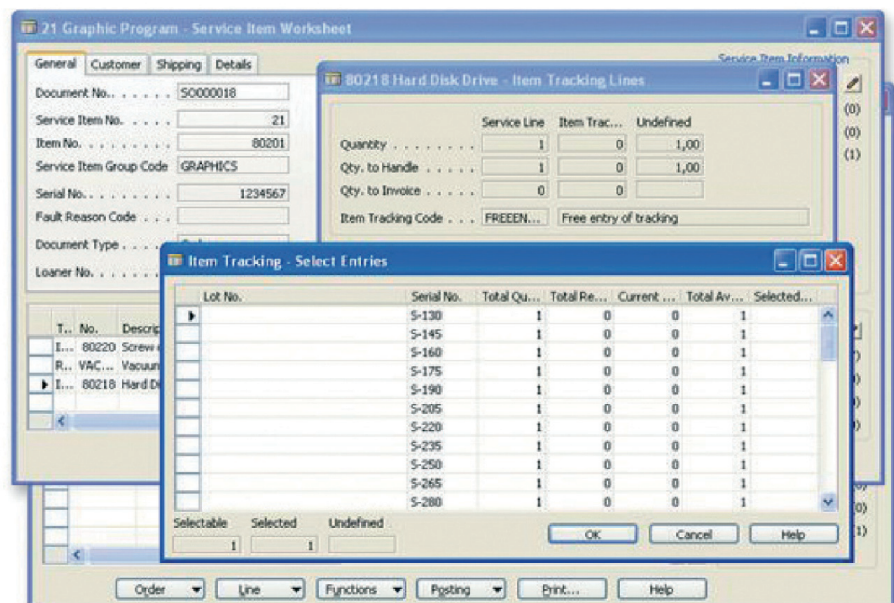


## CRM - Service in Microsoft Dynamics NAV 5.0

Maximaliseer uw kasbronnen en vereenvoudig de betalingsprocedures dankzij flexibel, geïntegreerd crediteurenbeheer.

### VOORDELEN

- **Verbeter uw operationele efficiëntie**  
Creëer een productievere werkomgeving met beter toezicht op de onderdelen in uw voorraad, de kosten, de werklast en de prioriteit van taken.
- **Verbeter het beheer van serviceorders**  
U kunt het genereren, de uitvoering, de voltooiing en de facturering van serviceorders stroomlijnen en het verbruik van onderdelen gemakkelijker opgeven en traceren dankzij de verbeterde toegang tot up-to-date informatie over contractvoorwaarden, prijzen, taakprioriteiten en de vaardigheden en werklast van onderhoudsmedewerkers of -teams.
- **Beheer contracten op effectieve wijze**  
Stel regels vast voor garanties, SLA's en serviceperioden of reactietijden en traceer deze, zodat uw medewerkers verwante serviceorders kunnen automatiseren, gegevens kunnen vastleggen over het voltooien en de geschiedenis van contracten en winstgevender offertes en overeenkomsten kunnen opstellen.
- **Bevorder de loyaliteit van uw klanten**  
U verhoogt de waardering van uw klanten, omdat uw medewerkers op proactieve wijze services kunnen verschaffen, het verleden en de voorkeuren van de klant in overweging kunnen nemen tijdens uitvoeringsbeslissingen en klantspecifieke prijzen en kortingen kunnen doorvoeren.



*Dankzij de nauwkeurige tracering van onderdelen kunt u serviceartikelen beter beheren en toewijzen en krijgt u tegelijkertijd inzicht in de kosten die zijn verbonden aan serviceorders.*

Met CRM Service in Microsoft Dynamics™ NAV kan uw bedrijf beter inspelen op verzoeken van klanten, kunnen uw resources op de meest efficiënte wijze worden ingezet en verhoogt u de tevredenheid van uw klanten. Neem juiste beslissingen dankzij geïntegreerde informatie met betrekking tot de kosten, voorraden, werklasten en financiële opbrengst van de services die u verleent.

**FUNCTIES:****BESCHRIJVING:**

SERVICEORDERBEHEER	Leg informatie vast over openstaande serviceoffertes, maak snel serviceorders op basis van verzoeken van klanten of problemen die na de verkoop optreden, of accepteer suggesties van het programma om een order te openen op basis van periodieke service- of contractverplichtingen. In het kader van de volledigheid van records en winstgevendheidsbeheer kunt u de voltooiing van een serviceorder dan gemakkelijk opnemen in een logbestand.
CONTRACT- EN SLA-BEHEER	Beheer SLA's, contracten of garanties om op servicevereisten te kunnen anticiperen, voldoe aan verplichtingen met betrekking tot serviceperioden of reactietijden, leg klantvoorkeuren vast voor technici of serviceafspraken en plan service op proactieve wijze. U kunt de feitelijke responstijden vastleggen, de desbetreffende serviceonderdelen en arbeid traceren, automatisch contractfacturen genereren en de winstgevendheid van het contract gemakkelijk analyseren.
ARBEID- EN MATERIAALPLANNING, SCHEMA'S EN UITVOERING	Definieer typische tijd-, materiaal- en resourcevereisten voor een bepaalde soort service en traceer de beschikbaarheid en de vaardigheden van servicemedewerkers en veldtechnici zodat u bij het toewijzen van serviceorders de beschikbare bronnen optimaal kunt benutten. U kunt taken prioriteren en indien nodig escaleren omdat u een duidelijk inzicht hebt in openstaande serviceorders, contractverplichtingen en de werklust van technici.
TRACERING VAN SERVICEARTIKELLEN	Traceer serviceartikelen en -onderdelen, zoals serienummers, voorraad, prijzen en individuele winstgevendheid. U kunt belangrijke gegevens over artikelen, prijzen en taken op nauwkeurige wijze traceren, toewijzen en analyseren.
HISTORIE VAN ARTIKEL- EN ONDERDEELSERVICE	Registreer en traceer apparatuur waarvoor service is verleend, denk bijvoorbeeld aan de locaties, componenten, geleende apparatuur en reparatie- of vervangingshistorie. U kunt problemen sneller oplossen door eerdere serviceactiviteiten vast te leggen en richtlijnen en procedures te verschaffen voor het oplossen van toekomstige serviceproblemen.
PRIJSBEHEER	U kunt serviceprijzen instellen en bijhouden, zoals vaste minimale of maximale bedragen, klantspecifieke prijzen, verschillende soorten tarieven en prijsgroepen. De handige sjablonen voor prijsberekening maken het u gemakkelijk aanpassingen aan te brengen voor verschillende prijsstructuren, serviceparameters en doelstellingen voor winstgevendheid.
RAPPORTEN	U kunt de prestaties en winstgevendheid van servicebewerkingen snel weergeven, analyseren en begrijpen door rapporten te genereren voor prestatieparameters, zoals openstaande serviceorders, reactiesnelheden en de winstgevendheid van serviceartikelen en servicecontracten.

Meer informatie over CRM - Service in Microsoft Dynamics NAV vindt u op [www.microsoft.nl/dynamics/nav](http://www.microsoft.nl/dynamics/nav).

**Microsoft®**

Dit document dient slechts ter informatie.

MICROSOFT GEEFT GEEN ENKELE GARANTIE, HETZIJ EXPLICIET OF IMPLICIET, MET BETREKKING TOT DE INFORMATIE IN DIT DOCUMENT.

300-0075-MSNL 03/07