

Servicehantering

Servicehantering i Microsoft Dynamics NAV 5.0

FÖRDELAR:

- **Förbättra driftseffektiviteten.**

Skapa en mer produktiv arbetsmiljö med bättre kontroll över komponentlager, kostnader, arbetsbelastning och uppgiftsprioritering.

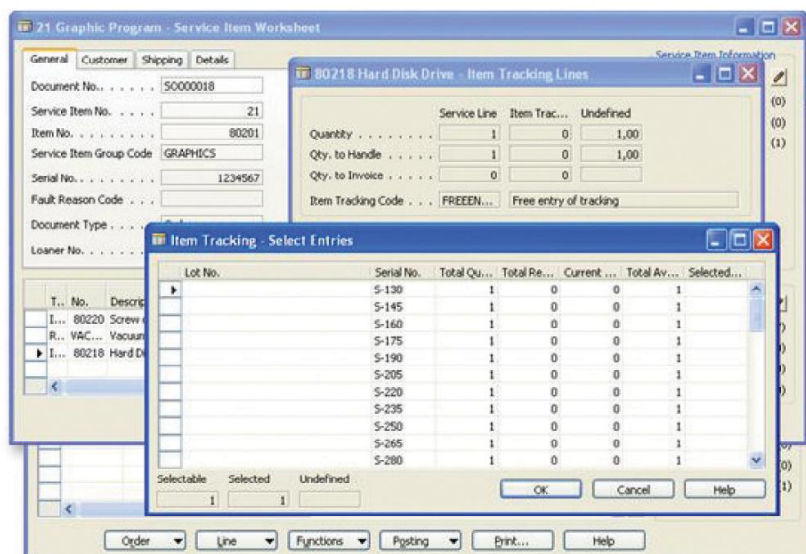
- **Bidra till förbättrad serviceorderhantering.**

Rationalisera arbetet med att skapa, beordra, slutföra och fakturera serviceorder. Ange och spåra komponentförbrukning enklare med förbättrad tillgång till uppdaterad information om kontraktavtal, prissättning, uppgiftsprioritering samt kvalifikationer och arbetsbelastning för servicetekniker eller team.

- **Hantera kontrakt effektivt.** Lägg upp och spåra garantier, servicenivåavtal och serviceperioder eller svarstider för kontrakt, så att personalen kan automatisera relaterade serviceorder, hämta data om fullgjorda kontrakt och kontraktshistorik och på så sätt bidra till mer lönsamma offerter och avtal.

- **Skapa en lojal kundkrets.** Bli en mer värdefull leverantör när personalen kan ge aktiv service, ta hänsyn till kundens bakgrund och önskemål i beordringsbeslut och implementera kundspecifika priser och rabatter.

Skapa konkurrensfördelar med överlägsen kundservice som skapar lojala kunder och ökar lönsamheten.



Med korrekt spårning av artiklar kan du hantera och tilldela serviceartiklar mer effektivt, samtidigt som du får bättre inblick i vilka kostnader som är associerade med dina serviceorder.

Med hjälp av Servicehantering i Microsoft Dynamics™ NAV kan företaget lättare besvara kundernas serviceförfrågningar, ordna resurser för maximal effektivitet och öka kundtillfredsställelsen. Väl integrerad information ger dig den inblick du behöver för att fatta lönsamma beslut om kostnader, lager, arbetsbelastning och ekonomisk vinst för servicearbetet.

FUNKTIONER:

Serviceorderhantering	Hämta information om öppna serviceofferter, skapa serviceorder snabbt baserat på kundförfrågningar eller problem efter försäljning eller acceptera systemgenererade förslag för att öppna en order baserat på periodisk service eller kontraktsåtaganden. Logga sedan enkelt slutförda serviceorder för fullständig kontroll över uppgifter och lönsamhet.
Hantering av kontrakt och servicenivåavtal	Hantera servicenivåavtal, kontrakt eller garantier för att förutse servicebehov, uppfylla kraven för serviceperioder eller svarstider, logga kundönskemål för tekniker eller serviceöverenskommelser och schemalägg service aktivt. Logga verkliga svarstider, spåra associerade servicedelar och associerat arbete, skapa kontraktsfakturer automatiskt och analysera enkelt kontraktslönsamhet.
Arbets- och materialplanering, schemaläggning och beordring	Definiera standardbehov av tid, material och resurser för en viss typ av service. Spåra kvalifikationer och tillgänglighet för servicepersonal och fälttekniker och tilldela sedan serviceorder så att de tillgängliga resurserna utnyttjas maximalt. Prioritera och skicka vidare uppgifter efter behov med tydlig inblick i öppna serviceorder, kontraktsåtaganden och teknikernas arbetsbelastning.
Spårning av serviceartiklar	Spåra serviceartiklar och -delar, bl.a. serienummer, lager, kostnader och individuell lönsamhet. Spåra, tilldela och analysera viktiga data om artiklar, kostnader och jobb korrekt.
Artikel- och komponentservicehistorik	Registrera och spåra servad utrustning, t.ex. lagerställen, komponenter, lånad utrustning och reparations- eller ersättningshistorik. Bidra till snabbare problemlösning genom att hämta tidigare serviceaktiviteter och tillhandahålla riktlinjer och procedurer för att lösa framtida serviceproblem.
Prishantering	Lägg upp och upprätthåll servicepriser, bl.a. fasta minimi- eller maximipriser, kundspecifika priser, olika debiteringstyper och prisgrupper. Med de praktiska prisberäkningsmallarna är det enklare att anpassa sig efter olika prisstrukturer, serviceparametrar och lönsamhetsmål.
Rapporter	Öppna, analysera och förstå resultatet och lönsamheten för servicearbetet snabbt genom att skapa rapporter om effektivitetsmått, som aktuella öppna serviceorder, svarsgrader och lönsamhet för serviceartiklar och -kontrakt.

Om du vill ha mer information om Servicehantering i Microsoft Dynamics NAV besöker du www.microsoft.com/sverige/dynamics/nav.

Detta dokument är endast avsett som information.

MICROSOFT LÄMNAR INGA GARANTIER, VARE SIG UTTRYCKLIGA, UNDERFÖRSTÅDDA ELLER LAGSTADGADE, AVSEENDE INFORMATIONEN I DETTA DOKUMENT.

Microsoft[®]