

# Service Management



## NUTZEN:

- **Verbessern Sie die operationale Effizienz.** Schaffen Sie eine produktivere Arbeitsumgebung mit einer engmaschigen Kontrolle über Ersatzteilläger, Kosten und Arbeitsauslastungen sowie Aufgabepriorisierung.
- **Schaffen Sie die Voraussetzungen für ein verbessertes Serviceauftragsmanagement.** Verbessern Sie die Erstellung, Zuweisung, Fertigstellung und Fakturierung von Serviceaufträgen sowie die Spezifizierung und Nachverfolgung von Ersatzteilverbräuchen mit einem verbesserten Zugriff auf aktuelle Daten (Verträge, Preisgestaltung, Aufgabepriorisierung, Fähigkeiten und Auslastung der Techniker oder Teams).
- **Verwalten Sie effektiv Verträge.** Errichten und überwachen Sie Garantien, SLAs (Service Level Agreements), vertragliche Serviceintervalle oder Reaktionszeiten, damit Ihre Mitarbeiter damit verbundene Serviceaufträge automatisieren und Daten zur Vertragserfüllung und Historie erfassen können, die profitable Angebote und Vereinbarungen ermöglichen.
- **Schaffen Sie Kundenloyalität.** Werden Sie ein besserer Anbieter, indem Sie proaktiven Service bieten, die Kundenhistorie und -präferenzen in den Zuweisungsentscheidungen berücksichtigen und kundenspezifische Preisgestaltung und Rabatte einführen.

## Service Management in Microsoft Dynamics NAV

Verschaffen Sie sich einen Wettbewerbsvorteil mit einem herausragenden Kundendienst, der Kundenloyalität schafft und die Rentabilität fördert.

The screenshot displays the 'Servicearbeitsschein' (Service Order) window in Microsoft Dynamics NAV. The main window is titled '21 Grafikprogramm - Servicearbeitsschein' and contains several tabs: 'Allgemein', 'Debitor', 'Lieferung', and 'Details'. The 'Allgemein' tab is active, showing fields for 'Belegnr.' (SA000003), 'Serviceartikelnr.' (21), 'Artikelnr.' (80201), 'Serviceartikelgruppenc...' (GRAFIK), 'Seriennr.' (1234567), 'Problemursachencode...', 'Belegart' (Auftrag), and 'Leihgerätenr...'. A sub-window titled '80218 Laufwerk (Festplatte) - Artikelverfolgungszeilen' is open, showing a table with columns for 'Menge', 'Bewegungsmenge', and 'Zu fakturieren/Mge. a...'. Below this, a 'Liste Seriennr.' window is displayed, showing a table with columns for 'Chargennr.', 'Seriennr.', 'Gesamt...', 'Total an...', 'Aktuell a...', and 'Total ver...'. The table lists serial numbers from 5-130 to 5-250, each with a quantity of 1. The interface includes standard Windows window controls and a bottom toolbar with buttons for 'Auftrag', 'Zeile', 'Funktion', 'Bughen', 'Drucken...', and 'Hilfe'.

Mit einer passgenauen Verfolgung der Ersatzteile können Sie die Serviceartikel effizienter verwalten und zuordnen und verschaffen sich Einblick in die mit Serviceaufträgen verbundenen Kosten.

Service Management in Microsoft Dynamics™ NAV kann Ihre Organisation bei der Bearbeitung von Kundendienstanfragen, der Organisation Ihrer Ressourcen für maximale Effizienz und der Förderung der Kundenzufriedenheit unterstützen.

## FUNKTIONALITÄTEN:

<b>Serviceauftragsverwaltung</b>	Erfassen Sie Daten über offene Serviceaufträge, erstellen Sie schnell Serviceaufträge basierend auf Kunden- oder Kundendienstanforderungen oder akzeptieren Sie vom System generierte Vorschläge zu periodischen Service- oder Vertragsverpflichtungen. Erfassen Sie dann einfach die Serviceauftragserfüllung für vollständige Datensätze und das Rentabilitätsmanagement.
<b>Verwaltung von SLAs und Verträgen</b>	Verwalten Sie SLAs, Verträge oder Garantien, um Serviceanforderungen vorherzusagen, Serviceintervalle und Reaktionszeiten einzuhalten, Kundenreferenzen für Techniker oder Terminvereinbarungen zu erfassen und Dienstleistungen proaktiv zu terminieren. Erfassen Sie tatsächliche Reaktionszeiten, verfolgen Sie Ersatzteil- und Arbeitszeitaufwand, erstellen Sie automatisch Vertragsrechnungen und analysieren Sie einfach die Vertragsrentabilität.
<b>Arbeits- und Materialplanung, Terminierung und Einsatz</b>	Definieren Sie typische Anforderungen an Zeit-, Material- und Ressourcenaufwand für spezielle Dienstleistungsarten; verfolgen Sie die Fähigkeiten und die Verfügbarkeit von Servicemitarbeitern und Technikern im Außendienst und weisen Sie dann Serviceaufträge den geeigneten zur Verfügung stehenden Ressourcen zu. Priorisieren und eskalieren Sie bei Bedarf Aufgaben und erhalten Sie jederzeit Einblick in offene Serviceaufträge, Vertragsverpflichtungen und die Auslastung der Techniker.
<b>Serviceartikelverfolgung</b>	Verfolgen Sie Serviceartikel und -ersatzteile (Seriennummern, Lager, Kosten und Rentabilität pro Serviceartikel). Verwalten Sie die Zuweisung, Nachverfolgung und Analyse von wesentlichen Daten über Artikel, Kosten und Aufträge.
<b>Artikel- und Komponentenhistorie</b>	Erfassen und verfolgen Sie Daten zu gewarteten Geräten (Ort, Komponenten, Leihgeräte sowie Reparatur- und Ersatzhistorie). Beschleunigen Sie Problemlösungen, indem Sie vorherige Serviceaktivitäten erfassen und Richtlinien und Anleitungen zur Verfügung stellen, um zukünftige Serviceanforderungen zu lösen.
<b>Preisgestaltung</b>	Erfassen und pflegen Sie Servicepreise (Minimum, Maximum, kundenspezifische Preise, verschiedene Arten von Gebühren sowie Preisgruppen). Komfortable Vorlagen zur Preiskalkulation unterstützen Sie im Hinblick auf verschiedene Preisstrukturen, Serviceparameter und Rentabilitätsziele.
<b>Berichte</b>	Analysieren Sie schnell die Performance und Rentabilität von Serviceabläufen, indem Sie Berichte über Performance-Kennzahlen, wie z. B. aktuelle offene Serviceaufträge, Reaktionszeiten sowie Serviceartikel- und Vertragsrentabilität, erstellen.

Weitere Informationen zu Microsoft Dynamics NAV finden Sie unter <http://www.microsoft.com/germany/dynamics/nav/default.aspx>.

Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung bei Bedarf geändert werden. Diese Unterlagen dürfen weder in Teilen noch als Ganzes ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Microsoft Corporation in irgendeiner Form oder über irgendwelche Mittel reproduziert oder übertragen werden. Die Microsoft Corporation lehnt jede Haftung für Fehler und Unterlassungen in diesem Dokument ab.

© 2007 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Microsoft, Microsoft Dynamics und das Microsoft Dynamics-Logo sind entweder eingetragene Markenzeichen oder Markenzeichen der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen in diesem Dokument genannten Firmennamen und Produktnamen sind möglicherweise Markenzeichen der jeweiligen Rechtsinhaber.

**Microsoft**<sup>®</sup>