



# Customer Relationship MANAGEMENT

## MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS-NAVISION

### СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

Набор функций «Сервисный Центр» Microsoft® Business Solutions-Navision® позволяет получать прибыль, предоставляя клиентам сервис высочайшего уровня.

### ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА:

- Повышение производительности за счет создания в высшей степени эффективной рабочей среды для обслуживающего персонала и достижения максимальной продуктивности операций обслуживания
- Повышение конкурентоспособности за счет лучшего понимания сервисных операций и более полного соответствия требованиям клиентов

### КАЧЕСТВЕННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИНОСИТ ПРИБЫЛЬ

Клиенты всегда предъявляют высокие требования к уровню обслуживания. На свете есть множество других сервисных организаций, поэтому вы не можете себе позволить разочаровать клиентов. К сожалению, высокое качество обслуживания всегда связано со значительными затратами.

Однако что, если расширение спектра предоставляемых услуг в соответствии с растущими потребностями клиентов может принести прибыль?

Набор функций «Сервисный Центр» решения Microsoft Business Solutions-Navision помогает повысить отдачу от сервисных операций и увеличить конкурентное преимущество, поскольку с его помощью можно:

- установить жесткий контроль за затратами;
- максимально эффективно организовать ресурсы;
- получить прибыль от существующих клиентов, повышая качество обслуживания.

### УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ

С помощью набора функций «Сервисный Центр» можно более жестко управлять запасами. Его использование позволяет повысить рентабельность операций благодаря постоянному доступу к актуальной и точной информации о текущем статусе запасов. Можно также повысить рентабельность деятельности в результате и других решений. Например, при наличии на складе двух взаимозаменяемых запасных частей с различной стоимостью можно исключить из запасов более дорогую из них.

Можно идентифицировать в каталоге устаревшие, бракованные, ненадежные и необоснованно дорогие запасные части и сервисные товары. Более того, можно сразу определить наиболее рентабельные запасные части и сервисные товары, а также скрытые запасные части и сервисные товары, которые могут являться источником неоправданных затрат при осуществлении операций.

### ПЛАНИРОВАНИЕ

Чтобы поддерживать рентабельность бизнеса компании, необходимо заранее планировать свою деятельность. Набор функций «Сервисный Центр» позволяет принимать обоснованные решения о покупках, исходя из сведений о предстоящих заказах и сроках их выполнения.

Появляется возможность:

- оценивать наличие необходимых запасных частей и сервисных товаров;
- собирать заявки, чтобы знать, какие сервисные товары необходимо заказать в соответствии с полученными сервисными заказами и когда это нужно сделать.

Сотрудники более эффективно выполняют заказы благодаря автоматизации трудоемких и дорогостоящих процессов. Они экономят время, а вы — деньги.

Можно получить мгновенный доступ к контрактам, гарантиям и данным о сервисном обслуживании. Более того, тратится значительно меньше времени на отслеживание важных сведений, появляется возможность распределять зоны ответственности, навыки и сервисные товары в соответствии с конкретным сервисным заказом.

### ОРГАНИЗАЦИЯ РЕСУРСОВ

Набор функций «Сервисный Центр» повышает эффективность бизнес-процессов, предоставляя исчерпывающую информацию о сервисных ресурсах компании и потребностях клиентов. Значительно

повышается общая эффективность использования ресурсов и сотрудников, а также сокращается время отклика.

Набор функций «Сервисный Центр» можно использовать в качестве инструмента планирования будущего распределения ресурсов, что в конечном счете позволит быстрее принимать более обоснованные бизнес-решения.

### ИСКЛЮЧЕНИЕ ФАКТОРА НЕОЖИДАННОСТИ

Можно заранее определить будущие потребности в сервисном обслуживании и предоставить диспетчерам и техническим специалистам точные и актуальные сведения об этих потребностях. Это позволит лучше подготовиться к удовлетворению требований клиентов.

Кроме того, можно выделить проблемные области. Ясно, что чем быстрее выявляются проблемы, тем быстрее удастся их устранить. Общая эффективность организации повышается вследствие того, что сотрудники располагают средствами, необходимыми для быстрого решения проблем. Еще важнее, что у них есть также и средства, позволяющие предотвратить повторное возникновение этих проблем.

### ПОВЫШЕНИЕ СТЕПЕНИ ЛОЯЛЬНОСТИ КЛИЕНТОВ

Набор функций «Сервисный Центр» позволяет получить прибыль от существующих клиентов благодаря эффективному и согласованному удовлетворению их потребностей. Исповедуя персональный подход к каждому клиенту, вы тем самым даете ему почувствовать собственную значимость. Повышение уровня обслуживания и надежности, а также сокращение времени отклика позволит полнее удовлетворить потребности клиентов и завоевать их расположение.

### СОЗДАНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ПРОФИЛЕЙ КЛИЕНТОВ

Создайте персональный профиль каждого клиента, чтобы всегда иметь актуальные сведения о его изменяющихся потребностях. Например, можно обеспечить гибкость при

выставлении счетов и индивидуальное ценообразование, а также предоставить клиенту возможность выбора технических специалистов и сроков обслуживания.

### СООТВЕТСТВУЙТЕ ОЖИДАНИЯМ И ПРЕВОСХОДИТЕ ИХ

Набор функций «Сервисный Центр» помогает не просто удовлетворить потребности клиентов, но и превзойти их ожидания.

Появляется возможность:

- быстро и просто получать информацию, связанную с историей обслуживания клиента;
- предугадывать потребности клиентов;
- в реальном времени вести учет данных о сервисном обслуживании, таких как дата, время и сервисные задачи.

Сотрудники обладают необходимыми инструментами для эффективного и согласованного удовлетворения потребностей клиентов. Клиенты освобождены от необходимости неоднократно указывать одну и ту же информацию. Какова награда? Лояльность и удовлетворенность клиентов.

### MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS

Microsoft Business Solutions является одним из ключевых подразделений корпорации Microsoft и предлагает широкий спектр бизнес-приложений для предприятий среднего бизнеса, позволяющих компаниям эффективно развивать свои отношения с клиентами, партнерами, поставщиками и сотрудникам, оптимизировать бизнес-процессы в области финансов, дистрибуции, электронной коммерции, управления проектами, персоналом, производством, цепочками поставок, знаниями, продажами и маркетингом, обслуживания и отношений с клиентами.

Более подробную информацию о решениях Microsoft Business Solutions вы можете получить на сайте:

[www.microsoft.com/rus/businesssolutions](http://www.microsoft.com/rus/businesssolutions)

ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ

ОПИСАНИЕ

<p>УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМИ ТОВАРАМИ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Регистрация всех сервисных товаров и частей, включая серийные номера, информацию о контрактах, управление компонентами и ссылки на спецификации</li> <li>▪ Доступ к информации из соглашений об уровне обслуживания, связанной, например, со временем отклика и условиями гарантии</li> <li>▪ Отслеживание всех компонентов сервисного товара и просмотр их статуса; например, поиск сведений о том, выполнялась ли замена компонента и если да, то когда и как часто</li> <li>▪ Доступ к основным бизнес-показателям сервисных товаров, например просмотр себестоимости, доходности или прибыльности обслуживания, связанного с данным сервисным товаром в любой выбранный период времени</li> <li>▪ Более уверенное устранение проблем, возникающих при обслуживании, за счет предоставления соответствующих рекомендаций и процедур</li> </ul>
<p>УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМИ ЦЕНАМИ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Настройка, поддержка и отслеживание сервисных цен</li> <li>▪ Установка фиксированных минимальных или максимальных цен</li> <li>▪ Настройка групп сервисных цен, зависящих от определенного периода времени, конкретного клиента или валюты, для учета сервисных товаров или группы сервисных товаров, используемых при выполнении сервисного обслуживания, либо типа устраняемого дефекта</li> <li>▪ Разработка шаблонов расчета цен для корректировки различных используемых параметров обслуживания, например используемых частей, видов работ и сервисной платы</li> <li>▪ Возможность автоматического назначения правильной структуры цен в соответствии с группой сервисных цен в момент формирования сервисного заказа</li> <li>▪ Создание отчетов, отражающих прибыльность по группам сервисных цен, и определение неприбыльных групп цен</li> </ul>
<p>УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМИ ЗАКАЗАМИ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Регистрация гарантийного обслуживания, включая запросы на обслуживание и ремонт, а также сервисные заказы</li> <li>▪ Автоматическое создание сервисных заказов в соответствии с условиями сервисного контракта</li> <li>▪ Ввод важных сведений из центра обработки заказов или ремонтной мастерской</li> <li>▪ Регистрация специальных или разовых сервисных заказов</li> <li>▪ Создание клиентов и сервисных товаров без прерывания процессов</li> <li>▪ Управление оборудованием, сданным в аренду клиентам</li> <li>▪ Доступ к полной истории сервисных квот и сервисных заказов с помощью формы «Сервис Заказ Протокол»</li> </ul>
<p>УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНЫМИ КОНТРАКТАМИ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Заключение с клиентом соглашения об уровне сервисного обслуживания</li> <li>▪ Создание квот контрактов и контрактов с использованием стандартных или заранее определенных шаблонов</li> <li>▪ Автоматическое продление контрактов и выставление счетов по контракту</li> <li>▪ Хранение подробной информации об уровне обслуживания, времени отклика и скидках для каждого контракта</li> <li>▪ Применение гибкой ценовой политики при выставлении счетов по контракту</li> <li>▪ Мгновенный доступ к информации о прибыльности контракта</li> <li>▪ Доступ к архиву по каждому контракту, в частности к информации о связанных с ним сервисных товарах, использованных запчастях и рабочем времени</li> </ul>
<p>ПЛАНИРОВАНИЕ И ДИСПЕТЧИРОВАНИЕ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Распределение сервисных заказов между сотрудниками</li> <li>▪ Назначение сервисного персонала и технических специалистов в соответствии с их доступностью и квалификацией</li> <li>▪ Сбор сведений об уровне сервисной загрузки и приоритетах сервисных задач</li> <li>▪ Эффективная обработка растущего количества сервисных задач</li> </ul>

ПЛАНИРОВАНИЕ РАБОТ

- Автоматическое выполнение задач, связанных с обслуживанием, например рассылка клиентам сообщений по электронной почте после завершения обслуживания сервисного товара
- Автоматическая регулярная проверка количества открытых сервисных заказов и печать соответствующих отчетов

### Системные требования

ДЛЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВСЕХ ФУНКЦИЙ, УПОМЯНУТЫХ В ЭТОМ ДОКУМЕНТЕ, НЕОБХОДИМО ИМЕТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ТЕХНОЛОГИИ И ПРОДУКТЫ

Решение Microsoft Navision поддерживает 32-разрядные операционные системы и многозадачную клиент-серверную среду. Поддерживаются следующие операционные системы.

32-разрядная версия клиента: Windows® XP, Windows® 2000, Windows® NT и Windows® 98

Сервер Microsoft® Business Solutions–Navision® Database Server: Windows 2000, Windows NT

Сервер Microsoft® SQL Server®

- о Операционная система: см. требования для Microsoft SQL Server 2000, см. требования для MSDE 2000.

- о Другие приложения: Microsoft SQL Server 2000 с пакетом обновления 3 (SP3), MSDE с пакетом обновления 3 (SP3).

© 2005 Microsoft Business Solutions. Все права защищены. Microsoft, Microsoft Navision, Visual Studio и Windows являются охраняемыми товарными знаками корпорации Майкрософт либо их представителей в США и других странах. Названия прочих компаний и продуктов, упомянутые в данном документе являются товарными знаками соответствующих владельцев.