

MICROSOFT® BUSINESS SOLUTIONS-NAVISON® SERVICEHANTERING

Gör det lönsamt att tillhandahålla överlägsen kundservice.

Fördelar:

- Öka företagets produktivitet genom att skapa en högeffektiv arbetsmiljö för servicepersonalen och göra servicen så effektiv som möjligt.
- Stärk företagets konkurrenskraft genom att skaffa dig större insikt i servicearbetet och öka kundtillfredsställelsen.

Överlägsen service med lönsamhet

När det handlar om service har dina kunder höga förväntningar. Och med tanke på hur många serviceföretag det finns, har du inte råd att göra dem besvikna. Men att tillhandahålla överlägsen service kan vara dyrt.

Tänk om det kunde vara lönsamt att utöka ditt företags tjänster för att möta kundernas växande behov?

Med Servicehantering i Microsoft Navision kan du stärka företagets konkurrenskraft och öka produktiviteten i er serviceportfölj, eftersom du kan:

- få bättre kontroll över företagets utgifter.
- organisera resurserna så effektivt som möjligt.
- dra fördel av befintliga kunder genom att erbjuda bättre servicenivåer.

Full kontroll på lagret

Med Servicehantering får du bättre koll på företagets lager. Verksamheten blir mer kostnadseffektiv, eftersom du alltid är välinformerad om lagrets aktuella status. Dessutom får du underlag för att fatta mer kostnadseffektiva beslut.

Du kan lokalisera föråldrade, skadade, otillförlitliga och onödigt dyra reservdelar och serviceprodukter. Och än viktigare: Du kan snabbt hitta de mest kostnadseffektiva reservdelarna och serviceprodukterna, liksom produkter som skapar onödiga utgifter.

Veta vad som ska göras och när det ska göras

Om man vill vara kostnadseffektiv gäller det att planera framåt. Med Servicehantering kan du fatta välgrundade inköpsbeslut eftersom du vet vad som behöver införskaffas och när det måste ske.

Du kan:

- se om de reservdelar och produkter som behövs finns tillgängliga när du behöver dem.
- samla företagets alla öppna serviceorder så att du vet vad som behöver beställas och när.

De anställda slutför sina order på ett mer effektivt sätt eftersom de långdragna och ofta kostsamma procedurerna automatiseras. Och när dina medarbetare sparar tid, sparar du pengar.

Du får omedelbart tillgång till kundkontrakt, garantidokumentation och serviceinformation. Dessutom kan du lägga mindre tid på att söka efter nödvändig information och kan hitta områden, kunskaper och serviceprodukter som matchar den aktuella serviceordern.

Organisera resurser

Du blir mer effektiv och får bättre överblick över företagets serviceresurser och kundernas behov. Hanteringen av lager, personal och svarstider blir avsevärt snabbare.

Använd Servicehantering som ett verktyg för att planera framtida resurstilldelning. Då kan du fatta både smartare och snabbare affärsbeslut.

Undvik överraskningar

Du kan upptäcka servicebehov i förväg, och speditörer och tekniker får korrekt och aktuell information om kommande behov. Det innebär att du blir bättre utrustad att hantera kraven från kunderna.

Dessutom kan du identifiera problemområden – och ju snabbare du upptäcker dem, desto snabbare kan du lösa dem. Företagets effektivitet ökar, eftersom dina medarbetare har de instrument de behöver för att snabbt kunna reagera på problem. Inte minst kan de förhindra att problemen återkommer.

Vinn kundernas lojalitet

Med Servicehantering kan du dra fördel av dina befintliga kunder, eftersom du effektivt och konsekvent möter deras behov. Du får varje enskild kund att känna sig viktig, tack vare att du kan

erbjuda en individuellt anpassad service. Du gör kunderna nöjda och försäkrar dig om deras lojalitet, eftersom du förbättrar servicenivåerna, svarstiderna och företagets tillförlitlighet.

Upprätta personliga kundprofiler

Du kan upprätta en personlig profil för varje enskild kund, så att du alltid är informerad om deras växlande behov. Du kan till exempel erbjuda dina kunder flexibla faktureringsvillkor, individuellt anpassade priser och möjlighet att begära särskilda tekniker och servicetider.

Uppfyll och överträffa förväntningar

Med Servicehantering kan du överträffa kundernas förväntningar. Du kan:

- snabbt och enkelt få tillgång till kundens servicehistorik.
- förutse kundens behov.
- upprätta arkiv med information om exempelvis datum, tid och serviceåtgärder som uppdateras i realtid.

Dina medarbetare har de instrument de behöver för att effektivt och konsekvent möta kundernas behov. Och dina kunder slipper bli irriterade över att tvingas upprepa samma information om och om igen. Vad du får i gengäld? Lojala och nöjda kunder.

Om Microsoft Business Solutions

Microsoft Business Solutions är en enhet inom Microsoft som erbjuder integrerade system och tjänster i syfte att hjälpa små, medelstora och stora företag att få effektivare kommunikationskanaler till sina kunder, anställda, samarbetspartner och leverantörer. Microsoft Business Solutions system optimerar strategiska affärsrutiner inom administration och hantering av finans, analys, personal, projekt, kundvård, service, leverantörer, e-handel, tillverkning och återförsäljning. Systemen är utformade för att tillhandahålla den information som behövs för att hjälpa våra kunder att bli framgångsrika. Mer information om Microsoft Business Solutions finns på www.microsoft.se/BusinessSolutions.



Adress:

Microsoft AB

Box 27

S-164 93 Kista

Tel +46(0)8 752 56 00

<http://www.microsoft.se/BusinessSolutions>

Huvudfunktioner	Beskrivning
HANTERING AV SERVICEPRODUKTER	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrera alla serviceprodukter och artiklar med serienummer, kontraktinformation, komponenthantering och fraktsedelsinformation. ▪ Få tillgång till servicenivåavtalet med information om exempelvis svarstider och garantier. ▪ Håll reda på alla komponenter i en serviceprodukt och avläs deras status. Du kan exempelvis se om en komponent har blivit utbytt, när detta skedde och hur många gånger det har skett. ▪ Få tillgång till viktiga affärsindikatorer i fråga om era serviceprodukter. Ta exempelvis reda på kostnaderna, intäkten eller vinsten för den tjänst som är kopplad till en viss serviceprodukt under en bestämd tidsperiod. ▪ Öka möjligheterna till felsökning genom att tillhandahålla riktlinjer och rutiner för att lösa serviceproblem.
HANTERING AV SERVICEPRISER	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fastställ, underhåll och håll reda på företagets servicepriser. ▪ Sätt fasta priser, minimi- eller maxpriser. ▪ Upprätta serviceprisgrupper med avseende på typen av fel eller på den serviceprodukt eller produktgrupp som åtgärden inbegriper, för en begränsad tidsperiod eller för en viss kund eller valuta. ▪ Definiera mallar för prisberäkning som gör det möjligt att ändra de olika serviceparametrarna, till exempel vilka delar som används, typerna av arbete samt serviceavgifter. ▪ Tilldela automatiskt korrekt prisstruktur med avseende på den aktuella serviceprisgruppen i samband med att du upprättar en serviceorder. ▪ Generera rapporter om lönsamheten hos serviceprisgrupperna och identifiera onödiga och olönsamma prisgrupper.
HANTERING AV SERVICEORDER	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrera serviceorder och problem efter köp, såsom anmodan om service och reparation från kunden. ▪ Generera serviceorder automatiskt enligt villkoren i servicekontraktet. ▪ Registrera viktig information från callcentret eller reparationsverkstaden. ▪ Registrera tillfälliga serviceorder och engångsorder. ▪ Upprätta nya kunder och serviceprodukter direkt. ▪ Administrera utrustning som lånats ut till kunder. ▪ Få tillgång till komplett historik om serviceofferter och serviceorder via serviceorderloggen.
HANTERING AV SERVICEKONTRAKT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Upprätta avtal som reglerar kundens servicenivå. ▪ Upprätta kontrakt med fördefinierade mallar eller standardmallar. ▪ Förnya kontrakt och generera kontraktsfakturer automatiskt. ▪ Registrera information om servicenivåer, svarstider och rabattnivåer för varje kontrakt. ▪ Erbjud flexibel fakturering. ▪ Få ögonblicklig information om kontraktets lönsamhet. ▪ Läs historik om varje kontrakt, med information om tillhörande serviceprodukter, reservdelar och antal arbetstimmar.
PLANERING OCH EXPEDIERING	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tilldela personal till arbetsorder. ▪ Tilldela servicepersonal och fälttekniker utifrån tillgänglighet och kvalifikationer. ▪ Skaffa dig överblick över servicebelastning och prioriterade serviceåtgärder. ▪ Hantera utökade serviceärenden effektivt.
JOBPLANERING	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utför serviceinriktade uppgifter automatiskt. Skicka exempelvis meddelande via e-post till kunden när serviceåtgärden har slutförts. ▪ Kontrollera automatiskt antalet öppna serviceorder regelbundet och skriv ut dem i en rapport.

Systemkrav

FÖR ATT FÅ TILLGÅNG TILL
ALLA FUNKTIONER SOM
OMNÄMNS I DETTA
FAKTABLAD BEHÖVER DU
FÖLJANDE MODULER OCH
TEKNIKER:

Microsoft Exchange Server (minst version 5.5 med service pack 4) för E-postloggning i Microsoft Exchange.
Microsoft Business Solutions–Navision hanterar grafisk 32-bitarsteknik och en äkta klient/servermiljö med flerprogramskörning.
Följande operativsystem kan användas:
32-bitarsklient: Windows XP, Windows 2000, Windows NT och Windows 98
Server: Navision-databasserver: Windows 2000, Windows NT, Windows Small Business Server 2003, IBM AIX, IBM OS/400.
Microsoft SQL Server Option för Microsoft Business Solutions–Navision: Alla operativsystem som kan hanteras av MS SQL Server 2000.

© 2004 Microsoft Business Solutions ApS, Danmark. Med ensamrätt. Microsoft, Great Plains, Navision, Visual Studio och Windows är antingen registrerade varumärken eller varumärken som tillhör Microsoft Corporation, Great Plains Software, Inc., FRx Software Corporation, Microsoft Business Solutions ApS eller deras samarbetspartner i USA och/eller andra länder. Great Plains Software, Inc., FRx Software Corporation och Microsoft Business Solutions ApS är dotterbolag till Microsoft Corporation. Namn på existerande företag och produkter som förekommer i detta dokument kan vara varumärken som tillhör respektive ägare. Exempel på företag, organisationer, produkter, domännamn, e-postadresser, logotyper, personer och händelser som förekommer i detta dokument är fiktiva och avser inget/ingen existerande företag, organisation, produkt, domännamn, e-postadress, logotyp, person eller händelse.