

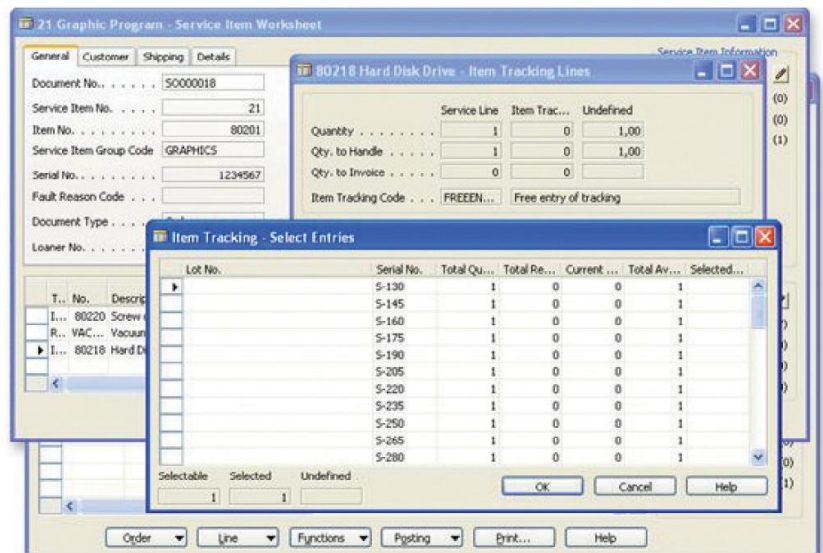
Gestión de servicio

Gestión de servicio en Microsoft Dynamics NAV 5.0

VENTAJAS:

- Aumente la eficacia operativa. Cree un entorno de trabajo más productivo gracias a un mayor control de los inventarios de piezas, los costes, las cargas de trabajo y la priorización de las tareas.
- Ayude a mejorar la gestión de los pedidos de servicio. Optimice la generación, distribución, realización y facturación de pedidos de servicio y especifique y realice el seguimiento más fácilmente del consumo de piezas una vez mejorado el acceso a información actualizada sobre los acuerdos de contratos, el precio, la priorización de tareas y las cualificaciones y cargas de trabajo de los técnicos o equipos de servicio.
- Administre los contratos de forma eficaz. Establezca y realice el seguimiento de garantías y contratos de licencia de servicio (CLS), así como de los periodos de servicio contractuales o tiempo de respuesta de modo que sus empleados puedan automatizar pedidos de servicio relacionados, capturar datos del cumplimiento e historico del contrato y ayude a asegurar ofertas y acuerdos más rentables.
- Cree clientes fieles. Se convertirá en un proveedor más valioso si sus empleados logran ofrecer un servicio proactivo, tener en cuenta los historicos y preferencias de los clientes al tomar las decisiones e implementar precios y descuentos según el cliente.

Cree una ventaja competitiva con operaciones de servicio de atención al cliente de calidad que creen fidelidad en el cliente mientras aumentan la rentabilidad.



Gracias a un seguimiento exacto de las piezas, es posible administrar y asignar de forma más eficaz artículos de servicio mientras obtienen conocimiento de los costes asociados a los pedidos de servicio.

La gestión de servicios de Microsoft Dynamics™ NAV puede ayudar a que la organización responda a solicitudes del servicio de atención al cliente, organice recursos para obtener la mayor eficacia y aumente la satisfacción del cliente. La información perfectamente integrada puede ofrecerle el conocimiento necesario para tomar decisiones rentables sobre los costes, los inventarios, las cargas de trabajo y las devoluciones financieras de la operación de servicio.

CARACTERÍSTICAS:

Gestión de pedidos de servicio	Obtenga información sobre ofertas de servicio abiertas, cree rápidamente pedidos de servicio basados en las solicitudes de cliente o los problemas post-venta, o acepte las sugerencias creadas por el sistema para abrir un pedido basado en el servicio periódico o en las obligaciones contractuales. A continuación, rellene el pedido de servicio del registro para obtener registros completos y administrar la rentabilidad.
Gestión de contratos y CLS	Administre contratos de licencia de servicio (CLS), contratos o garantías para anticipar necesidades de servicio, cumplir las obligaciones de los periodos de servicio o tiempos de respuesta, registrar las preferencias del cliente para los técnicos o citas de servicio y preveer de forma proactiva el servicio. Registre los tiempos de respuesta reales, realice el seguimiento de las piezas de servicio asociadas y el trabajo, cree automáticamente facturas de contrato y analice con facilidad la rentabilidad de los contratos.
Planificación, previsión y distribución de trabajo y material	Defina el tiempo, el material y los requisitos de los recursos habituales para un tipo de servicio concreto, realice el seguimiento de las cualificaciones y la disponibilidad del personal de servicios y de los técnicos y, a continuación, asigne pedidos de servicio para utilizar mejor los recursos disponibles. Dé prioridad y escale tareas según sea necesario con un conocimiento claro de los pedidos de servicio abiertos, los compromisos del contrato y las cargas de trabajo de los técnicos.
Seguimiento de los artículos de servicio	Realice el seguimiento de los artículos y piezas de servicio incluidos los números de serie, el inventario, los costes y la rentabilidad. Realice el seguimiento, asigne y analice correctamente datos importantes sobre los artículos, los costes y los trabajos.
Historicos de artículos y componentes	Registre y realice el seguimiento del equipo proporcionado incluidas las localizaciones, los componentes, el equipo prestado, y el historico de reparaciones o sustituciones. Agilice la solución de problemas analizando anteriores servicios y proporcionando directrices y procedimientos para la futura resolución de problemas en el servicio.
Gestión de precios	Establezca y mantenga unos precios de servicio incluidos unos mínimos o máximos fijos, precios específicos según cliente, diversos tipos de cargos y grupos de precios. Unas cómodas plantillas para el cálculo de los precios le ayudarán a ajustar diversas estructuras de precios, parámetros de servicio y objetivos de rentabilidad.
Informes	Obtenga acceso, analice y conozca rápidamente el rendimiento y rentabilidad de las operaciones de servicio creando informes que muestren los pedidos de servicio abiertos actuales, las tasas de respuesta, y la rentabilidad del servicio y del contrato.

Para obtener más información sobre la administración del servicio de Microsoft Dynamics NAV, visite www.microsoft.es/dynamics

Este documento se proporciona únicamente a título informativo.

MICROSOFT NO OTORGA NINGUNA GARANTÍA, YA SEA EXPRESA, IMPLÍCITA O PREVISTA POR NORMAS DISPOSITIVAS, CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO.

Microsoft[®]