

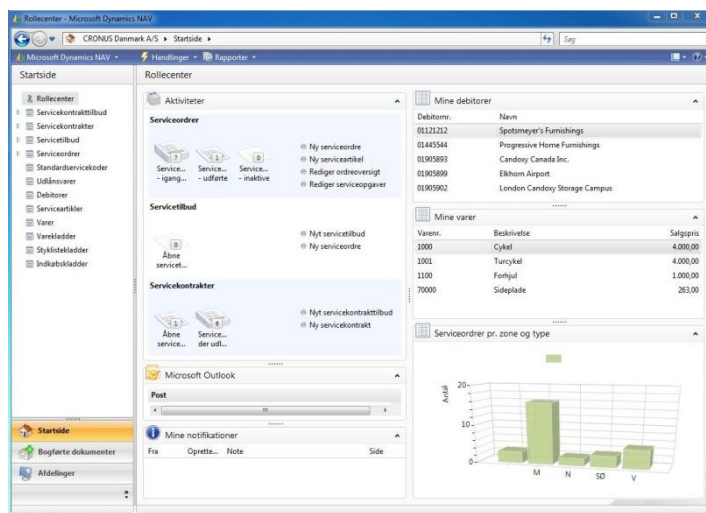


## Service Management med Microsoft Dynamics NAV 2009

### FORDELE

- **Bliv mere effektiv.**  
Skab et produktivt arbejdsmiljø med tydelig synlighed og fuld kontrol over reservedelslager, omkostninger, belastninger og opgave-prioritering.
- **Stærk serviceordrestyring.**  
Strømlin generering, allokering, udførelse og fakturering af serviceordrer og spor forbrug af reservedele med adgang til opdateret information om kontrakt-aftaler, priser, opgaveprioritering og serviceteknikerens færdigheder og arbejdsbelastning.
- **Effektiv kontraktstyring.**  
Opstil og spor garantier, serviceaftaleniveauer, serviceperioder eller svartider for at automatisere relaterede serviceordrer, opsamle data om kontraktopfyldelse og historik, og være med til at sikre rentable tilbud og aftaler.
- **Opbyg kundeloyalitet.**  
Bliv en værdsat leverandør, når dine medarbejdere kan yde proaktiv service og tage kundehistorikken og kundens præferencer i betragtning ved allokering af ressourcer, opgaveløsning og håndtering af kundespecifikke priser og rabatter.

**Styrk din virksomheds konkurrenceevne med uovertruffen kundeservice, der opbygger kundeloyalitet samtidig med, at fortjenesten øges. Service Management i Microsoft Dynamics® NAV 2009 kan hjælpe din virksomhed med at besvare kundehenvendelser hurtigt, planlægge og anvende dine ressourcer effektivitet og styrke kundetilfredsheden.**



*Få et samlet overblik over servicerelevante informationer, som f.eks. installations- og kundeoplysninger, rapporter og tilknyttede aktiviteter.*

Med Rollecenter i Microsoft Dynamics NAV kan du få den indsigt, du skal bruge for at træffe velfunderede beslutninger om lagerbeholdninger, omkostninger, ressourcekapacitet og økonomiske afkast på dine serviceoperationer. Rollecenter giver dig nem adgang til historik, rapporter, notifikationer og de daglige opgaver, som du skal bruge for at kunne fungere effektivt. Du kan tilpasse dit Rollecenter ud fra forretningsbehov, og har mulighed for at se KPI'er (Key Performance Indicators) på f.eks. serviceniveauer eller kundetilfredshedsrater. Opret nemt ad-hoc-rapporter til opfølgning på f.eks. det aktuelle lagerniveau, foretag prisjusteringer, og eksportér data til Microsoft® Office Excel® med et enkelt klik, så du nemt kan dele data med dine kolleger.

## FUNKTIONER

BUSINESS ESSENTIALS	<b>Rollecentre</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicekoordinator</li><li>• Ordrebehandler</li><li>• Udførende teknikere</li></ul>
	<b>Business Intelligence</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opret ad-hoc-rapporter for at identificere tendenser, følge op på periodiske serviceaftaler og vurdere teknikernes arbejdsbyrde.</li><li>• Overvåg service-performance i dit rollecenter vha. KPI'er (Key Performance Indicators).</li><li>• Del nemt data med kolleger ved eksport til Microsoft Office Word eller Excel.</li></ul>
	<b>Rapporter</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tilgå, analysér og forstå resultaterne og rentabiliteten af serviceforretningen hurtigt ved at oprette rapporter på resultatmål. F.eks. nuværende åbne serviceordrer, svarprocenter og rentabilitet på installationer og kontrakter.</li></ul>
ADVANCED MANAGEMENT +	<b>Serviceordrestyring</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Få overblik over de åbne servicetilbud, opret hurtigt serviceordrer baseret på kundenanmodninger, eftersalgssager, eller acceptér de systemoprettede ordreforslag baseret på periodisk service eller kontraktforpligtelser.</li><li>• Før nemt log over udført service for nøjagtig registrering og måling af lønsomhed.</li></ul>
	<b>Styring af kontrakt og serviceniveau</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Håndtér serviceaftaleniveauer, kontrakter eller garantier. Opfyld forpligtelser i forhold til serviceperioder eller svartider og registrér kundepræferencer ved servicebesøg og planlæg serviceopgaver proaktivt.</li><li>• Registrér faktiske svartider, spor forbrugte reservedele og arbejdstid, generér automatiske kontraktfakturaer og analyser nemt kontraktrentabilitet.</li></ul>
	<b>Disponering, planlægning og allokering</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definér typiske krav til tid, materialer og ressourcer for en specifik servicetype, alloker efter færdigheder og tilgængelighed blandt serviceresourcer. Tildel derefter serviceordrer for at udnytte tilgængelige ressourcer effektivt.</li><li>• Priorité og eskalér opgaver efter behov med klar viden om serviceordrestatus, kontraktforpligtelser og teknikernes arbejdsbyrde.</li></ul>
	<b>Sporing af serviceartikler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Spor udstyr, installationer og reservedele, inklusive serienumre, lager, omkostninger og individuel rentabilitet.</li><li>• Anvend præcis sporing, allokering og analyse af historik på varer, omkostninger og sager.</li></ul>
	<b>Historik for servicevarer og komponenter</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registrér og spor serviceret udstyr, inklusive oplysninger om steder, komponenter, lånt udstyr og reparations- eller udskiftningshistorik.</li><li>• Hurtigere fejlfinding ved opsamling af tidligere serviceaktiviteter giver retningslinier og procedurer for løsning af fremtidige serviceopgaver.</li></ul>
	<b>Prisstyring</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fastsæt og vedligehold servicepriser inklusive fastsatte minimum- eller maksimumpriser, kundespecifikke priser, diverse ændringstyper og prisgrupper.</li><li>• Brug enkle prisberegningsskabeloner til at justere forskellige prisstrukturer, serviceparametre og rentabilitetsmål.</li></ul>

Du finder flere oplysninger om Service Management i Microsoft Dynamics NAV 2009 på [www.microsoft.dk/dynamics/nav](http://www.microsoft.dk/dynamics/nav)