

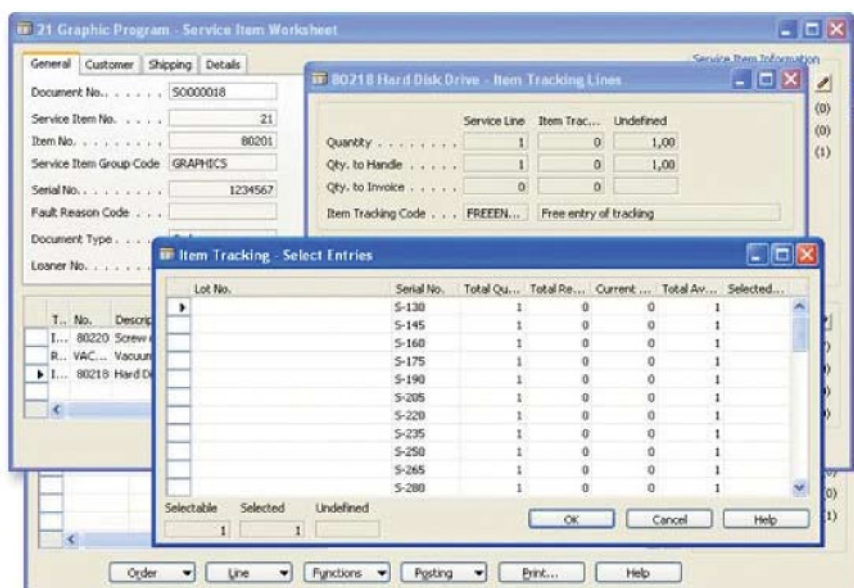
Zarządzanie działalnością serwisową

Zarządzanie działalnością serwisową w Microsoft Dynamics NAV 5.0

ZALETY:

- **Zwiększenie sprawności działania.** Dzięki lepszej kontroli nad zapasami części zamiennych, kosztami, pracami w toku i priorytetyzacją zleceń można zwiększyć wydajność serwisu.
- **Płynniejsza obsługa zleceń serwisowych.** Dostęp do aktualnych informacji o zawartych umowach serwisowych, cenach, priorytetyzacji zleceń oraz kwalifikacjach i obciążeniu pracą poszczególnych techników i zespołów umożliwia poprawę otwierania, prowadzenia, realizacji i fakturowania zleceń napraw oraz lepsze gospodarowanie zużyciem i zamawianiem części zamiennych.
- **Sprawna realizacja umów.** Możliwość wprowadzania i nadzorowania realizacji gwarancji i umów o określonym poziomie obsługi serwisowej (SLA) oraz wynikających z nich terminów reakcji i napraw. Automatyzacja pracy, rejestracja informacji o wywiązywaniu się z umów, śledzenie historii, a dzięki temu trafniejsze kosztorysowanie i zawieranie bardziej dochodowych umów w przyszłości.
- **Zwiększanie lojalności klientów.** Oferując klientom usługi z wyprzedzeniem, z uwzględnieniem historii współpracy i preferencji, a także stosując specjalne ceny i opusty, firma staje się lepszym i bardziej cenionym kontrahentem.

Jak wygrać z konkurencją dzięki lepszemu obsłudze klientów, zwiększającej ich lojalność a zarazem zyskowność serwisu?



Dzięki dokładnemu śledzeniu realizacji zleceń serwisowych można sprawniej przydzielać i prowadzić naprawy, mając jednocześnie pełny wgląd w ich koszty.

Zarządzanie działem serwisu w Microsoft Dynamics™ NAV może pomóc w szybszym reagowaniu firmy na zgłoszenia serwisowe klientów, przeorganizowaniu mocy przerobowych pod kątem optymalizacji wykorzystania i w zwiększeniu zadowolenia klientów. Ścisłe zintegrowane informacje zapewnią wiedzę niezbędną do podejmowania racjonalnych decyzji w zakresie kosztów, zapasów, obciążenia pracą i zyskowności prowadzenia serwisu.

CHARAKTERYSTYKA:

Zarządzanie zleceniami serwisowymi	Możliwość rejestrowania danych o złożonych ofertach, szybkie otwieranie zleceń napraw w oparciu o akceptację ofert przez klientów lub napraw gwarancyjnych oraz możliwość akceptowania otwartych zleceń sugerowanych przez system w oparciu o harmonogram serwisów okresowych lub zobowiązań kontraktowych. Następnie również proste rejestrowanie zamknięcia zleceń zapewniające kompletność kartotek i możliwość zarządzania dochodowością działalności.
Zarządzanie umowami i SLA	Zarządzanie umowami serwisowymi i umowami o poziomie obsługi (SLA) oraz gwarancjami pozwala na przewidywanie zapotrzebowania klientów na serwis, wywiązywanie się z terminów serwisowania lub czasów reakcji serwisu, rejestrowanie preferencji klientów w zakresie wyboru techników lub terminów napraw i planowanie obsługi serwisowej z wyprzedzeniem. Można też rejestrować faktyczne czasy reakcji, rejestrować zużycie materiałów i nakłady robocizny, automatycznie generować faktury pod umowy i łatwo analizować dochodowość zawartych umów.
Planowanie mocy przerobowych i materiałów, kalendarza napraw i otwierania zleceń	W systemie można zdefiniować typowe nakłady czasowe, materiałowe i narzędziowe na określone rodzaje czynności serwisowych; można prowadzić ewidencję kwalifikacji i dostępności personelu serwisu i techników wyjazdowych, a następnie tak przydzielać zlecenia, żeby jak najlepiej wykorzystywać posiadane zasoby. Można też priorytetyzować i eskalować działania dzięki dogłębnej znajomości otwartych zleceń, zobowiązań kontraktowych i obciążenia techników pracą.
Ewidencja części i czynności	Można śledzić części zużywane i czynności wykonywane w ramach serwisu, w tym numery fabryczne, stan zapasów, koszty i indywidualną dochodowość. Można też dokładnie śledzić, przydzielać i analizować szczegółowe dane o pozycjach kosztorysowych, kosztach i pracach.
Historia pozycji i elementów	Rejestrowanie i ewidencjonowanie urządzeń naprawianych, w tym miejsc gdzie się znajdują, elementów, sprzętu wypożyczanego oraz historii napraw i wymian. Przyspieszenie diagnostyki uszkodzeń dzięki rejestracji poprzednich czynności serwisowych oraz możliwości zapisywania wytycznych i procedur do wykorzystania przy przyszłych naprawach.
Zarządzanie cenami	Możliwość utworzenia cenników czynności serwisowych, w tym z kwotami minimalnymi i maksymalnymi, specjalnymi cenami dla poszczególnych klientów, a także różnymi rodzajami opłat i grupami cen. Dogodne szablony kosztorysowania pomagają w modyfikowaniu różnych struktur cen, parametrów usług serwisowych i zakładanej rentowności działania.
Sprawozdania	Dzięki szybkiemu tworzeniu sprawozdań o wydajności, takich jak aktualnie realizowane zlecenia serwisowe, czasy reakcji oraz dochodowość poszczególnych czynności i całych umów, możliwe jest analizowanie i poznawanie sprawności i dochodowości różnych czynności serwisowych.

Dodatkowe informacje o Gospodarce Magazynowej w Microsoft Dynamics NAV znajdują się pod adresem www.microsoft.pl/dynamics/nav.