

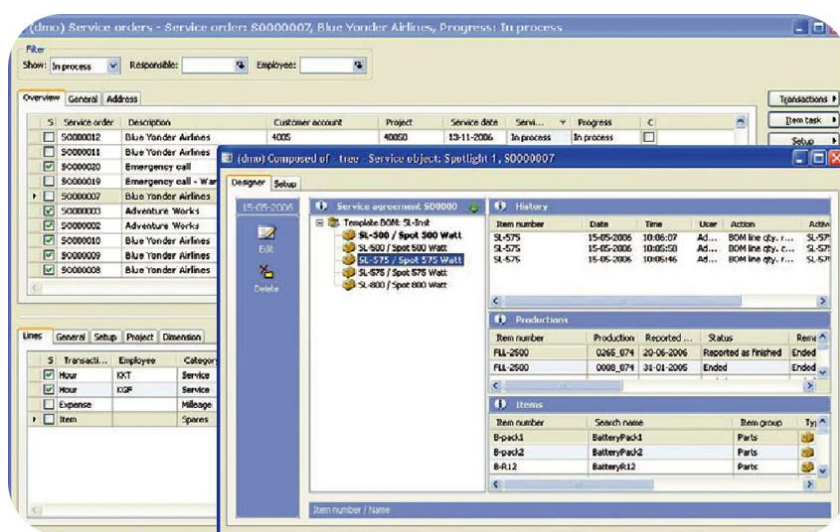
Service management

Service management i Microsoft Dynamics AX

FORDELE:

- Opfyld krævende kundebehov. Servicemanagement er velegnet til virksomheder, der supporterer tilpassede, skiftende servicekrav, og kan strømlinere oprettelses- og vedligeholdelsesprocessen i forbindelse med en lang række serviceaftaler.
- Opnå større finansiel styring. Tæt integration med Projektregnskab til Microsoft Dynamics AX giver ledere mulighed for at spore de præcise omkostninger i forbindelse med serviceordrer, overvåge og styre fakturaer samt håndtere adskillige indtjeningsmodeller, der er baseret på ressourceforbrug eller periodiske betalinger.
- Øg effektiviteten for at reducere omkostningerne. Optimer ressourceforbruget vha. automatiseret serviceordreplanlægning, spar tid og reducer fejlene vha. integrerede processer, der reducerer genindtastning af data og opdaterer oplysninger automatisk i hele virksomhedens system.
- Omdan serviceaktiviteter til indtjening. Servicemanagement gør det muligt at forvandle serviceoplysninger til lukrativ indsigt, fra identifikation af tilbagevendende produktproblemer til forståelse af problemløsningsforhold, kørsel af kundefeedbackrapporter samt udarbejdelse af detaljerede analyser over fortjeneste og tab.

Planlæg, spor og analyser serviceaktiviteter for at optimere effektiviteten, opnå et komplet overblik over omkostninger og indtjening og rentabiliteten i forbindelse med serviceaktiviteter.



Opret og opdater integrerede serviceordrer og detaljerede objektposter for en serviceaftales løbetid.

Service management til Microsoft Dynamics™ AX er særdeles brugervenligt og understøtter en lang række serviceaktiviteter. Virksomhedens service-medarbejdere kan nemt oprette aftaler, der er skræddersyet til kundens behov, og få adgang til serviceordrer, kontrakt detaljer og reparations-historik, så de hurtigt kan svare på forespørgsler fra kunderne. Fleksible funktioner og fuld integration med Microsoft Dynamics AX giver virksomheder mulighed for at planlægge serviceordrer proaktivt, styre omkostningerne effektivt, spore det aktuelle forbrug af serviceresourcer og analysere tidligere brug fra både et serviceperspektiv og et finansielt perspektiv.

FUNKTIONER:

Serviceaftaler

Arbejd med fleksible skabeloner, skab hurtigt detaljerede aftaler på flere niveauer, definer opgaver og hyppigheden af serviceopkald samt knyt aftaler til projekter i Projektberegning. Skræddersy aftaler til en lang række kundekrav, servicepriser og betalingsmåder.

Objekter	Registrer de objekter, der skal ydes service på, og knyt hurtigt objektformularen til serviceaftalerne. Vedligehold og indfør nemt detaljerede genstandsprotokoller over en serviceaftales løbetid.
Styklisteskabeloner	Hjælper med at sikre nøjagtig sporing af reservedelsudskiftning med stykliste-skabeloner til objekt-underkomponenter.
Serviceordrer	Angiv, om serviceordrer skal oprettes manuelt eller automatisk ved bestemte tidsintervaller ud fra en serviceaftale. Definer individuelle serviceopkald og registrer det aktuelle arbejde, som udføres af serviceteknikerne. Spor indkommende eller planlagte serviceforespørgsler. For hvert servicebesøg registreres service-, teknik- og mandetimer, påløbende omkostninger, anvendte varer samt faste gebyrer.
Reparationsstyring	For hver reparationsopgave kan kundeservicemedarbejderne registrere de indleverede objekt og de noterede problemer, og derefter tildele objektet en diagnosekode. Service teknikere kan spore diagnosen på et defekt eller fejlramt produkt og registrere løsningen. Teknikere kan også nemt registrere en indkommende klage og spore status for klagen gennem de forskellige reparationsstadier. Servicechefer kan evaluere historik for at identificere defekte produkter, spørgsmål om problemløsning og fremtidige kundebehov.
Integration med Projektberegning	I Projektberegning kan der foretages præcis sporing af omkostninger og indtjening, styring af fakturaer og håndtering af flere indtægtsmodeller. Analyser serviceaktiviteter, budgetterede i forhold til faktiske omkostninger samt kundekrav for at fastsætte servicebehov og fortjeneste og tab i forbindelse med serviceaktiviteter.
Integration med Microsoft Office Outlook	Opret serviceopgaver og aftaler i Microsoft® Office Outlook® for at give fjern- eller offlineadgang. Oplysninger, der indtastes i Outlook, opdateres automatisk i Microsoft Dynamics AX.
Serviceabonnementer	Tilpas indtjening baseret på faste eller uregelmæssige perioder og flere pris aftaler, og juster med hensyn til reduktionsdage og prisstigninger. Angiv det aktuelle og fremtidige prisniveau baseret på priser, som kan reguleres. Serviceabonnementer kan styres uafhængigt eller som del af Servicemanagement.

Yderligere oplysninger om Microsoft Dynamics AX finder du ved at besøge:
www.microsoft.dk/dynamics/ax