

Service management

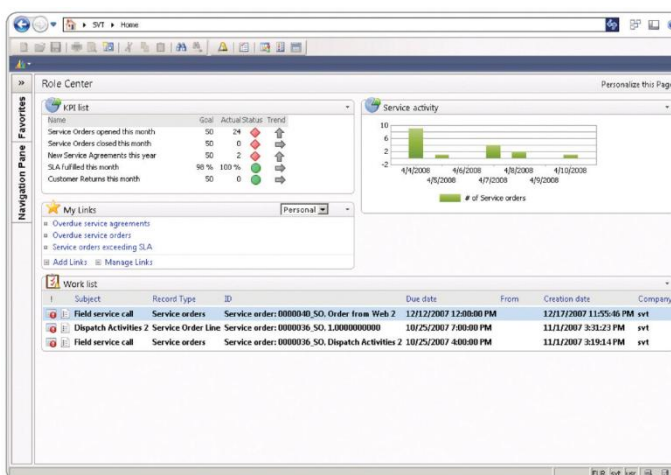
Service management i Microsoft Dynamics AX 2009

FORDELE

- **Opfyld de voksende krav fra kunder.** Strømlin processen for oprettelse og vedligeholdelse af serviceaftaler, så du kan håndtere og reagere hurtigt på en lang række tilpassede servicekrav, der konstant forandrer sig.
- **Effektiv økonomistyring.** Strømlin A/P- og A/R-management, spor de præcise omkostninger for serviceordrer, overvåg og administrer fakturering og håndter flere indtjeningsmodeller, der er baseret på ressourceforbrug eller periodiske betalinger.
- **Få indsigt i driftsprocesser.** Spar tid, og reducer antallet af fejl med integrerede processer, der minimerer indtastning af data flere gange og er med til at sikre tilgængeligheden af nøjagtige oplysninger i realtid i hele virksomheden. Giv kunderne adgang til selvbetjeningsprogrammer.
- **Maksimer servicekvaliteten.** Optimer ressourceforbruget med automatiseret planlægning af serviceordrer, kør kundefeedbackrapporter, analysér tal for fortjeneste og tab, og spor driftsproduktivitet for at få indblik i ydeevnen og opnå rentabilitet.

Giv kundeservice medarbejdere, teknikere og ledere mulighed for at maksimere effektiviteten, få indsigt i udgifter og indtægter og øge rentabiliteten. Med Service Management i Microsoft Dynamics® AX 2009 kan du strømline planlægning, sporing og beslutningstagning for en lang række serviceaktiviteter.

Dine servicemedarbejdere kan nemt oprette aftaler, der er skræddersyet til globale kundekrav, generere serviceordrer automatisk og være med til at sikre rettidig overholdelse af aftaler. De kan få stor indsigt i serviceordrer, økonomi- og kontraktoplysninger og reparationshistorik med henblik på at fremme effektiv serviceplanlægning, maksimere teknikernes kompetencer og besvare forespørgsler fra kunderne hurtigt.



Rollecenter for kundeserviceleder

Vær med til at sikre, at serviceordrer og projekter bliver på sporet, med rollecentre, der præsenterer relevante opgaver og oplysninger i en brugertilpasset visning for at hjælpe medarbejderne til at arbejde mere effektivt og hurtigere. Servicechefer kan finde, visualisere og spore nøgledata ved hjælp af rolletilpassede rapporter, beskeder og tilpassede performance scorecards.

Med rollecentre kan servicechefer og tilsynsførende få et omfattende billede af deres organisation, nemt spore åbne serviceanmodninger og modtage automatiske beskeder om kundeproblemer. Med en komplet oversigt over driften, herunder data for teknikerudnyttelse og kundestatus, kan servicechefer fremskynde beslutningstagningsprocesserne og dermed forbedre virksomhedens succes og øge rentabiliteten.

FUNKTIONER

ADVANCED MANAGEMENT ENTERPRISE	Serviceaftaler	<ul style="list-style-type: none">• Når du arbejder med fleksible skabeloner, kan du hurtigt oprette detaljerede aftaler på flere niveauer og definere opgaver og hyppighed for serviceopkald.• Skræddersy aftaler til en lang række kundekrav, servicepriser og betalingsmåder.
	Objekter	<ul style="list-style-type: none">• Registrer de objekter eller det udstyr, der skal ydes service på, og kæd hurtigt objektformularerne sammen med serviceaftalerne.• Vedligehold og indfør nemt detaljerede genstandsprotokoller over en serviceaftales løbetid.
	Styklisteskabeloner	<ul style="list-style-type: none">• Hjælper med at sikre nøjagtig sporing af reservedelsudskiftning med styklisteskabeloner til objekt-underkomponenter.
	Serviceordrer	<ul style="list-style-type: none">• Opret manuelle serviceordrer eller konfigurer dem til automatisk generering ved intervaller, der er angivet i en serviceaftale, med henblik på at sikre overholdelse af aftaler.• Definer individuelle serviceopkald for serviceordrer.• Opret serviceordrer hurtigt via internettet med Enterprise Portal i Microsoft Dynamics AX.
	Reparationsstyring	<ul style="list-style-type: none">• Registrer det objekt, der skal ydes service på, samt de problemer, der er rapporteret i forbindelse med den enkelte reparationsopgave, og tildel en diagnosekode.• Registrer indkommende klager, spor status for reparationer og registrer endelige løsninger.• Evaluer reparationshistorik for at identificere defekte produkter eller spørgsmål om problemløsning, og analysér servicetendenser for at forudsige kundebehov.
	Integration med Projektregnskab i Microsoft Dynamics AX	<ul style="list-style-type: none">• Spor serviceudgifter og indtægter præcist, administrer fakturering og håndter flere indtjeningsmodeller.• Analysér indtjeningen og kundekravene for at vurdere servicebehovene og bestemme servicespecifikt og overordnet overskud eller tab.• Knyt serviceaftaler til bestemte projekter.
	Integration med 2007 Microsoft Office-systemet	<ul style="list-style-type: none">• Opret serviceopgaver og aftaler, der synkroniseres med Microsoft® Office Outlook®.• Del og håndter rapporteringsdata med Microsoft Office Excel® og Microsoft Office SharePoint® Server 2007.
	Serviceabonnementer	<ul style="list-style-type: none">• Opret, behandl, bogfør og fakturer serviceabonnemementstransaktioner over tid for serviceaftaler med faste priser.• Tilpas indtjening baseret på faste eller uregelmæssige perioder og flere prissætningsaftaler, juster i forhold til reduktionsdage og prisstigninger, og fastsæt priser ved hjælp af prisindekser.• Serviceabonnementer kan køres uafhængigt eller som en del af Servicemanagement.

Funktioner er organiseret efter Business Ready Licensing udgaver. De faktiske udgaver kan variere på tidspunktet for udstedelse af licens.

Yderligere oplysninger om Servicestyling i Microsoft Dynamics AX finder du på www.microsoft.dk/dynamics/ax.

Dette dokument er udelukkende til informationsbrug.

MICROSOFT GIVER INGEN GARANTI, DET VÆRE SIG UDTRYKKELIG, STILTIENDE ELLER LOVMÆSSIG, FOR INDHOLDET I DETTE DOKUMENT.
04/2008