

Управление сервисом

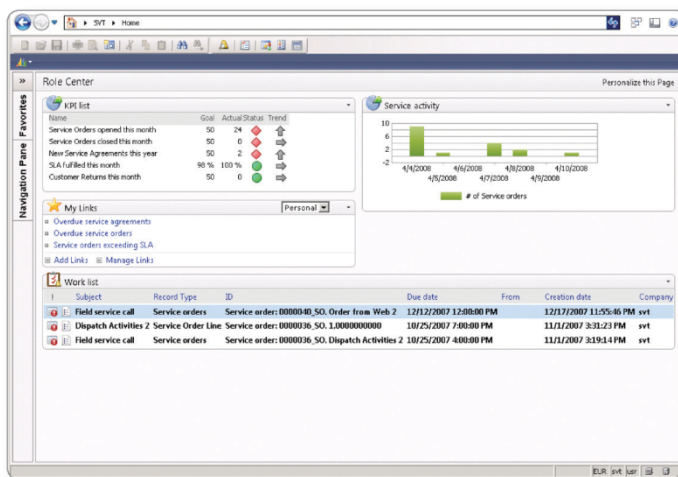
Управление сервисом в Microsoft Dynamics AX 2009

КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА

- **Постоянное изменение согласно потребностям клиента.** Упорядочивая процессы создания и реализации сервисных соглашений, вы можете быстро реагировать на любые постоянно изменяющиеся потребности клиента в сервисных услугах.
- **Управление финансовой эффективностью.** Прозрачная картина дебиторской и кредиторской задолженности; точное отслеживание затрат на каждый сервисный заказ; мониторинг и управление выставление счетов и настройка различных моделей расчета себестоимости, исходя либо из потребления ресурсов либо из периодичности платежей.
- **Точная информация об операционной деятельности сервисных подразделений.** Сохраните собственное время и снизьте ошибки благодаря тесно интегрированным процессам, позволяющим снизить вероятность дублирования ввода одной и той же информации и помогающим своевременно получить нужную информацию. А также позволяйте клиентам самостоятельно вводить часть информации, благодаря Интернет-доступу к системе.
- **Повысьте качество оказываемых сервисных услуг.** Оптимизация использования ресурсов благодаря автоматическому планированию сервисных заказов, получения информации о качестве со стороны клиентов, анализа прибылей и убытков, а также постоянное отслеживание эффективности работы.

Дайте вашим сотрудникам отделов продаж, техническим специалистам сервисных служб и их руководителям возможность максимизировать их эффективность, своевременно получать информацию о текущей рентабельности и повысить производительность. С помощью модуля **Управление сервисом в Microsoft Dynamics™ AX 2009** вы сможете планировать, контролировать и принимать решения по сервисной деятельности, основываясь на всей информации так или иначе связанной с сервисными операциями.

Ваши специалисты сервисных служб смогут легко создавать сколько угодно сложные сервисные контракты и соглашения, автоматически создавать на их базе сервисные заказы и быстро получать нужную техническую, финансовую или логистическую информацию о сервисном обслуживании клиента.



Ролевой центра сотрудника отдела сервиса

Гарантирует контроль над всей оперативной деятельностью предприятия, связанной с оказанием сервисных услуг, благодаря постоянному мониторингу важнейших событий/документов/бизнес-процессов с помощью индивидуально настроенных ролевых центров. Сотрудники сервисных подразделений могут быстро находить, визуализировать и сопоставлять данные благодаря ролеориентированным отчетам, оповещениям и показателям деятельности.

ОБЩАЯ СПРАВКА

Сервисные соглашения	<ul style="list-style-type: none">• Работа с гибкими шаблонами соглашений, быстрое создание детализированных, многоуровневых соглашений, определение необходимых задач и частоты сервисных звонков• Соглашения позволяют учитывать специфические требования клиентов, сервисные прайс-листы и порядок платежей
Объекты	<ul style="list-style-type: none">• Регистрация объектов и оборудования, попадающего под сервисное обслуживание и быстрая связь объектов с соглашениями• Легкость сопровождения объектов и доступа к детальному описанию объекта в течение всего жизненного цикла сервисной поддержки.
Шаблоны спецификаций	<ul style="list-style-type: none">• Помогает отслеживать замену компонент в процессе сервисного обслуживания
Сервисные заказы	<ul style="list-style-type: none">• Ручное или автоматическое создание сервисных заказов на базе сервисных соглашений, согласно той периодичности, которая прописана в договорах на обслуживание.• Определение количества сервисных звонков• Создание сервисных заказов через интернет с помощью корпоративного портала в Microsoft Dynamics AX.
Управление ремонтами	<ul style="list-style-type: none">• Регистрация объектов, подлежащих ремонту и причин обращения в сервисную службу• Регистрация входящих запросов на ремонт, отслеживание процесса ремонта и фиксирование результата• Хранение истории ремонта, причин поломок и результата ремонта, и анализ ремонтов с выявлением наиболее проблемных частей продуктов
Интеграция с управлением проектами в Microsoft Dynamics AX	<ul style="list-style-type: none">• Точное отслеживание затрат по сервисной деятельности и ее рентабельности, управление выставлением счетов и поддержка различных моделей расчета• Анализ прибылей/убытков для всеобщего контроля за работой с клиентами• Связь сервисных соглашений с проектами
Интеграция с Microsoft Office 2007	<ul style="list-style-type: none">• Создание сервисных задач и уведомлений, синхронизируя их с Microsoft® Office Outlook®.• Управление отчетностью и предоставление совместного доступа к ней, благодаря Microsoft Office Excel® и Microsoft Office SharePoint® Server 2007.
Сервисная подписка	<ul style="list-style-type: none">• Создание, отслеживание, разноска и выставление счетов согласно сервисной подписке на базе фиксированных по цене соглашений• Сервисная подписка может использоваться как независимый функционал или как часть Управления сервисом.

Для подробной информации о продукте Microsoft Dynamics AX, посетите страницу:
www.microsoft.com/rus/dynamics/ax