

Gestión de servicios

Gestión de servicios de Microsoft Dynamics AX 2009

VENTAJAS

- **Satisfaga los cambios en las demandas de los clientes.** Optimice el proceso de creación y mantenimiento de los contratos de servicio para poder gestionar y responder rápidamente a los cambios y las personalizaciones de los requisitos de servicio.

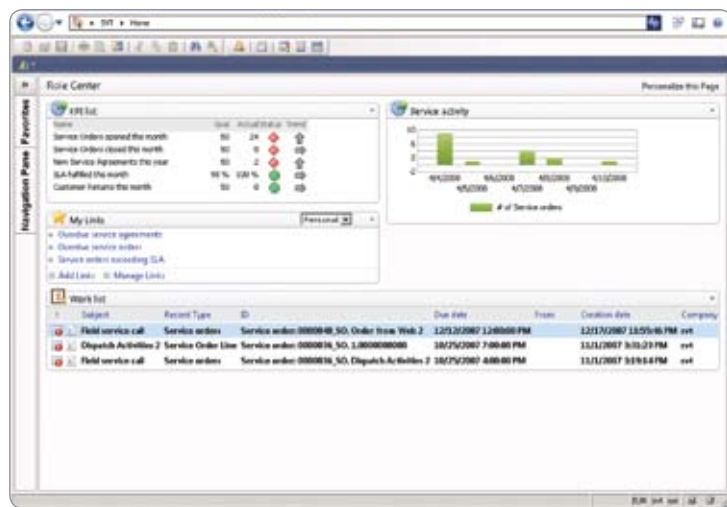
- **Gestione las finanzas de forma eficaz.** Optimice la gestión de cobros y pagos; realice un seguimiento exacto de costes de pedidos de servicio; supervise y gestione las facturación y controle varios modelos de ingresos basados en el consumo de recursos o en pagos periódicos..

- **Obtenga una visión general de sus procesos operativos.** Ahorre tiempo y reduzca errores con procesos integrados que minimizan tener que volver a introducir los datos y ayudan a garantizar la disponibilidad de información exacta y en tiempo real de su negocio. Facilite a sus clientes el acceso a aplicaciones de autoservicio.

- **Maximice la calidad de los servicios.** Optimice el uso de recursos con la planificación automática de pedidos de servicio; imprima informes de comentarios de los clientes; analice cifras de pérdidas y ganancias y realice el seguimiento de la productividad de las operaciones para comprender el rendimiento y lograr la máxima rentabilidad.

Permita a los representantes de servicio al cliente, los técnicos y directores maximizar su eficacia, comprender los costes y los ingresos y mejorar la rentabilidad. Con Gestión de servicios de Microsoft Dynamics™ AX 2009, puede optimizar la planificación, el seguimiento y la toma de decisiones de muchas operaciones de servicio.

Los profesionales de servicios puede crear fácilmente contratos adaptados a los requisitos globales de clientes, generar automáticamente pedidos de servicio y ayudar a cumplir a tiempo sus compromisos. Puede conocer todos los detalles de los pedidos de servicio, la información de contratos y financiera e históricos de reparación para proporcionar una planificación de servicios eficaz, maximizar los conocimientos técnicos y responder rápidamente a consultas de los clientes



Centro de funciones del director de servicio al cliente

Ayude a garantizar el correcto funcionamiento de los proyectos y los pedidos de servicio con los Centros de funciones que presentan las tareas y la información importante en una vista personalizada que ayuda a los empleados a trabajar de una forma más rápida e inteligente. Los directores de servicios pueden buscar, visualizar y realizar el seguimiento de los datos más importantes con informes adaptados a roles, alertas y tablas de valoración de rendimiento personalizadas.

Mediante los Centros de funciones, los directores de servicios y los supervisores pueden obtener una visión general de la organización, realizar fácilmente el seguimiento de las solicitudes de servicio pendientes y recibir alertas automáticas de problemas de clientes. Con una vista completa de las operaciones, incluidos los datos de consumo de recursos técnicos y el estado de las operaciones, los directores de servicios pueden tomar decisiones rápidamente para mejorar el rendimiento del negocio y aumentar la rentabilidad.

FUNCIONALIDAD

Contratos de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaje con plantillas flexibles, cree rápidamente contratos multinivel detallados y defina tareas y frecuencia de las llamadas de servicio. • Adapte los contratos a diversos requisitos de los clientes, precios de servicio y condiciones de pago.
Objetos	<ul style="list-style-type: none"> • Registre objetos o equipamientos a los que se debe dar servicio y relacione rápidamente formularios de objetos a contratos de servicio. • Mantenga y obtenga acceso fácilmente a registros de objetos concretos durante la vigencia de un contrato.
Plantillas de listas de materiales	<ul style="list-style-type: none"> • Ayude a realizar un seguimiento exacto de las piezas con plantillas de listas de materiales (BOM) de los subcomponentes de los objetos.
Pedidos de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Cree pedidos de servicio manuales o configúrelos para la generación automática a intervalos especificados en un contrato de servicio con el fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos. • Defina llamadas de servicio individuales relacionadas con pedidos de servicio. • Cree pedidos de servicio rápidamente desde Internet con Enterprise Portal en Microsoft Dynamics AX.
Gestión de reparaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Registre el objeto al que va dar servicio y los problemas indicados en cada tarea de reparación y asígnele un código de diagnóstico. • Registre reclamaciones de entrada, realice el seguimiento del progreso de las reparaciones y registre las resoluciones finales. • Evalúe los históricos de reparaciones para identificar productos defectuosos o errores en la resolución de problemas, y analice las tendencias de servicio para prever las necesidades de los clientes.
Integración con Contabilidad de proyectos de Microsoft Dynamics AX	<ul style="list-style-type: none"> • Realice el seguimiento exacto de los gastos e ingresos de servicios, gestione la facturación y controle múltiples modelos de ingresos. • Analice los ingresos y los requisitos de los clientes para valorar las necesidades de servicio y determinar pérdidas y ganancias generales o específicas de un servicio. • Relacione contratos de servicio con proyectos específicos.
Integración con 2007 Microsoft Office	<ul style="list-style-type: none"> • Cree citas y tareas de servicio sincronizadas con Microsoft® Office Outlook®. • Comparta y gestione datos de informes con Microsoft Office Excel® y Microsoft Office SharePoint® Server 2007.
Suscripciones de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Cree, procese, registre y facture movimientos de suscripciones de servicio realizadas en los contratos de servicio de precio fijo. • Adapte los ingresos basándose en periodos irregulares o fijos y múltiples condiciones de precios; ajústelos a la reducción de días y aumentos de precios y fije los precios usando índices. • Las suscripciones de servicio se pueden ejecutar independientemente o como parte de la Gestión de servicios.

Las diversas funcionalidades están organizadas según la edición de las licencias. Las ediciones actuales pueden variar en el momento de contratar las licencias.

Para obtener más información acerca de Microsoft Dynamics AX, visite www.fesworld.com o llame al 01800 022 2024 o al (55) 5148 5696 de la Ciudad de México

