

Service Management

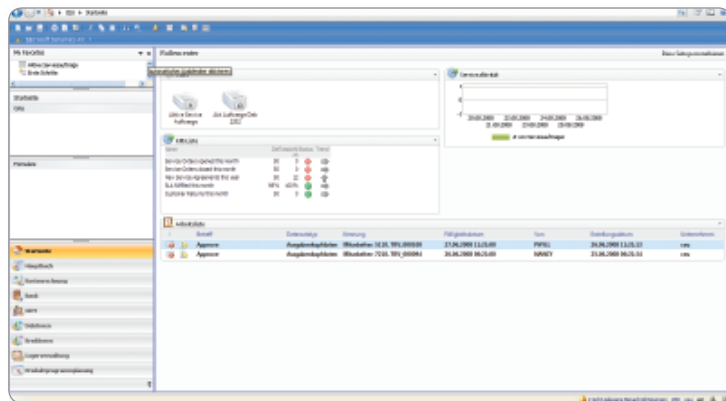
Service Management in Microsoft Dynamics AX 2009

VORTEILE

- **Erfüllen von sich verändernden Kundenanforderungen.** Optimieren Sie den Prozess der Erstellung und Pflege von Servicevereinbarungen, um ein breites Spektrum an benutzerdefinierten und sich laufend ändernden Serviceanforderungen zu verwalten und umgehend erfüllen zu können.
- **Effektives Verwalten von Finanzen.** Sie können die Debitoren- und Kreditorenverwaltung optimieren, die genauen Kosten für Serviceaufträge verfolgen, die Rechnungsstellung überwachen und verwalten sowie mehrere Umsatzerlösmodelle auf der Grundlage von Ressourcenverbrauch und regelmäßigen Zahlungen handhaben.
- **Erhöhung der Transparenz von Geschäftsprozessen.** Mit integrierten Prozessen, die die erneute Dateneingabe auf ein Minimum beschränken und zur Verfügbarkeit von korrekten Echtzeitinformationen im gesamten Unternehmen beitragen, können Sie Zeit sparen und die Fehlerzahl reduzieren. Durch den Zugriff auf Self-Service-Anwendungen können Kunden bestimmte Aufgaben selbst erledigen.
- **Maximieren der Servicequalität.** Durch die automatische Planung von Serviceaufträgen lässt sich die Ressourcenauslastung optimieren. Sie können Berichte zu Kundenfeedback ausführen, Gewinn- und Verlustzahlen auswerten sowie die betriebliche Produktivität verfolgen, um sich einen Überblick über die Leistung zu verschaffen und gewinnbringend zu arbeiten.

Versetzen Sie Kundendienstmitarbeiter, Außendiensttechniker und Manager in die Lage, ein Maximum an Effizienz zu erreichen, Kosten und Umsatzerlöse zu ermitteln sowie die Rentabilität zu erhöhen. Mit Serviceverwaltung in Microsoft Dynamics® AX 2009 können Sie Planung, Verfolgung und Entscheidungsfindung für eine breite Palette an Servicevorgängen optimieren.

Ihre Servicemitarbeiter können mühelos Vereinbarungen erstellen, die auf globale Kundenanforderungen abgestimmt sind, Serviceaufträge automatisch generieren sowie für eine pünktliche Einhaltung von Zusagen sorgen. Sie können sich Serviceaufträge, Finanz- und Vertragsdaten sowie den Reparaturverlauf bis ins Detail ansehen. Dies ist die Grundlage für eine effiziente Serviceplanung, maximale technische Kompetenz und die schnelle Beantwortung von Kundenanfragen.



Role Center für den Kundendienstleiter

Mit dem Role Center sorgen Sie dafür, dass Serviceaufträge und Projekte plangemäß verlaufen. Im Role Center werden relevante Aufgaben und Informationen in einer personalisierten Ansicht dargestellt, sodass Mitarbeiter schneller und effektiver arbeiten können. Mithilfe von rollenbasierten Berichten, Alerts und benutzerdefinierten Leistungsscorecards können Servicemanager wichtige Daten abrufen, visuell darstellen und verfolgen.

Role Center bieten Servicemanagern und Vorgesetzten die Möglichkeit, sich ein umfassendes Bild von der Organisation zu machen, mühelos offene Serviceanfragen zu verfolgen sowie automatische Alerts für Kundenprobleme zu erhalten. Dank des vollständigen Überblicks über alle Vorgänge – einschließlich Daten zur TechnikerAuslastung und Kundenstatus – können Serviceleiter die Entscheidungsfindung beschleunigen. Dies erhöht den geschäftlichen Erfolg sowie die Rentabilität.

FUNKTIONALITÄTEN

Servicevereinbarungen	<ul style="list-style-type: none">• Mithilfe flexibler Vorlagen können Sie in kurzer Zeit detaillierte mehrstufige Vereinbarungen erstellen sowie Aufgaben und Intervalle für Serviceanrufe festlegen.• Schneiden Sie Vereinbarungen auf die unterschiedlichsten Kundenanforderungen, Servicepreise und Zahlungsbedingungen zu.
Serviceobjekte	<ul style="list-style-type: none">• Sie können zu wartende Serviceobjekte oder Geräte registrieren sowie Objektformulare schnell mit Servicevereinbarungen verknüpfen.• Detaillierte Objektdatensätze können während der gesamten Vertragsdauer leicht verwaltet und aufgerufen werden.
Stücklistenvorlagen	<ul style="list-style-type: none">• Mit Stücklistenvorlagen für Unterkomponenten eines Objekts können Sie sicherstellen, dass der Austausch von Ersatzteilen ordnungsgemäß verfolgt wird.
Serviceaufträge	<ul style="list-style-type: none">• Sie können Serviceaufträge manuell erstellen oder sie so einrichten, dass sie entsprechend den in einer Servicevereinbarung festgelegten Intervallen automatisch generiert werden. So wird die Einhaltung von Zusagen gewährleistet.• Definieren Sie einzelne Serviceanrufe für Serviceaufträge.• Mit Enterprise Portal in Microsoft Dynamics AX können Sie in kürzester Zeit Serviceaufträge über das Internet erstellen.
Reparaturverwaltung	<ul style="list-style-type: none">• Registrieren Sie das zu wartende Objekt sowie die für jede Reparaturaufgabe gemeldeten Probleme, und weisen Sie einen Diagnosecode zu.• Registrieren Sie eingehende Beschwerden, verfolgen Sie den Reparaturfortschritt, und dokumentieren Sie abschließende Lösungen.• Werten Sie Reparaturverläufe aus, um fehlerhafte Produkte oder Probleme bei der Fehlerbehebung zu ermitteln. Analysieren Sie Servicetrends, um die Kundenanforderungen zu prognostizieren.
Integration in das Projektmodul von Microsoft Dynamics AX	<ul style="list-style-type: none">• Sie können Servicekosten und -einnahmen präzise verfolgen, die Rechnungsstellung verwalten und mehrere Umsatzerlösmodelle handhaben.• Werten Sie Umsatzerlöse und Kundenanforderungen aus, um künftige Serviceanforderungen einzuschätzen und servicespezifische sowie allgemeine Gewinne und Verluste zu ermitteln.• Verknüpfen Sie Servicevereinbarungen mit bestimmten Projekten.
Integration in das 2007 Microsoft Office System	<ul style="list-style-type: none">• Erstellen Sie Serviceaufgaben und -termine, die mit Microsoft® Office Outlook® synchronisiert werden.• Mit Microsoft Office Excel® und Microsoft Office SharePoint® Server 2007 können Sie Berichtsdaten austauschen und verwalten.
Daueraufträge	<ul style="list-style-type: none">• Sie können Dauerauftragstransaktionen über einen längeren Zeitraum für Servicevereinbarungen mit Festpreis erstellen, verarbeiten, buchen und in Rechnung stellen.• Berücksichtigen Sie Einnahmen auf der Grundlage von festen oder unregelmäßigen Perioden und unterschiedlichen Preismodalitäten. Nehmen Sie Anpassungen für Minderungstage und Preiserhöhungen vor, und legen Sie Preise anhand von Preisindizes fest.• Daueraufträge können eigenständig oder als Bestandteil von der Serviceverwaltung ausgeführt werden.

Funktionalitäten sind nach Business Ready Licensing-Edition gruppiert. Die tatsächlichen Editionen können zum Zeitpunkt der Lizenzierung hiervon abweichen.

MICROSOFT DEUTSCHLAND GMBH

Geschäftskundenbetreuung
Konrad-Zuse-Strasse 1
85716 Unterschleißheim
Deutschland
Tel.: +49 1805 672330*
Fax: +49 1805 229554*
E-Mail: BtoB@microsoft.com
* 0,12 Euro/Min., deutschlandweit
<http://www.microsoft.de/ax>

MICROSOFT SCHWEIZ GMBH

Richtistrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Schweiz
Tel.: +41 848 858 868
Fax: +41 43 456 44 44
E-Mail: custserv@microsoft.com
<http://www.microsoft.ch/ax>

MICROSOFT ÖSTERREICH GMBH

Am Euro Platz 3
1120 Wien
Österreich
Tel.: 08000 123 345*
Fax: +43 1 610 64 200
E-Mail: dyn-at@microsoft.com
*Nur aus Österreich erreichbar
<http://www.microsoft.com/austria/dynamics/ax>