

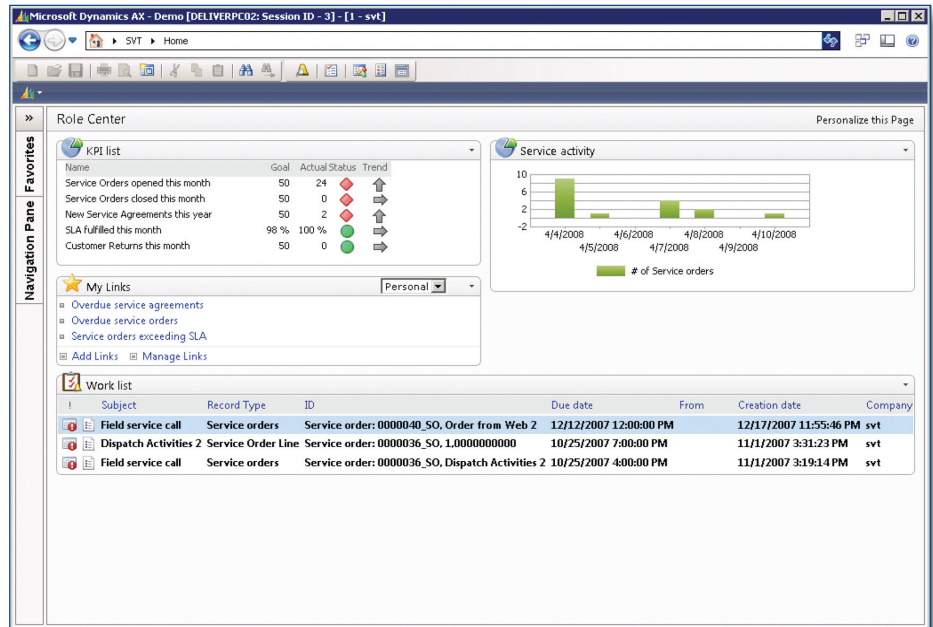
Servicebeheer

Servicemanagement in Microsoft Dynamics® AX 2009

Geef klantenservicemedewerkers, technici in buitendienst en managers de mogelijkheid om hun efficiëntie te maximaliseren, kosten en opbrengsten te interpreteren en de winstgevendheid te vergroten. Servicebeheer in Microsoft Dynamics® AX 2009 levert de mogelijkheid om, voor een scala aan services, de planning, tracering en besluitvorming te stroomlijnen.

Voordelen:

- **Voldoe aan de veranderende vraag van de klant.** Stroomlijn het proces voor het maken en beheren van serviceovereenkomsten zodat u snel kunt reageren op een breed scala aan aangepaste, voortdurend wijzigende servicevereisten.
- **Uw financiën effectief beheren.** Stroomlijn het A/P- en A/R-beheer, houd de exacte kosten bij voor serviceorders, volg en beheer de facturering en verwerk meerdere opbrengstmodellen op basis van resourcegebruik of periodieke betalingen.
- **Inzicht in operationele processen.** Bespaar tijd en beperk het aantal fouten met behulp van geïntegreerde processen die de gegevensinvoer minimaliseren en de beschikbaarheid van accurate, realtime-gegevens garanderen. Geef klanten toegang tot selfservice-applicaties.
- **Maximaliseer de kwaliteit van services.** Optimaliseer resource-gebruik met een geautomatiseerde planning voor serviceorders, draai rapporten uit met feedback van klanten, analyseer winst en verlies en volg de operationele productiviteit om de prestaties te kunnen interpreteren en winstgevend te zijn.



Role Center voor de klantenservicemanager

Uw servicemedewerkers kunnen eenvoudig overeenkomsten maken die zijn afgestemd op wereldwijde klantvereisten, automatisch serviceorders genereren en zorgen dat toezeggingen op tijd worden nagekomen. Daarnaast kunnen ze een goed inzicht verkrijgen in serviceorders, financiën en contracten, herstellende acties nemen om een efficiënte serviceplanning mogelijk te maken, de vaardigheden van technici te maximaliseren en snel te reageren op vragen van klanten.

Serviceorders en projecten blijven op de rails met behulp van Role Centers die relevante taken en gegevens in een gepersonaliseerde weergave tonen zodat werknemers slimmer en sneller kunnen

werken. Servicemanagers kunnen met behulp van rolgebaseerde rapporten, waarschuwingen en aangepaste prestatie-scorekaarten belangrijke gegevens vinden, visualiseren en traceren.

Met behulp van Role Centers kunnen servicemanagers en supervisors een uitgebreid overzicht van hun organisatie bekijken, openstaande serviceaanvragen eenvoudig volgen en automatisch waarschuwingen ontvangen bij problemen met klanten. Dankzij een complete weergave van de bedrijfsactiviteiten - inclusief gegevens over de inzet van technici en de klantstatus - kunnen servicemanagers de besluitvorming versnellen en zo het rendement verhogen.

	Belangrijkste functies	Beschrijving
ADVANCED MANAGEMENT ENTERPRISE	SERVICEOVEREENKOMSTEN	<ul style="list-style-type: none"> • Werken met flexibele sjablonen, snel gedetailleerde overeenkomsten maken en de taken en frequentie van serviceafspraken omschrijven. • Overeenkomsten afstemmen op een breed scala aan klantvereisten, serviceprijzen en betalingsafspraken.
	OBJECTEN	<ul style="list-style-type: none"> • Objecten registreren die onderhoud nodig hebben en objectformulieren snel koppelen aan serviceovereenkomsten. • Gedetailleerde objectrecords gedurende de hele levensduur van een overeenkomst eenvoudig beheren en bekijken.
	STUKLIJSTSJABLONEN	<ul style="list-style-type: none"> • Geeft de mogelijkheid om vervanging van onderdelen te traceren met behulp van stuklijstsjablonen voor subonderdelen van objecten.
	SERVICEORDERS	<ul style="list-style-type: none"> • Maak handmatig serviceorders of stel ze zodanig in dat ze automatisch worden gegenereerd met intervallen die in een serviceovereenkomst zijn vastgelegd om naleving te garanderen. • Koppel afzonderlijke servicegesprekken aan serviceorders. • Maak snel serviceorders via internet met behulp van Enterprise Portal in Microsoft Dynamics AX.
	REPARATIEBEHEER	<ul style="list-style-type: none"> • Registreer het object dat onderhoud nodig heeft en de problemen die zijn gemeld voor elke reparatietaak en wijs een diagnosecode toe. • Registreer inkomende klachten, volg de voortgang van reparaties en leg oplossingen vast. • Evalueer reparatiehistories om gebrekkige producten of problemen bij het oplossen te identificeren en trends te analyseren zodat u klantbehoeften kunt voorspellen.
	INTEGRATIE MET PROJECTADMINISTRATIE IN MICROSOFT DYNAMICS AX 2009	<ul style="list-style-type: none"> • Houd de servicekosten en -opbrengsten bij, beheer de facturatie en verwerk meerdere opbrengstmodellen. • Analyseer de opbrengsten en de klantvereisten om de servicebehoeften in te schatten en winst en verlies van bepaalde services en services in het algemeen te bepalen. • Koppel serviceovereenkomsten aan specifieke projecten.
	INTEGRATIE MET HET 2007 MICROSOFT OFFICE SYSTEM	<ul style="list-style-type: none"> • Maak servicetaken en -afspraken die u kunt synchroniseren met Microsoft Office Outlook®. • Deel en beheer rapportagegegevens met behulp van Microsoft Office Excel® en Microsoft Office SharePoint® Server 2007.
	SERVICEABONNEMENTEN	<ul style="list-style-type: none"> • Serviceabonnementstransacties voor serviceovereenkomsten met een vaste prijs maken, verwerken, boeken en factureren. • Bepaal de opbrengst op basis van vaste of onregelmatige perioden en meerdere prijspakketten, voer aanpassingen door voor kortingsdagen en prijsverhogingen, en bepaal de prijs op basis van prijsindexen. • U kunt serviceabbonementen onafhankelijk uitvoeren, of als onderdeel van Servicebeheer.

Functies worden geordend op Business Ready Licensing-versie. De werkelijke versies kunnen afwijken op het moment van licentiëring.

Ga voor meer informatie over Verkoop en marketing in Microsoft Dynamics AX naar www.microsoft.nl/dynamics/ax