

SPRÁVA SERVISU

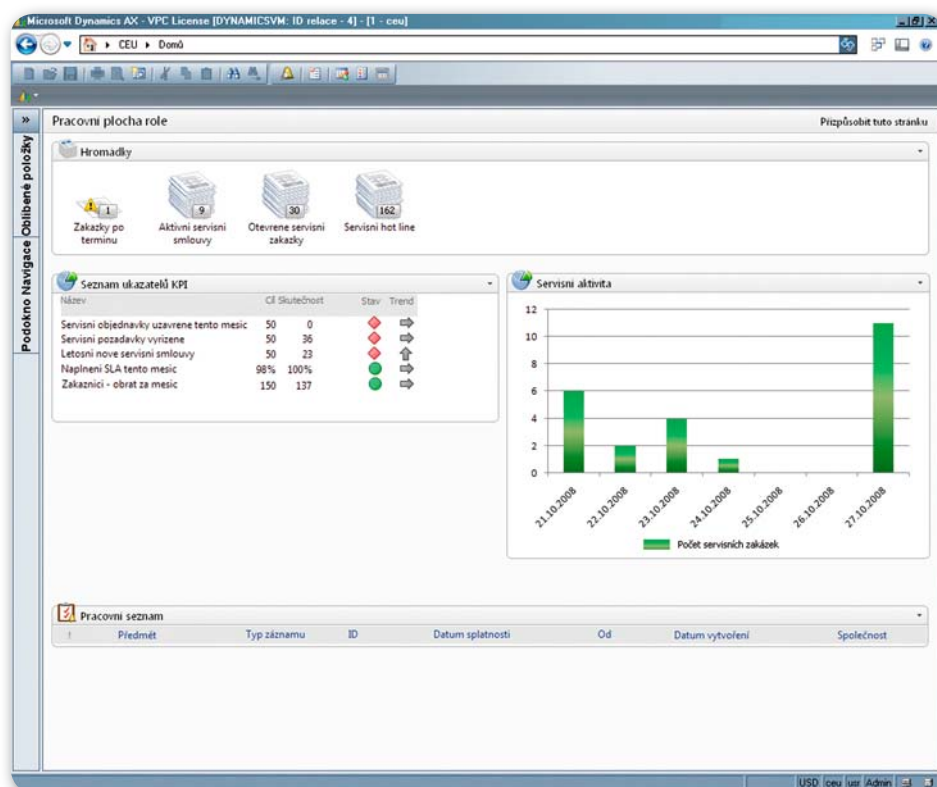
VÝHODY

- **Plnění měnicích se požadavků zákazníků.** Zjednodušení procesu vytváření a údržby servisních smluv umožňuje snadněji vycházet vstříc širokému rozsahu specializovaných a stále se měnících požadavků na servis.
- **Efektivní správa financí.** Jednodušší správa závazků a pohledávek, sledování přesných nákladů servisních zakázek, sledování a správa faktur, možnost využití různých modelů výnosů na základě spotřeby zdrojů nebo pravidelných plateb.
- **Leptší přehled o provozních procesech.** Integrované procesy omezují opakované zadávání dat, šetří čas, minimalizují výskyt chyb a zajišťují dostupnost přesných informací v reálném čase pro celý podnik. Pro zákazníky jsou připraveny samoobslužné aplikace.
- **Maximální kvalita služeb.** Automatizované plánování servisních zakázek zajišťuje optimální využití zdrojů. K dispozici jsou sestavy ohlasů zákazníků, analýzy zisků a ztrát a funkce pro sledování provozní produktivity za účelem porozumění výkonnosti a udržení ziskovosti.

Správa servisu v Microsoft Dynamics AX 2009

Modul Správa servisu řešení Microsoft Dynamics™ AX 2009 vám pomůže zjednodušit plánování, sledování a rozhodování u širokého rozsahu servisních operací. Vaši zástupci služeb zákazníkům, servisní technici a vedoucí servisu získají lepší přehled o nákladech a výnosech, budou moci pracovat efektivněji a s větší ziskovostí.

Servisní specialisté mohou snadno vytvářet smlouvy na míru požadavkům globálních zákazníků, automaticky generovat servisní zakázky a včas dostát svým závazkům. Podrobný přehled o servisních zakázkách, finančních i smluvních podrobnostech a historii oprav umožňuje efektivní plánování servisu, maximalizaci dovednosti techniků a rychlou reakci na dotazy zákazníků.



Centrum role pro vedoucího služeb zákazníkům

Centra rolí zobrazují důležité úkoly a informace v přizpůsobeném tvaru a pomáhají tak zaměstnancům udržovat přehled o servisních zakázkách a projektech. Vedoucí servisu mohou vyhledávat, vizualizovat a sledovat důležitá data prostřednictvím přizpůsobených sestav, oznámení a zobrazení typu scorecard.

Díky centrům rolí mohou mít vedoucí servisu komplexní přehled o své organizaci, mohou snadno sledovat neuzavřené požadavky na servis a přijímat automatická oznámení o problémech zákazníků. Úplný pohled na operace (včetně údajů o využití techniků a stavu zákazníků) jim pomáhá rychleji rozhodovat, dosahovat obchodních úspěchů a zvyšovat ziskovost.

Přehled vlastností

Servisní smlouvy	<ul style="list-style-type: none"> Flexibilní šablony, rychlé vytváření podrobných víceúrovňových smluv, definování úkolů a frekvence servisních případů. Přizpůsobení smluv širokému rozsahu požadavků zákazníků, cen servisních operací a možností plateb.
Objekty	<ul style="list-style-type: none"> Registrace objektů nebo vybavení vyžadujících servis, rychlé propojování formulářů objektů se servisními smlouvami. Snadné udržování a využívání podrobných záznamů o objektu po celou dobu trvání smlouvy.
Šablony kusovníků	<ul style="list-style-type: none"> Přesné sledování vyměňovaných částí s použitím šablon kusovníků pro dílčí součásti objektu.
Servisní zakázky	<ul style="list-style-type: none"> Vytváření ručních servisních zakázek nebo nastavení jejich automatického vytváření v intervalech určených servisní smlouvou, aby bylo zajištěno plnění závazků. Definování jednotlivých servisních případů s ohledem na servisní zakázky. Rychlé vytváření servisních zakázek přes Internet s použitím modulu Podnikový portál řešení Microsoft Dynamics AX.
Správa oprav	<ul style="list-style-type: none"> Registrace objektu vyžadujícího servis a hlášených problémů pro každou servisní úlohu, přiřazení diagnostického kódu. Registrace přichozích stížností, sledování postupu oprav, záznam konečných řešení. Vyhodnocování historických údajů za účelem identifikace vadných výrobků, analýza trendů servisu s ohledem na předvídání budoucích potřeb zákazníků.
Integrace s modulem Účtování projektů řešení Microsoft Dynamics AX 2009	<ul style="list-style-type: none"> Přesné sledování nákladů a výnosů servisu, správa fakturace, možnost využití více modelů výnosů. Analýza výnosů a požadavků zákazníků pro potřeby hodnocení potřeb servisu, zjišťování zisků či ztrát jednotlivých případů i souhrnných hodnot. Propojování servisních smluv s určitými projekty.
Integrace se systémem Microsoft Office 2007	<ul style="list-style-type: none"> Vytváření servisních úkolů a událostí, které lze synchronizovat s aplikací Microsoft® Office Outlook®. Sdílení a správa dat sestav s použitím aplikace Microsoft Office Excel® a Microsoft Office SharePoint® Server 2007.
Předplatné servisu	<ul style="list-style-type: none"> Vytváření, zpracování, účtování a fakturace transakcí předplatného servisu za určité období pro servisní smlouvy s pevnou cenou. Optimalizace výnosů s použitím pevných nebo nepravidelných období a různých cenových úrovní, nastavení dnů omezení a zvýšení cen, definování cen s použitím cenových indexů. Předplatné servisu lze provozovat samostatně nebo v rámci modulu Správa servisu.

Funkce jsou uspořádány podle licenční varianty Business Ready Licensing. Skutečné varianty se v době licencování mohou lišit.

Další informace o modulu Správa servisu řešení Microsoft Dynamics AX naleznete na adrese www.microsoft.com/dynamics/ax, www.microsoft.com/cze/dynamics/ax

Tento dokument je určen pouze k informačním účelům.

SPOLEČNOST MICROSOFT NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ VYJÁDRĚNÍ, NEVYJÁDRĚNÍ ANI STATUTÁRNÍ ZÁRUKY OHLEDNĚ INFORMACÍ V TOMTO DOKUMENTU. 10/2008