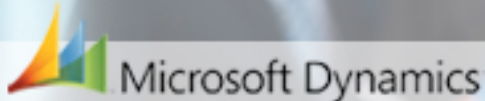


## Service Management



**Service Management is een geïntegreerde Microsoft Dynamics AX module die primair ondersteuning biedt bij het afhandelen van servicemeldingen en het aansturen van de activiteiten in de werkplaats. De module is tevens geschikt voor helpdeskregistratie / afhandeling. Dit betreft niet alleen de werkzaamheden in de werkplaats / helpdesk zelf, maar ook de eventuele verkoop, inkoop, reservering van materialen en volledige financiële afwikkeling. Inmiddels maken diverse ondernemingen gebruik van de applicatie voor het dagelijks beheer van diverse soorten dienstverlening.**

### CONCEPTEN

Ter ondersteuning van uw organisatie biedt Service Management:

- Registratie servicemeldingen / helpdeskcalls en bewaking.
- Ondersteuning bij activiteiten- en materiaalplanning.
- Flexibele kostenverbijzondering en periodieke facturatie.
- Historie per opdracht, serviceobject en contract.
- Registratie / facturatie uren en "tikken"-systeem voor gekochte service.

De basis van Service Management ligt in de registratie van servicecontracten met daarin de identificatie van de betreffende objecten en afgesproken servicelevels (bijvoorbeeld de laserprinters bij de firma Jansen, met een maximale hersteltijd van 2 dagen).

Naast de servicecontracten kunnen ook contracten ten aanzien van garantie, verhuur en lease worden vastgelegd. Het is mogelijk om in deze contracten aan te geven of er op vooraf bepaalde tijdstippen (preventief) onderhoud moet worden gepleegd, zodat automatisch inzicht in beschikbare capaciteit wordt gegenereerd. Tevens kunnen in deze contracten alle verschillende kostencomponenten apart worden geregistreerd.

### SERVICEMELDINGEN

De klant is aan het werk en plotseling "doet ie het niet meer". De leverancier wordt gebeld om dit incident te melden of de klant komt met het betreffende object naar de leverancier.

Een servicemelding wordt bij aanneming geregistreerd en het systeem genereert direct een uniek callnummer. Direct wordt achterhaald of de melder een servicecontract heeft en of de melding hieronder valt. Is dit het geval dan worden de achterliggende gegevens opgevraagd. Dit betreft niet alleen de klant- en de objectgegevens, maar ook de afgesproken servicelevels. Is er geen sprake van een servicecontract, dan kan deze alsnog worden afgesloten of voor de betreffende servicemelding een aparte (verkoop)opdracht worden aangemaakt. Dit kan voor zowel bekende als "nieuwe" klanten.

## STANDAARD SERVICEVERLOOP VOOR OBJECTEN

Voor de meeste objecten geldt een standaard storings- cq. serviceverloop. Door deze gegevens per type object vast te leggen kunnen deze bij een servicemelding direct worden opgevraagd. Ook de historie van het werkelijke storings-/serviceverloop wordt bijgehouden. Degene die de servicemelding heeft aangenomen kan op deze manier vrij snel bepalen wat er aan de hand zou kunnen zijn en wat er moet gebeuren om dit op te lossen.

## PLANNING EN WERKPLAATSVOORBEREIDING

Een servicemelding waarbij specialistische werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, op locatie bij de klant of in de eigen werkplaats, wordt doorgezet naar degene die dit plant en voorbereid. Deze ontvangt nieuwe servicemeldingen middels een e-mail vanuit Microsoft Dynamics AX.

Om een servicemelding in te kunnen plannen stelt de planner eerst vast welke resources (soort/groep medewerkers en materialen) hiervoor nodig zijn. Op basis van standaard storingscodes, die per objecttype kunnen worden aangegeven, wordt een standaard verbruik van resources voorgesteld. Het is mogelijk om een lijst op te vragen met onderdelen waaruit een object bestaat. Op basis van deze gegevens kan een nader gespecificeerde offerte worden aangemaakt.

## UITVOEREN WERKZAAMHEDEN

De dag waarop de melding staat ingepland, wordt een werkopdracht aangemaakt en verstrekt aan de desbetreffende medewerker. Deze verzamelt de materialen die naar verwachting nodig zijn en voert de benodigde werkzaamheden uit (in de eigen werkplaats of op locatie). Na het uitvoeren van de werkzaamheden worden de bestede uren, materialen en eventuele kilometers verantwoord zodat deze op de afgesproken wijze kunnen worden doorbelast.

## VOORTGANGSBEWAKING

De voortgangsbewaking start direct na de registratie van de servicemelding. Op dat moment wordt een call-type toegekend waardoor een vast afhandelingschema wordt vastgesteld. Worden hierbij ingestelde tijden overschreden, dan wordt dit gesignaleerd, zodat er noodzakelijke actie kan worden ondernomen (eventueel escalatie). Om eenvoudig vast te kunnen stellen hoe de afhandeling van een servicemelding verloopt, wordt gebruik gemaakt van statussen die per call-type zijn vast te stellen. Elke statuswijziging wordt gelogd, waardoor een goed inzicht ontstaat in de afhandeling van de servicemelding.

## KOSTENVERBIJZONDERING EN FACTURATIE

Het toewijzen/verbijzonderen van de kosten (materialen, uren en kilometers) die samenhangen met de afhandeling van een servicemelding, wordt definitief vastgesteld nadat de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Tevens wordt op dit moment definitief vastgesteld welk deel kan worden doorbelast. Periodiek (dagelijks, wekelijks, maandelijks, etc.) worden factuurvoorstellen gegenereerd. Wat en wanneer wordt gefactureerd is afhankelijk van de gemaakte contractafspraken en de kosten die zijn gemaakt bij het oplossen/uitvoeren van de servicemeldingen.

In de facturatie worden naast de kosten uit de afgehandelde servicemeldingen ook de periodiek te betalen service-, huur-, leasebedragen meegenomen.

## SERVICEPROGNOSES

De gegevens die worden vastgelegd per contract (service, huur, dan wel lease,) bieden de mogelijkheid om vanuit diverse verschillende invalshoeken prognoses op te stellen. Dit betreft zowel de kosten en opbrengsten, als de benodigde resources (mensen en materialen).

## HISTORISCHE GEGEVENS

Per object wordt vrijwel alles wat ermee gebeurt, vanuit het oogpunt van serviceverlening, gelogd en bewaard. Dit biedt op den duur een schat aan historische gegevens zowel per object als per contract;

- hoeveel servicemeldingen, al dan niet per soort, er zijn geweest,
- Tijdsaspect van het oplossen/afhandelen (minimale, gemiddelde en maximale tijd),
- Het soort meldingen en welke werkzaamheden worden frequent uitgevoerd,
- wat is praktisch het standaard serviceverloop voor betreffende object(type) zodat serviceschema's kunnen worden opgesteld en aangepast en welke werkzaamheden en materialen zijn nodig voor de diverse soorten werkzaamheden.

Naast deze meer operationele informatie kunnen ook historische gegevens omtrent de kosten en opbrengsten worden opgevraagd. Wat heeft het object gekost aan afschrijving, uren, onderdelen, inhuur van derden etc? Zijn de opbrengsten over deze periode voldoende geweest om de kosten te dekken?

## SERVICE MANAGEMENT FUNCTIONALITEIT

### Contracten

- Onafhankelijk factuurschema
- Verbruikshoeveelheid t.b.v. prognose correctie
- Flexibele projectintegratie
- Km kosten definitie
- Melding afhandeling met SLA overeenkomst
- Onbeperkt aantal objecten per contract
- Gespecificeerde registratie van de dekkingscomponenten

### Objecten

- Aan te maken vanuit verkoopregels
- Optioneel te koppelen met het artikelbestand (serienummers)
- Volledige financiële historie en melding historie
- Afschrijving tegenover huuropbrengsten

### Machinetypes

- Soort en fabrikant
- Terugkerende werkzaamheden met stuklijst als artikel context.
- Serviceverloop op periode of tellerstand interval.
- Prognose van tijd en materiaal per onderhoudsinterval.

### Meldingen

- Vrij in te vullen status schema
- SLA deadline per status en e-mail notificatie per status
- Historie van wijzigingen

### Werkplaats- / Serviceorders

- Prognose verbruik tijd & materiaal
- Registratie werkelijk verbruik
- Verbijzondering van categorie & factuurstatus na uitvoering
- Meerdere orders per melding toegestaan
- Ondersteuning met prijsopgaven, offertes & werkbonden
- Planning via Microsoft Dynamics AX werkplaatsen module
- Artikelen via Microsoft Dynamics AX verkoop module

### Overzichten & analyse

- Grafisch vergelijk van melding frequenties per machine type
- Tijdslijn of tellerstanden

Wilt u meer weten over deze oplossing neemt u dan contact met Pylades op: 0294-490055.