

ELIAN Solutions

*Managementul operațiunilor de service
în cadrul soluției ERP Microsoft
Dynamics NAV*





INTRODUCERE - SCOPUL ȘI CONȚINUTUL DOCUMENTULUI	3
ARTICOLELE DE SERVICE.....	4
COMANDA DE SERVICE	5
PLANIFICARE ȘI MANAGEMENT SERVICE.....	7
CONTRACTELE DE SERVICE	8
PARAMETRIZARE SERVICE.....	9
CONCLUZII.....	10

Introducere - scopul și conținutul documentului

Documentul de față prezintă o parte din funcționalitățile modului de Management Service, disponibil în cadrul soluției ERP Microsoft Dynamics NAV.

Modulul de Management Service poate fi utilizat de către firme al căror principal obiect de activitate este asigurarea service-ului, sau de către departamentele de service ale unor firme de producție/distribuție, care realizează service ca activitate auxiliară.

Modulul este caracterizat prin flexibilitate și prin numeroase funcționalități, astfel încât să acopere aproape orice scenariu privind realizarea activităților de service. Modulul este integrat cu celelalte module ale sistemului: financiar, stocuri, vânzări, marketing, proiecte etc.

Integrarea asigură beneficii, în special pentru cei care realizează managementul calității sau al relației cu clienții. De exemplu, pentru un articol se poate vedea imediat de câte ori a ajuns în service în perioada post-garanție, informație relevantă atât pentru cei care controlează calitatea cât și pentru cei care urmăresc îmbunătățirea relației cu clienții. Sau, dacă se dorește vizualizarea dintr-un singur loc a tuturor documentelor de service emise în relație cu un anumit client, aceasta se poate realiza cu ușurință întrucât orice document emis este înregistrat în sistem și în zona de CRM, ca o interacțiune cu clientul respectiv.

Echipa **Eliau Solutions** dispune de cunoștințele necesare pentru a ajuta firmele care implementează soluția ERP Microsoft Dynamics NAV, să utilizeze și modulul de Management Service, la întregul lui potențial.

Articolele de service

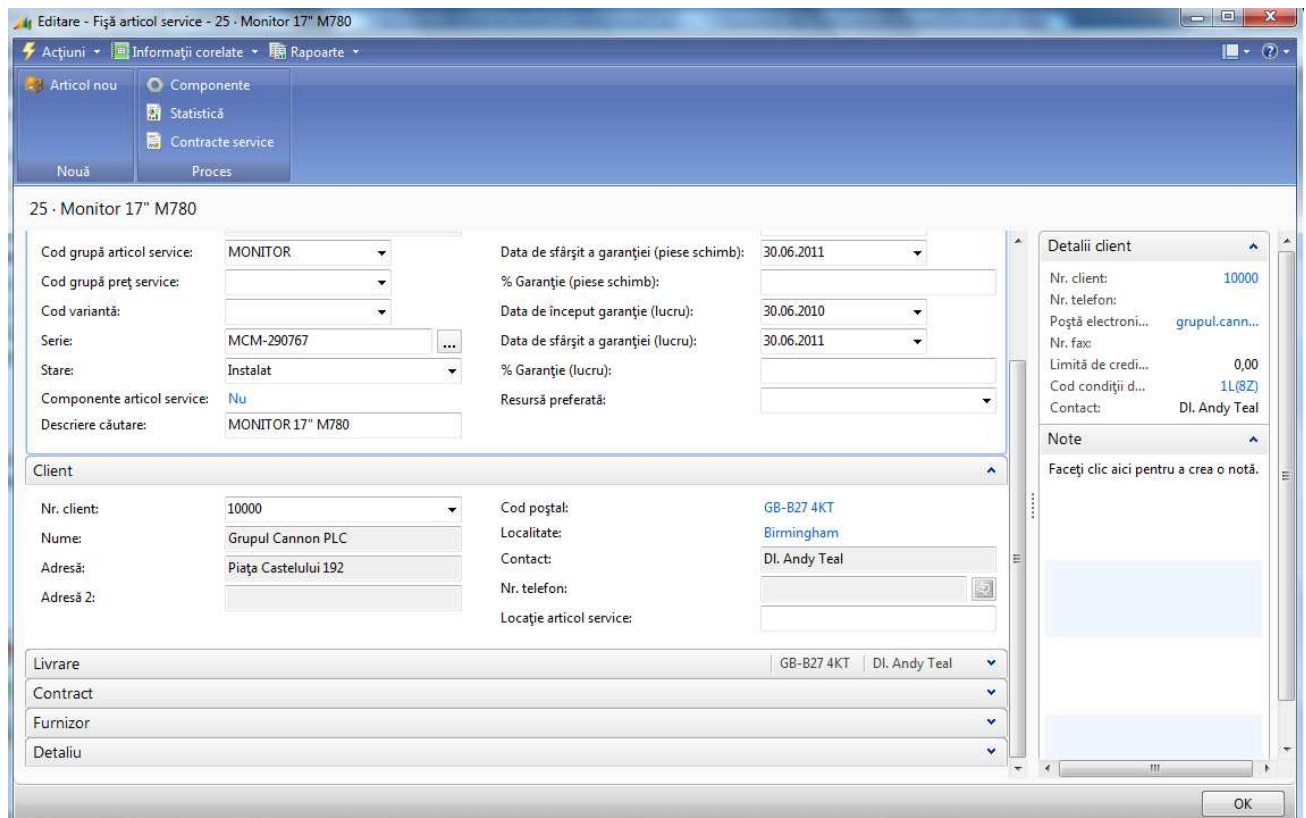
Modulul de Management Service dispune de un nomenclator de articole de service, separat de nomenclatorul general de articole al societății. Acest nomenclator asigură evidența tuturor articolelor asupra cărora se realizează operațiunile de service (reparații, verificări).

În Fișă Articol Service (vezi fig.1) se definesc elementele de identificare ale articolului respectiv (Nr., Descriere, Nr. Serial), data de început și de sfârșit a garanției, clientul care îl deține, date despre contractul de service etc. Articolul de service poate avea subcomponente, care la rândul lor pot avea și ele subcomponente, și se poate defini astfel o structură arborescentă - pe oricâte nivele.

Din Fișa Articolului de Service se pot urmări toate operațiunile legate de respectivul articol de service: componentele înlocuite, comenzile de service care s-au realizat, asocierea și modificările legate de un contract de service, costurile și veniturile generate din activitatea de service etc.

Pentru articolele pe care firma le comercializează și pentru care se asigură garanție, este posibil ca la vânzarea articolelor să se creeze *automat* articolul de service, garanția începând să curgă odată cu data vânzării. Dacă articolul vândut conține o lista de componente, în articolul de service se va copia și lista componentelor.

Figura 1 – Fișă Articol Service



The screenshot displays the 'Fișă Articol Service' (Service Article Card) for '25 - Monitor 17" M780'. The form is organized into several sections:

- Service Article Details:**
 - Cod grupă articol service: MONITOR
 - Cod grupă preț service: [Empty]
 - Cod variantă: [Empty]
 - Serie: MCM-290767
 - Stare: Instalată
 - Componente articol service: Nu
 - Descriere căutare: MONITOR 17" M780
 - Data de sfârșit a garanției (piese schimb): 30.06.2011
 - % Garanție (piese schimb): [Empty]
 - Data de început garanție (lucru): 30.06.2010
 - Data de sfârșit a garanției (lucru): 30.06.2011
 - % Garanție (lucru): [Empty]
 - Resursă preferată: [Empty]
- Client Information:**
 - Nr. client: 10000
 - Nume: Grupul Cannon PLC
 - Adresă: Piața Castelului 192
 - Adresă 2: [Empty]
 - Cod poștal: GB-B27 4KT
 - Localitate: Birmingham
 - Contact: Dl. Andy Teal
 - Nr. telefon: [Empty]
 - Localție articol service: [Empty]
- Delivery and Contract:**
 - Livrare: GB-B27 4KT | Dl. Andy Teal
 - Contract: [Empty]
 - Furnizor: [Empty]
 - Detaliu: [Empty]
- Client Details Panel (Right):**
 - Nr. client: 10000
 - Nr. telefon: [Empty]
 - Poștă electroni...: grupul.cann...
 - Nr. fax: [Empty]
 - Limită de credi...: 0,00
 - Cod condiții d...: 1L(8Z)
 - Contact: Dl. Andy Teal
 - Note: Faceți clic aici pentru a crea o notă.

Comanda de Service

Comanda de Service se creează în momentul în care clientul aduce articolul în service; ea este documentul de lucru al operațiunilor de service. Comanda de Service se mai poate genera, în mod automat, în cazul în care există contracte de service care presupun efectuarea unor operațiuni periodice (verificări, revizii). De asemenea, în cazul în care s-a emis inițial o ofertă de service pentru un client, ea se poate converti într-o comandă de service, dacă clientul acceptă oferta.

Pe antetul comenzii de service sunt datele privind clientul, iar în linii sunt datele privind articolul sau articolele care sunt supuse operațiunilor de service (vezi fig. 2).

Comanda de service se alocă unuia dintre tehnicieni și astfel începe procesul de service. În comanda de service se poate urmări stadiul în care se află articolul de service, asociindu-se un cod de stare a reparației. În sistem sunt definite 9 stări posibile (Inițial, În Curs, Piesă schimb comandată, Service terminat etc.); se poate parametriza tipul de acțiuni posibile pentru fiecare stare în parte. De exemplu, putem parametriza ca să nu fie posibilă terminarea comenzii de service atunci când s-a comandat o piesă pentru articolul de service iar aceasta nu a sosit încă (e logic să fie așa, dar pot exista erori la operare).

Activitatea de service presupune un consum de resurse, consum ce va fi ulterior facturat clientului. Acest consum se înregistrează într-o secțiune specială a comenzii de service, numită Foaie de lucru articol service. În această secțiune se pot înregistra consumuri de tipul: resurse (oameni sau echipamente), articole, diverse taxe (taxa de deplasare, taxa de urgență), alte costuri.

În sistem se face distincția între resursele consumate efectiv pentru realizarea operațiunii de service, și cele care sunt facturabile clientului. Astfel, se pot înregistra consumuri care, deși nu sunt trecute în factură, afectează profitabilitatea activității.

Tot în foaia de lucru, se pot trece informații privind natura defectiunii, simptomele și modul de rezolvare - informație folositoare pentru depanările ulterioare și pentru crearea unei baze de cunoștințe care să ajute tehnicienii. Odată finalizat procesul de reparare/mentenanță, din comanda de service se pot realiza operațiunile de livrare către client și de facturare.

Există posibilitatea ca din comanda de service să se emită mai multe facturi sau ca o factură să includă mai multe comenzi de service.

În cazul în care este necesar, clientului i se poate livra un articol de împrumut; livrarea și returul articolelor de împrumut se gestionează tot în cadrul comenzii de service. În sistem există un nomenclator separat pentru articolele de împrumut, care asigură evidența acestora.

Figura 2 - Comanda de Service - principalul document de lucru în operațiunile de service

Editare - Comandă service - SO000003 - Căprioarele - Grafică

Acțiuni - Informații corelate

Inregistrare, Inregistrare și imprimare, Livrări, Statistică, Proces

SO000003 - Căprioarele - Grafică

General

Nr.: SO000003
 Descriere:
 Nr. client: 40000
 Nr. contact: CT000004
 Nume: Căprioarele - Grafică
 Adresă: Calea Căprioarei 10
 Adresă 2:
 Cod poștal: GB-GL1 9HM
 Nume contact: Dl. Kevin Wright
 Nr. telefon:
 Poșta electronică: căprioarele.grafică@cronuscorp.net
 Cod descriere înreg:

Descriere înregistrare: Comandă SO000003
 Localitate: Gloucester
 Nr. telefon 2:
 Notificare client: Nr
 Tip comandă service:
 Nr. contract:
 Data răspunsului: 10.01.2011
 Ora răspunsului: 13:20:00
 Prioritate: Scăzută
 Stare: În curs
 Centru de responsabilitate:
 ID utilizator asociat:

Istoric service client - ...

Nr. client: 40000
 Oferte: 0
 Comenzi: 3
 Facturi: 2
 Note de credit: 0
 Livrări înreg.: 0
 Facturi înreg.: 0
 Note credit înreg.: 0

Detalii linie articol ser...

Nr. articol service: 30
 Listă componente: 0
 Depanare: 0
 Resurse competen...: 1

Note

Faceți clic aici pentru a crea o notă.

Linii

Nr. articol service	Nr. articol	Cod grupă articol service	Serie	Descriere	Cod stare reparare	G...	Nr. contract	Cod grupă preț service	Cod arie defect	Cod simptom
30	8908-W	SPLUCRU		Computer - pachet perfor...	ÎN CURS	<input checked="" type="checkbox"/>			7	7
31	8908-W	SPLUCRU		Computer - pachet perfor...	ÎN CURS	<input checked="" type="checkbox"/>			7	7

OK

Planificare și management service

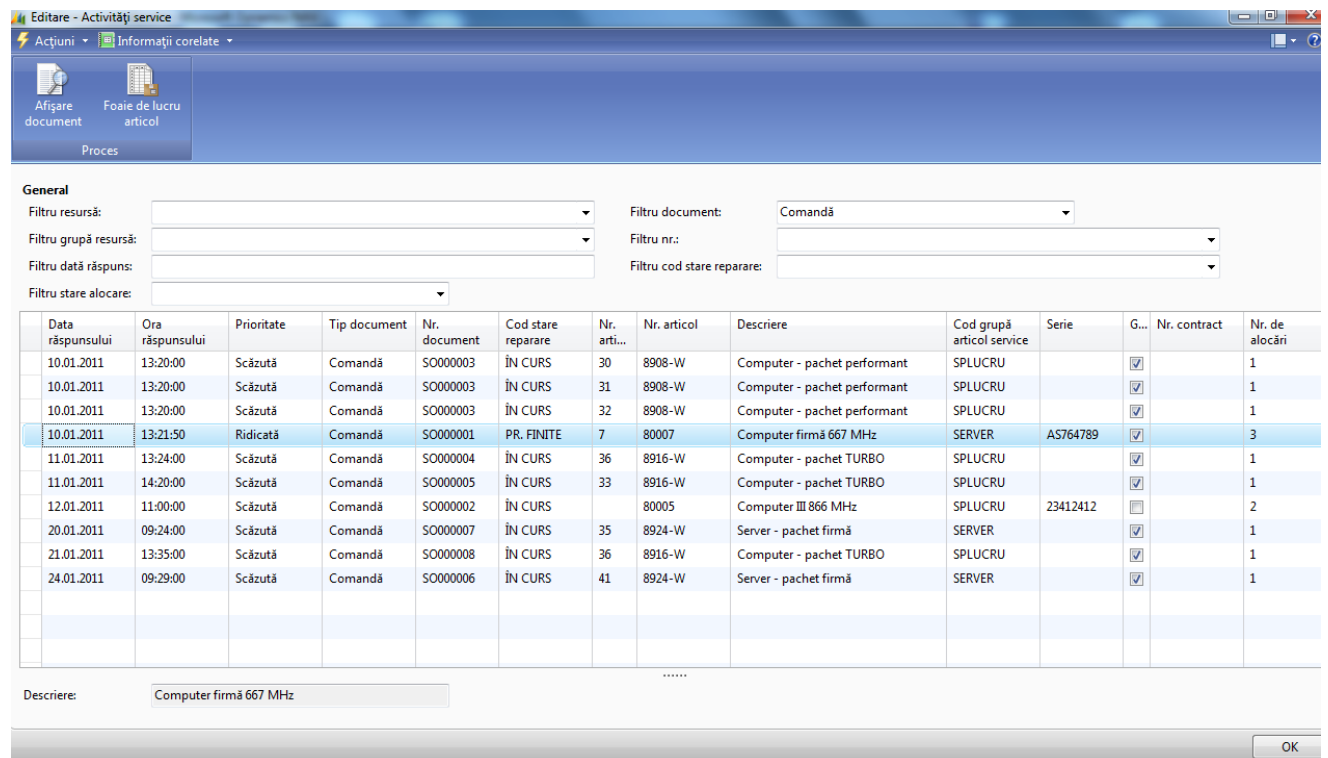
Modulul de Management Service pune la dispoziția utilizatorului instrumente pentru a planifica și optimiza activitățile de service. Planificarea activităților de service înseamnă în fapt planificarea resurselor.

Resursele - așa cum sunt definite în sistem - pot fi oamenii sau echipamentele. La definirea unei resurse se specifică tipul acesteia, calendarul de lucru, zona în care aceasta activează, competențele specifice fiecărei resurse, costurile implicite, prețul resursei.

Definindu-se un calendar de lucru și realizându-se apoi alocarea resurselor pe comenzile de service, se poate urmări gradul de încărcare pe fiecare resursă în parte și, totodată, profitabilitatea resursei. Alocarea se realizează fie la nivelul unei resurse, fie la nivelul unor grupe de resurse. Se specifică data și ora alocării precum și numărul de ore alocate, și se obține astfel o evidență clară a timpului de lucru programat, până la nivel de minut.

O imagine de ansamblu asupra tuturor comenzilor de service se poate obține în fereastra numită Activități Service (vezi fig. nr.3). Vizualizarea se poate filtra după: o resursă, o grupă de resurse, un stadiu al reparării, un stadiu al alocării (resurse alocate sau nealocate) etc.

Figura 3- Fereastra Activități Service - oferă o imagine globală asupra comenzilor în lucru



General

Filtru resursă: Filtru document: Comandă

Filtru grupă resursă: Filtru nr.:

Filtru dată răspuns: Filtru cod stare reparare:

Filtru stare alocare:

Data răspunsului	Ora răspunsului	Prioritate	Tip document	Nr. document	Cod stare reparare	Nr. arti...	Nr. articol	Descriere	Cod grupă articol service	Serie	G...	Nr. contract	Nr. de alocări
10.01.2011	13:20:00	Scăzută	Comandă	SO000003	ÎN CURS	30	8908-W	Computer - pachet performant	SPLUCRU		<input checked="" type="checkbox"/>		1
10.01.2011	13:20:00	Scăzută	Comandă	SO000003	ÎN CURS	31	8908-W	Computer - pachet performant	SPLUCRU		<input checked="" type="checkbox"/>		1
10.01.2011	13:20:00	Scăzută	Comandă	SO000003	ÎN CURS	32	8908-W	Computer - pachet performant	SPLUCRU		<input checked="" type="checkbox"/>		1
10.01.2011	13:21:50	Ridicată	Comandă	SO000001	PR. FINITE	7	80007	Computer firmă 667 MHz	SERVER	AS764789	<input checked="" type="checkbox"/>		3
11.01.2011	13:24:00	Scăzută	Comandă	SO000004	ÎN CURS	36	8916-W	Computer - pachet TURBO	SPLUCRU		<input checked="" type="checkbox"/>		1
11.01.2011	14:20:00	Scăzută	Comandă	SO000005	ÎN CURS	33	8916-W	Computer - pachet TURBO	SPLUCRU		<input checked="" type="checkbox"/>		1
12.01.2011	11:00:00	Scăzută	Comandă	SO000002	ÎN CURS		80005	Computer III 866 MHz	SPLUCRU	23412412	<input type="checkbox"/>		2
20.01.2011	09:24:00	Scăzută	Comandă	SO000007	ÎN CURS	35	8924-W	Server - pachet firmă	SERVER		<input checked="" type="checkbox"/>		1
21.01.2011	13:35:00	Scăzută	Comandă	SO000008	ÎN CURS	36	8916-W	Computer - pachet TURBO	SPLUCRU		<input checked="" type="checkbox"/>		1
24.01.2011	09:29:00	Scăzută	Comandă	SO000006	ÎN CURS	41	8924-W	Server - pachet firmă	SERVER		<input checked="" type="checkbox"/>		1

Descriere: Computer firmă 667 MHz

OK

Contractele de Service

Contractele de Service se încheie pentru a stabili condițiile în care se va asigura service-ul pentru articolele ce fac obiectul contractului.

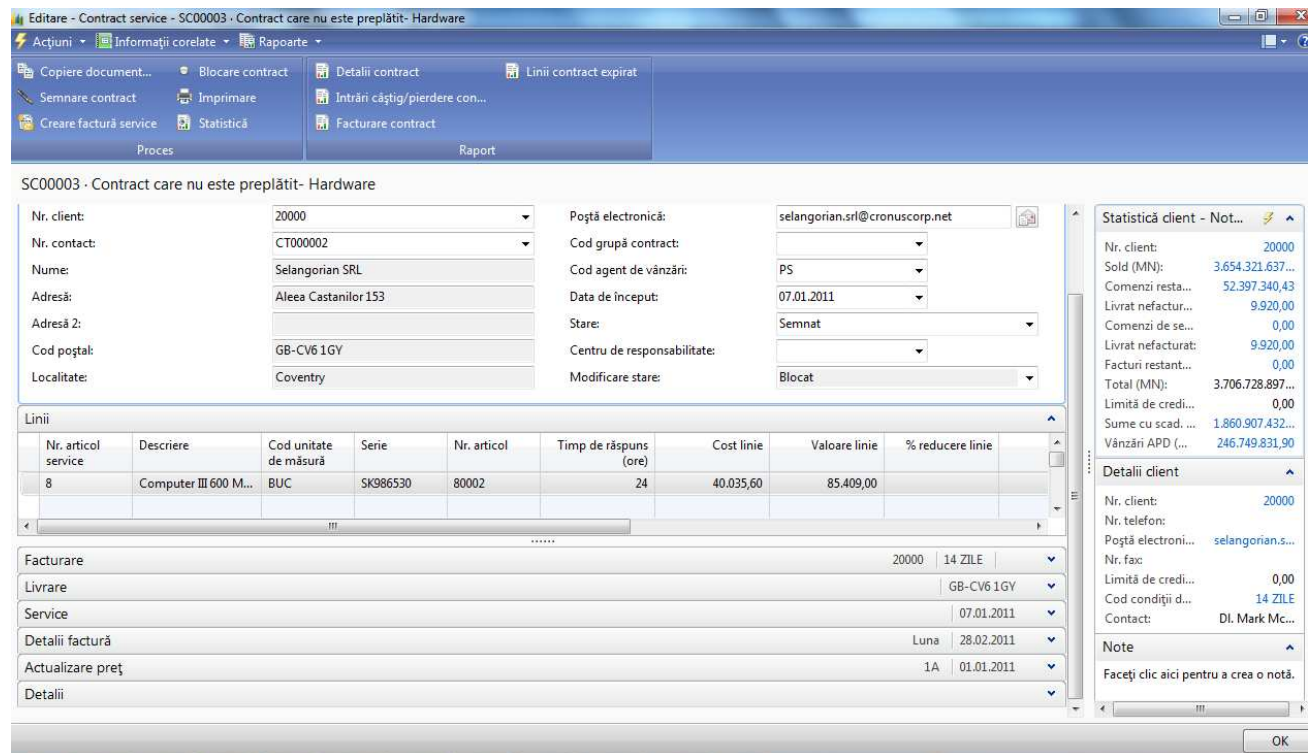
În antetul contractului de service sunt trecute informații precum: clientul, data de început a contractului, perioada contractului, perioada de service, perioada de facturare, suma anuală a contractului etc.

În liniile contractului de service sunt specificate: articolele care fac obiectul contractului de service, numărul serial, valoarea acestora, data planificată pentru următorul service etc.

Contractele nu intră în vigoare până nu sunt semnate, iar modificările care se realizează asupra contractului conduc la realizarea automată a unor versiuni de contract – ce pot fi accesate ulterior.

Din contractele de service se pot genera comenzi pentru service-ul periodic (dacă e cazul) și se emit facturile - pe perioada contractului. Se poate urmări profitabilitatea pe fiecare contract de service și, pentru ușurința definirii contractelor, se pot crea șabloane de contract cu elemente predefinite.

Figura 4 – Contractul de Service



The screenshot displays the 'Editare - Contract service' application window. The title bar reads 'Editare - Contract service - SC00003 - Contract care nu este preplătit- Hardware'. The interface includes a menu bar with 'Acțiuni', 'Informații corelate', and 'Rapoarte'. Below the menu is a toolbar with various actions like 'Copiere document...', 'Blocare contract', 'Detalii contract', 'Linii contract expirat', 'Semnare contract', 'Imprimare', 'Intrări câștig/pierdere con...', 'Creare factură service', and 'Statistică'. The main area is divided into sections for 'Proces' and 'Raport'.

The contract details section shows the following information:

- Nr. client: 20000
- Nr. contact: CT000002
- Nume: Selangorian SRL
- Adresă: Aleea Castanilor 153
- Adresă 2:
- Cod poștal: GB-CV6 1GY
- Localitate: Coventry
- Postă electronică: selangorian.srl@cronuscorp.net
- Cod grupă contract:
- Cod agent de vânzări: PS
- Data de început: 07.01.2011
- Stare: Semnat
- Centru de responsabilitate:
- Modificare stare: Blocat

The 'Linii' section contains a table with the following data:

Nr. articol service	Descriere	Cod unitate de măsură	Serie	Nr. articol	Timp de răspuns (ore)	Cost linie	Valoare linie	% reducere linie
8	Computer III 600 M...	BUC	SK986530	80002	24	40.035,60	85.409,00	

On the right side, there are two summary panels: 'Statistică client - Not...' and 'Detalii client'. The 'Statistică client' panel shows financial data for client 20000, including sold amount (3,654,321.637...), remaining orders (52,397,340.43), and other metrics. The 'Detalii client' panel shows contact information for client 20000, including phone number, email, and contact person (Dl. Mark Mc...).

Parametrizare Service

Parametrizarea este esențială pentru a defini un mod de lucru specific companiei; elementele și opțiunile disponibile în cadrul parametrizării conferă modulului capacitatea de a se adapta la diverse situații.

Astfel, în zona de parametrizare a modului putem seta:

- ✓ **Orele implicite de service** - se specifică orele și zilele săptămânii în care se desfășoară activitatea de service, în mod obișnuit.
- ✓ **Zonele de service** - sunt relevante pentru firmele cu mai multe puncte de lucru. Zonele de service, odată definite, se asignează apoi atât clienților cât și resurselor. Dacă se asociază o resursă pentru comanda unui client din altă zonă de service decât cea de care aparține resursa, apare un mesaj de avertisment.
- ✓ **Adrese de e-mail pentru avertizări (pe 3 nivele)**. Dacă se dorește, se pot trimite alerte privind apropierea timpului de răspuns pentru o comandă de service. De pildă, cu 24 de ore înainte de momentul în care o comandă de service ar trebui să fie gata, se poate trimite un e-mail de avertizare către tehnicianul responsabil cu comanda respectivă.
- ✓ **Câmpuri obligatorii**. Se poate seta obligativitatea anumitor câmpuri pe comanda de service, cum ar fi: tipul comenzii de service, data de început și data de sfârșit a comenzii, motivul defectului etc.
În acest fel, există asigurarea că informații importante nu vor fi omise și vor fi introduse în sistem.
- ✓ **Tipuri comenzi de service** - se pot defini tipuri de comenzi care să permită ulterior gruparea acestora pentru necesități de raportare
- ✓ **Nivel raportare defecte**. Se poate parametriza nivelul de detaliere al raportării defectelor (eroare, eroare + simptom, eroare + simptom + zonă). Există posibilitatea de a importa în sistem codificarea internațională IRIS - pentru raportarea defectelor.
- ✓ **Coduri de service** . Dacă există consumuri de resurse de service, standardizate pentru anumite tipuri de operațiuni, acestea pot fi grupate și utilizate în cadrul comenzii de service, pentru o operare mai facilă și mai sigură.

Concluzii

Modulul de Management Service din cadrul soluției ERP Microsoft Dynamics NAV oferă o soluție completă pentru firmele care desfășoară activități de service. Elementele esențiale ale activității de service, precum: articolele de service, resursele, comenzile, contractele, sunt reprezentate în sistem și interconectate astfel încât să existe o evidență clară a profitabilității.

Integrarea cu celelalte module ale sistemului și diversele opțiuni de parametrizare sunt atuurile acestei soluții, care poate acoperi cele mai variate scenarii de lucru.

Elian Solutions poate oferi tuturor celor care au nevoie de un sistem care să permită gestionarea activităților de service, o prezentare detaliată a funcționalităților modulului.

CONTACT

Adresa: Soseaua Mihai Bravu nr. 62A, Cladirea Spectrum, Mezanin, Bucuresti - Sector 2

Telefoane: +4 021 252 0721
+4 0744 662 525

E-mail : office@elian-solutions.ro

Site: www.elian-solutions.ro

*Alege eficiența.
Ia-ți elan cu ELIAN !*

