyszerűbbé teheti a szervizrendelések előállítását, irányítását, teljesítését és számlázását; a partneri szerződésekkel, az árázással, a feladatprioritással, valamint a szervizszakemberek és -csapatok képességeivel és munkaterhelésével kapcsolatos információk jobb elérhetőségének köszönhetően pedig könnyebben meghatározhatja és nyomon követheti az alkatrészek felhasználását.
- Hatékonyabban kezelheti a szerződéseket. A jótállások, a vállalt szolgáltatási szintek, a szerződéses szervizidőszakok és válaszütem beállításával és nyomon követésével a vállalat munkatársai automatizálhatják a kapcsolódó szervizrendeléseket, rögzíthetik a szerződések teljesítésével és előzményeivel kapcsolatos adatokat, és jövedelmezőbb árajánlatokat és szerződéseket készíthetnek.
- Növelheti az ügyfelek hűségét. Munkatársai proaktív szolgáltatásokat biztosíthatnak, az irányítási döntések meghozásakor figyelembe vehetik az ügyfelek igényeit és a velük kapcsolatos előzményeket, továbbá ügyfélfüggő árázást és

Az ügyfelek hűségét és a jövedelmezőséget is növelő kiváló ügyfélszolgálati tevékenységgel fokozhatja a vállalat versenyképességét.



Az alkatrészek pontos nyomon követésével hatékonyabbá teheti a szervizcikkek kezelését és kiosztását, és betekintést nyerhet a szervizrendelésekkel kapcsolatos költségekbe.

A Microsoft Dynamics™ NAV rendszer Szervizkezelés modulja elősegíti, hogy a szervezet megfelelően kiszolgálja az ügyfelek kéréseit, rendszerezze az erőforrásokat a maximális hatékonyság érdekében, és növelje az ügyfelek elégedettségét. A szorosan integrált információk biztosítják a szükséges betekintést ahhoz, hogy jövedelmező döntéseket hozhasson a szerviztevékenységgel kapcsolatos költségek, készletek, munkaterhelések és pénzügyi megtérülés vonatkozásában.

SZOLGÁLTATÁSOK:

Szervizrendelések kezelése	Rögzítheti a nyitott szervizajánlatokkal kapcsolatos adatokat, az ügyfelek kérései és az értékesítés utáni problémák alapján gyorsan hozhat létre szervizrendeléseket, vagy az időszakos szervizelési vagy szerződéses kötelezettségek alapján elfogadhatja a rendszer javaslatait a rendelések megnyitására. Ezután a hiánytalan nyilvántartás és a nyereségesség ellenőrzése érdekében könnyen naplózhatja a szervizrendelések teljesítését.
Szerződések és vállalt szolgáltatási szintek kezelése	A modul lehetővé teszi a vállalt szolgáltatási szintek, a szerződések és a jótállások kezelését a szervizigények előrejelzése, a szervizidőszakokkal és a válaszütemekkel szemben támasztott kötelezettségek teljesítése, az ügyfelek által előnyben részesített szakemberek és szervizidőpontok rögzítése, valamint a szerviztevékenységek proaktív ütemezése érdekében. Nyilvántarthatja a tényleges válaszütemeket, nyomon követheti a kapcsolódó szervizalkatrészeket és -munkákat, automatikusan előállíthatja a szerződéshez tartozó számlákat, és egyszerűen elemezheti a szerződések jövedelmezőségét.
A munkák és az anyagok tervezése, ütemezése és irányítása	Meghatározhatja az egyes szerviztípusokhoz szükséges idő, anyagok és erőforrások jellemző mennyiségét, nyilvántarthatja a szervizben és a külső helyszínen dolgozó szakemberek képességeit és rendelkezésre állását, a szervizrendelések megfelelő kiosztásával pedig biztosíthatja az elérhető erőforrások legjobb hasznosítását. A nyitott szervizrendelések, a szerződésekben vállalt kötelezettségek és a szakemberek munkaterhelésének világos áttekintésével az igényeknek megfelelően rangsorolhatja és eskalálhatja a feladatokat.
Szervizcikkek követése	Nyilvántarthatja a szervizcikkekkel és -alkatrészekkel kapcsolatos információkat, többek között a sorozatszámokat, a készleteket, a költségeket és az egyéni jövedelmezőségi adatokat. Pontosan követheti, kioszthatja és elemezheti a cikkek, a költségek és a munkák legfontosabb adatait.
Cikkek és alkatrészek szerviz-élettörténete	Rögzítheti és nyomon követheti a szervizelt berendezések adatait, beleértve a helyszínnel, az alkatrészekkel, a kölcsönberendezésekkel, valamint a korábbi javításokkal és cserékkel kapcsolatos információkat. A korábbi szervizmunkálatok rögzítésével és a jövőbeni szervizelési problémák megoldására vonatkozó irányelvek és eljárások meghatározásával felgyorsíthatja a hibakeresést.
Árak kezelése	Beállíthatja és folyamatosan karbantarthatja a szervizdíjakat, többek között a rögzített minimális és maximális díjakat, az ügyfélspecifikus árakat, a különféle díjazási típusokat és az árcsoportokat. A kényelmesen használható díjszabási sablonok lehetővé teszik a különféle díjstruktúráknak, szervizparamétereknek és jövedelmezőségi céloknak megfelelő beállítást.
Jelentések	A teljesítménymutatókról, például az aktuális befejezetlen szervizrendelésekről, a válaszarányokról, valamint a szervizcikkek és a szerződések jövedelmezőségéről szóló jelentések előállításával megjelenítheti, elemezheti és értelmezheti a szerviztevékenység teljesítményére és jövedelmezőségére vonatkozó adatokat.

A Microsoft Dynamics NAV rendszer Szervizkezelés moduljával kapcsolatos további információért keresse fel a következő címet: www.microsoft.com/dynamics/nav.

Ez a dokumentum kizárólag tájékoztatósi célokat szolgál.

A MICROSOFT SEMMILYEN KIFEJEZETT, VÉLELMEZETT VAGY TÖRVÉNYEN ALAPULÓ GARANCIÁT NEM VÁLLAL A JELEN DOKUMENTUMBAN SZEREPLŐ INFORMÁCIÓK PONTOSSÁGÁÉRT.

Microsoft[®]