

# Customer Relationship MANAGEMENT

## MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS-NAVISION

### MICROSOFT® BUSINESS SOLUTIONS-NAVISION SERVICEBEHEER®

Maakt het voor u winstgevend om uitstekende klantenservice te verlenen.

#### Belangrijkste voordelen:

- Uw productiviteit verhogen door een zeer efficiënte werkomgeving voor uw servicemedewerkers te creëren en door de efficiëntie van uw serviceactiviteiten te optimaliseren
- Uw concurrentiepositie verbeteren door middel van beter inzicht in uw serviceactiviteiten en grotere klanttevredenheid

### KLANTENRELATIEBEHEER

#### Uitstekende service winstgevend maken

Op het gebied van service hebben uw klanten hoge verwachtingen. Met het oog op de vele service-organisaties buiten uw organisatie weet u dat u het zich niet kan veroorloven om hen teleur te stellen. Het bieden van uitstekende service kan echter veel geld kosten.

Maar hoe zou het zijn als de diensten die u aanbiedt om aan de behoeften van de klant te voldoen winst opleveren?

Microsoft Navision Servicebeheer helpt u de productiviteit van uw service-activiteiten te verhogen en uw concurrentie-positie te verbeteren omdat u:

- De kosten beter kunt controleren
- Uw resources met maximale efficiëntie kunt organiseren
- Van bestaande klanten kunt profiteren door een hoger serviceniveau te leveren.

#### Kosten onder controle houden

Met Microsoft Navision Servicebeheer houdt u uw voorraad scherper in de gaten. Uw activiteiten zijn meer rendabel omdat u altijd over actuele en juiste informatie over de huidige status van uw voorraad beschikt. Bovendien bent u vrij om betere beslissingen te nemen. U kunt bijvoorbeeld zien of u twee dezelfde maar verschillend geprijsde reserve-onderdelen in uw voorraad heeft en de duurste hiervan verwijderen.

U kunt verouderde, defecte, onbetrouwbare en onnodig dure reserve-onderdelen en service-artikelen in uw portefeuille aanwijzen. Wat nog belangrijker is, u kunt uw meest rendabele reserve-onderdelen en service-artikelen alsook de verborgen reserve-onderdelen en service-artikelen die onnodige kosten voor uw activiteiten opleveren in één oogopslag identificeren.

### Weten wat u moet doen en wanneer

Wie winst wil maken moet vooruit plannen. Met Microsoft Navision Servicebeheer neemt u goede inkoopbeslissingen omdat u weet welke orders moeten worden uitgevoerd en wanneer.

U kunt:

Zien of de benodigde reserve-onderdelen en -artikelen beschikbaar zijn op het moment dat u ze nodig heeft.

Uw aanvraagformulieren verzamelen zodat u weet wat er voor al uw openstaande service-orders moet worden besteld en wanneer.

Uw werknemers voeren de orders efficiënter uit omdat langdurige en vaak dure processen worden geautomatiseerd. En waar uw werknemers tijd besparen, bespaart u geld.

U krijgt direct toegang tot klantencontracten, garantievoorwaarden en service-gegevens. Bovendien spendeert u minder tijd aan het achterhalen van cruciale gegevens en u kunt zones, vaardigheden en service-artikelen toewijzen die bij de specifieke service-order horen.

### Resources organiseren

U gaat efficiënter werken en krijgt een beter overzicht van de service-resources en de behoeften van de klanten van uw bedrijf. De algemene verwerking van uw voorraad, uw werknemers en de reactietijden worden aanzienlijk verbeterd.

U gebruikt Microsoft Navision Servicebeheer als een planningstool voor toekomstige resource-toekenning en dit leidt tot het sneller nemen van slimmere zakelijke beslissingen.

### De verrassingsfactor vermijden

U identificeert service-behoeften van tevoren en uw vervoerscoördinatoren en technici hebben nauwkeurige en actuele informatie over toekomstige vraag. Dit betekent dat u beter bent uitgerust om aan de behoeften van klanten te voldoen.

Bovendien kunt u probleemgebieden aanwijzen. En hoe eerder u problemen identificeert, hoe sneller u ze op kunt lossen. De algemene efficiëntie van uw organisatie neemt toe, omdat uw werknemers over de tools beschikken die ze nodig hebben om snel te reageren. En wat belangrijker is, zij kunnen herhaling voorkomen.

### Klantenloyaliteit winnen

Met Microsoft Navision Servicebeheer kunt u effectief en consistent op de behoeften van uw bestaande klanten reageren. De zeer persoonlijke service die u biedt, maakt dat iedere klant zich koning voelt. U stelt klanten tevreden en verzekert hun loyaliteit door verbeterde serviceniveaus, reactietijden en betrouwbaarheid.

### Persoonlijke klantenprofielen opstellen

U stelt voor iedere klant een persoonlijk profiel op, zodat u altijd op de hoogte bent van de veranderende behoeften van iedere klant. U kunt uw klanten flexibiliteit bieden in de facturering, persoonlijke prijsstelling en de mogelijkheid om voorkeurtechnici en servicetijden op te geven.

### Aan de verwachtingen voldoen en zelfs overtreffen

Microsoft Navision Servicebeheer helpt u de klanten niet alleen tevreden te stellen, maar de verwachtingen van de klanten zelfs te overtreffen. U kunt:

- Snel en eenvoudig de klantenservice historie openen
- Vooruitlopen op de behoeften van de klant
- Real-time gegevens bijhouden, zoals de datum, tijd en Servicetaken

Uw werknemers beschikken over de tools die ze nodig hebben om effectief en consistent aan de behoeften van de klanten te voldoen. En u bespaart uw klanten de frustratie om dezelfde informatie steeds weer te moeten herhalen. De beloning? Loyale, tevreden klanten.

### Vraag het uw partner

Neem voor meer informatie over Microsoft Business Solutions contact op met uw Microsoft Certified Business Solutions Partner.

### Over Microsoft Business Solutions

Microsoft Business Solutions, een divisie van Microsoft, biedt een breed scala aan geïntegreerde zakelijke oplossingen om kleine en middelgrote bedrijven beter in contact te brengen met klanten, werknemers, partners en leveranciers. De applicaties van Microsoft Business Solutions optimaliseren strategische bedrijfsprocessen. De applicaties zijn bedoeld om u inzicht te verschaffen waarmee u succes kunt behalen bij uw zakelijke activiteiten. Zie voor meer informatie over Microsoft Business Solutions

<http://www.microsoft.nl/BusinessSolutions>.



©2003 Microsoft Business Solutions A/S, Denemarken. Alle rechten voorbehouden. Microsoft, Great Plains, Navision, FRx, andere genoemde handelsmerken zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Microsoft Corporation, Great Plains Software, Inc., FRx Software Corporation, of Microsoft Business Solutions ApS of hun filialen in de Verenigde Staten en/of andere landen. Great Plains Software, Inc., FRx Software Corporation en Microsoft Business Solutions a/s zijn dochterondernemingen van Microsoft Corporation. De namen van de hierin genoemde werkelijke bedrijven en producten kunnen de handelsmerken van hun respectieve eigenaars zijn.

De hierin als voorbeeld genoemde bedrijven, organisaties, producten, domeinnamen, e-mailadressen, logo's, mensen en gebeurtenissen zijn fictief. Eventuele overeenkomsten met bestaande bedrijven, organisaties, producten, domeinnamen, e-mailadressen, logo's, personen of gebeurtenissen berusten op louter toeval.

Belangrijkste kenmerken	Beschrijving
SERVICE-ARTIKEL BEHEER	<p>Al uw service-artikelen en -onderdelen registreren, inclusief serienummers, contractgegevens, componentbeheer en stuklijstreferenties</p> <p>Toegang tot gegevens over het overeengekomen serviceniveau met betrekking tot, bijvoorbeeld, reactietijden en garantievoorwaarden</p> <p>Alle onderdelen van een serviceartikel traceren en hun status bekijken, bijvoorbeeld uitzoeken of een onderdeel is vervangen, wanneer het is vervangen en hoe vaak</p> <p>Toegang tot belangrijke zakelijke indicators voor serviceartikelen, bijvoorbeeld de kosten, inkomsten of winst van de service gekoppeld aan een bepaald serviceartikel in een willekeurig gekozen tijdbestek bekijken</p> <p>Uw mogelijkheden voor het opsporen en oplossen van problemen verbeteren door richtlijnen en procedures voor het oplossen van servicekwesties te verschaffen</p>
SERVICEPRIJS BEHEER	<p>Uw serviceprijzen opstellen, bijhouden en traceren</p> <p>Vaste, minimum- of maximumprijzen toewijzen</p> <p>Service-prijsgroepen voor het serviceartikel of de serviceartikelgroep met betrekking tot de betreffende servicetaak of de soort storing gedurende een bepaalde periode of voor een bepaalde klant of valuta opstellen.</p> <p>Prijsberekeningstemplates definiëren voor het aanpassen van de betreffende verschillende serviceparameters, bijvoorbeeld de gebruikte onderdelen, de soorten activiteiten en de servicekosten.</p> <p>Het programma bij het aanmaken van een serviceorder automatisch de juiste prijsstructuur overeenkomstig de betreffende serviceprijsgroep laten toewijzen.</p> <p>Rapporten genereren over de winstgevendheid van uw serviceprijsgroepen en irrelevante, niet winstgevendende serviceprijsgroepen identificeren</p>
SERVICE-ORDER BEHEER	<p>Nazorg registreren inclusief service- en reparatieaanvragen en service-orders</p> <p>Automatisch serviceorders genereren onder de in het servicecontract opgenomen voorwaarden</p> <p>Belangrijke gegevens van de belcentrale of de reparatiewerkplaats invoeren</p> <p>Ad hoc of eenmalige serviceorders registreren</p> <p>Klanten- en service-artikelen gelijktijdig aanmaken</p> <p>Aan klanten uitgeleende apparatuur beheren</p> <p>De volledige historie over serviceoffertes en serviceorders via het servicelogbestand openen</p>
SERVICECONTRACT BEHEER	<p>Een overeenkomst met betrekking tot het te leveren serviceniveau met de klant opstellen</p> <p>Contactoffertes en contracten met behulp van standaard of van tevoren gedefinieerde templates opstellen</p> <p>Het programma automatisch contractverlengingen en contractfacturen laten aanmaken</p> <p>Gegevens over serviceniveaus, reactietijden en kortingniveaus voor ieder contract registreren</p> <p>Flexibele facturering van contracten mogelijk maken</p> <p>Direct toegang tot meting van de winstgevendheid van een contract</p> <p>De historie van ieder contract openen, inclusief bijbehorende serviceartikelen, gebruikte onderdelen en mensuren</p>
PLANNING EN VERZENDING	<p>Personeel aan werkorders toewijzen</p> <p>Servicepersoneel en buitendiensttechnici aan de hand van de beschikbaarheid en vaardigheden toewijzen</p> <p>Een overzicht van servicebelastingniveaus en servicetaakprioriteitstellingen krijgen</p> <p>Taak-escalaties efficiënt afhandelen</p>
JOB SCHEDULING	<p>Automatisch servicegerichte taken uitvoeren, bijvoorbeeld e-mails naar klanten sturen na voltooiing van de servicewerkzaamheden voor hun serviceartikelen</p> <p>Automatisch periodieke controles uitvoeren met betrekking tot hoeveel serviceorders er openstaan en deze als een rapport afdrukken</p>

### Systemeisen

<p>OM ALLE MOGELIJKHEDEN DIE IN DEZE FACTSHEET WORDEN GENOEMD TE KRIJGEN ZIJN DE VOLGENDE MODULES EN TECHNOLOGIEËN VEREIST:</p>	<p>Microsoft Exchange Server (min. versie 5.5 met servicepakket 4) voor E-Mail Logging voor Microsoft Exchange.</p> <p>Microsoft Navision ondersteunt grafische 32-bit-technologie en genuine clientserver, multitaskingomgeving.</p> <p>De volgende besturingssystemen worden ondersteund:</p> <p>Client 32-bit: Windows XP, Windows 2000, Windows NT en Windows 98.</p> <p>Server: Navision Database Server: Windows 2000, Windows NT, IBM AIX, IBM OS/400</p> <p>Microsoft SQL Server Option voor Microsoft Navision: Een besturingssysteem ondersteund door MS SQL Server 2000.</p>
---	---