

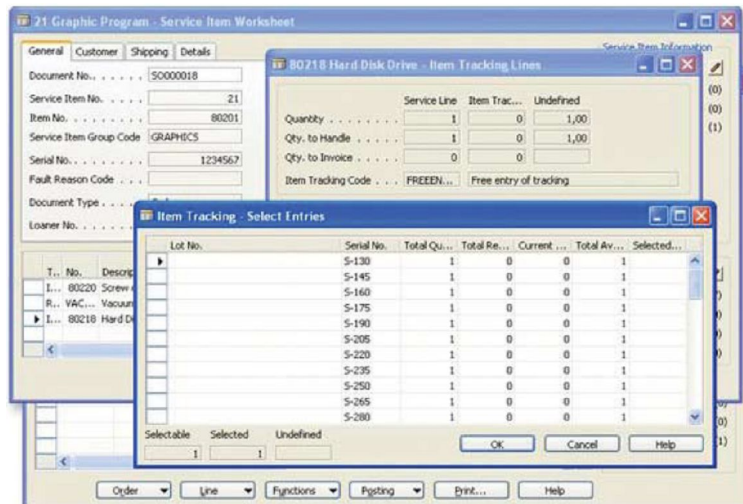
Service Management

Microsoft Dynamics NAV – SERVIS

PREDNOSTI:

- **Poboljšava operativnu efikasnost.**
Kreirajte produktivnije radno okruženje sa uskom kontrolom nad delovima inventara, troškovima, radnim obavezama i prioriteta.
- **Pomaže u poboljšanju upravljanja porudžbina servisa.**
Osavremeniti generaciju, brzinu, završnu izradu i fakturisanje usluga i olakšano specificiranje takođe poboljšava pristup ažuriranim informacijama kao što su ugovori, cenovnici, primarne obaveze kao i radnim obavezama tehničara i timova.
- **Efektivno upravljanje ugovorima.**
Postavite i povežite garancije i razne ugovore (SLAs) i periode ugovornih usluga ili vremena odziva da bi vaši ljudi mogli da automatizuju te porudžbine usluga, oni dobiju podatke o ispunjavanju ugovora i istoriju što pomaže u ispunjavanju profitabilnih ciljeva i istovremeno poštovanja ugovora.
- **Pridobijanje lojalnosti klijenata.**
Postajete cenjeniji dobavljač kada vaši ljudi pružaju vrhunske usluge zaštite, pri tom uzimajući u obzir istoriju i opredeljenja klijenta u donošenju brzih odluka i implementiraju specificirane cene i popuste.

Postanite jaka konkurencija sa superiornim operativnim uslugama omogućenim korisniku, koja time gradi lojalnost klijenta sa povećanjem profitabilnosti.



Sa tačnom izradom segmenata, možete efektivnije da rukovodite i locirate predmete usluga dok imate uvid u troškove vezane za porudžbine usluga.

Servisni modul u Microsoft Dynamics NAV vam može pomoći u organizaciji korespondencije na zahteve usluga klijenata, organizaciji resursa za maksimalnu efikasnost i povećava zadovoljstvo klijenata. Usko povezane informacije vam mogu dati uvid u to šta vam je potrebno da bi ste postigli profitabilne odluke u vezi sa troškovima, inventarom, radnim obavezama i finansijskom povraćaju vaših operativnih usluga.

NAJVAŽNIJE KARAKTERISTIKE:

Upravljanje servisnim porudžbinama	Zadržava informacije o otvorenim uslugama, brzo kreira porudžbine usluga koje su zahtevane od strane klijenta ili od postprodajnih aktivnosti, kao i sistemski generiše predloge za otvaranje porudžbine bazirane na periodičnim uslugama ili obavezama u skladu sa ugovorom. Zatim, sa lakoćom ispunjava porudžbine za celokupni dosije i menadžment profita.
Ugovori i SLA menadžment	Upravlja SLAa ugovorima i garancijama, pomaže u ispunjavanju usluga u određenom periodu ili vremenu odziva sa optimalnim korišćenjem resursa. Beleži period odziva, prati povezane segmente rada, automatski generiše fakturu prema ugovoru i sa lakoćom analizira profitabilnost ugovora.
Rad i materijalno planiranje, raspoređivanje i izvršavanje	Definiše tačno vreme, materijal i resurse potrebne za određenu vrstu usluge; prati rad i dostupnost zaposlenih koji pružaju usluge i tehničara na terenu; a zatim zadaje porudžbine usluga na osnovu dostupnih resursa. Izdvaja prioritete i eskalira zahteve po potrebi sa jasnim uvidom u porudžbine otvorenih usluga, obaveze ugovora i radne obaveze tehničara.
Praćenje servisnih artikala/uređaja	Prati predmete usluga i informacije koje uključuju i serijske brojeve, inventar, troškove i individualne profite. Precizno prati, locira i analizira važne podatke o predmetima, troškovima i poslovima.
Evidencija rada na servisnim artiklima i konfiguracijama	Registruje i prati podatke o servisiranoj opremi, uključujući lokaciju, komponente, zamenjenu opremu kao i popravku i zamenu. Brzo pronalaženje rešenja prethodnih aktivnosti servisiranja i pružanja smernica i procedura za rešavanje budućih problema servisiranja.
Vođenje cenovnika	Uspostavlja i održava cene usluga uključujući određene minimume i maksimume cena usluga prema korisniku, uključujući vrstu popusta i grupe cena. Odgovarajući cenovni primer kalkulacije vam pomaže da se prilagodite različitim cenovnim strukturama, parametrima usluga i profitabilnim ciljevima.
Izveštavanje	Pristupa i analizira i performanse i profitabilnost operativnih usluga, brzim generisanjem izveštaja o merama performanse kao što su trenutne porudžbine otvorene usluge, brzina odziva i predmeti usluga kao ugovorna profitabilnost.