

Soft partner Microsoft Dynamics NAV Service

Introduktion

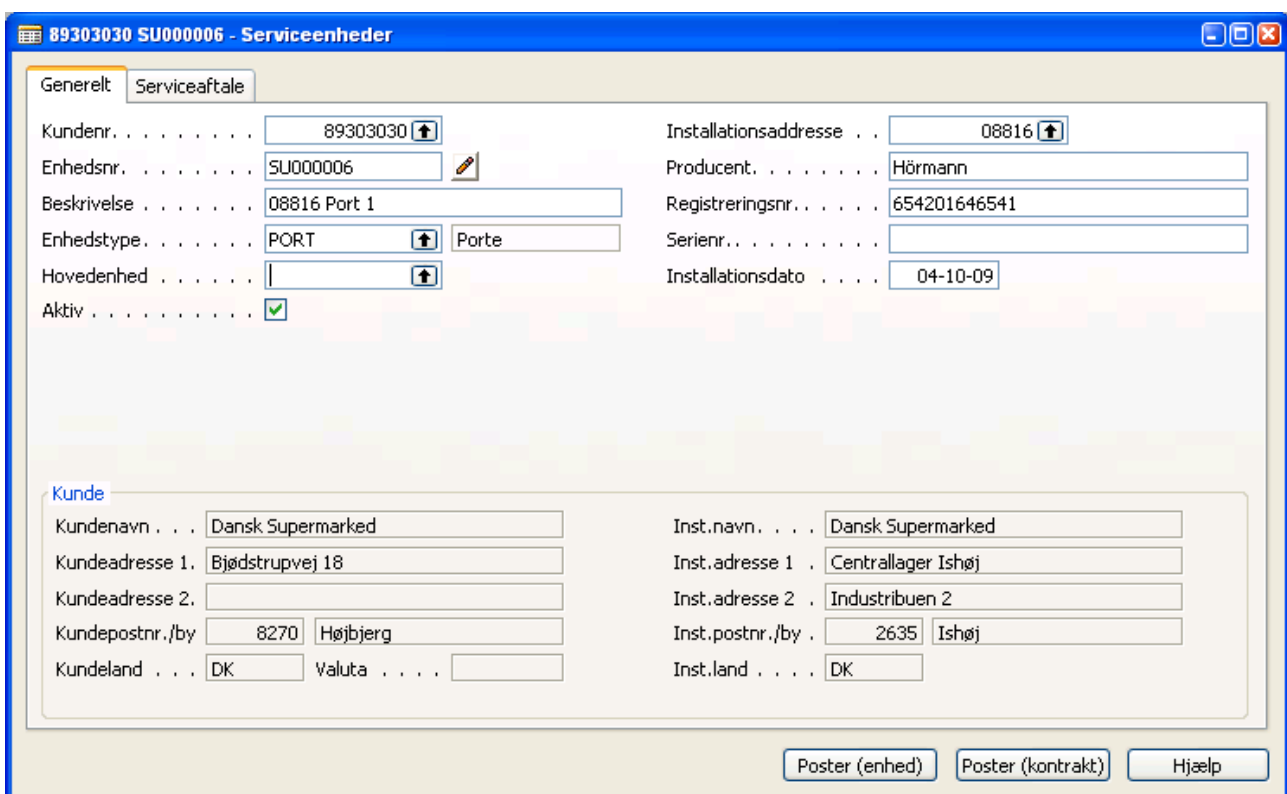
Servicesystemet er et tillægsmodul til standard Navision. Modulet er udviklet til virksomheder, der har teknisk service og vedligehold eller for eksempel, servicering af kølere, pumper, kontorservice som måtteskift, rengøring og plantepasning som hovedområde.

Modulet kan håndtere såvel fast, periodisk fakturering som ikke planlagte ud kald.

Kernen i systemet er de enkelte serviceenheder. En enhed kan være alt fra en potteplante til en gravemaskine. Til hver enhed kan knyttes et vilkårligt antal servicekontrakter med et valgfrit antal serviceydelser. De enkelte kontrakter kan faktureres med et hvilket som helst interval, man måtte ønske. Derved kan kunder af enhver størrelse passes ind i systemet.

Systemet føder Navisions standard ordremodul med et minimum af tilretninger i de eksisterende programelementer, så det er nemt at bringe med op ved en versionsopdatering.

Serviceenheder



Her oprettes de enkelte serviceenheder med stamdata som kundenummer, producent, type og fysisk placering (adresse).

The screenshot shows a window titled 'Medarbejdere' with a table containing the following data:

Medarbej...	Navn	Timer	Sats	Timepris (kost)	Timepris (salg)	Beløb (kost)	Beløb (salg)
MD	METTE DJØRUP		3,00 BIL MEKA...	150,00	350,00	450,00	1.050,00

A 'Hjælp' button is located in the bottom right corner of the window.

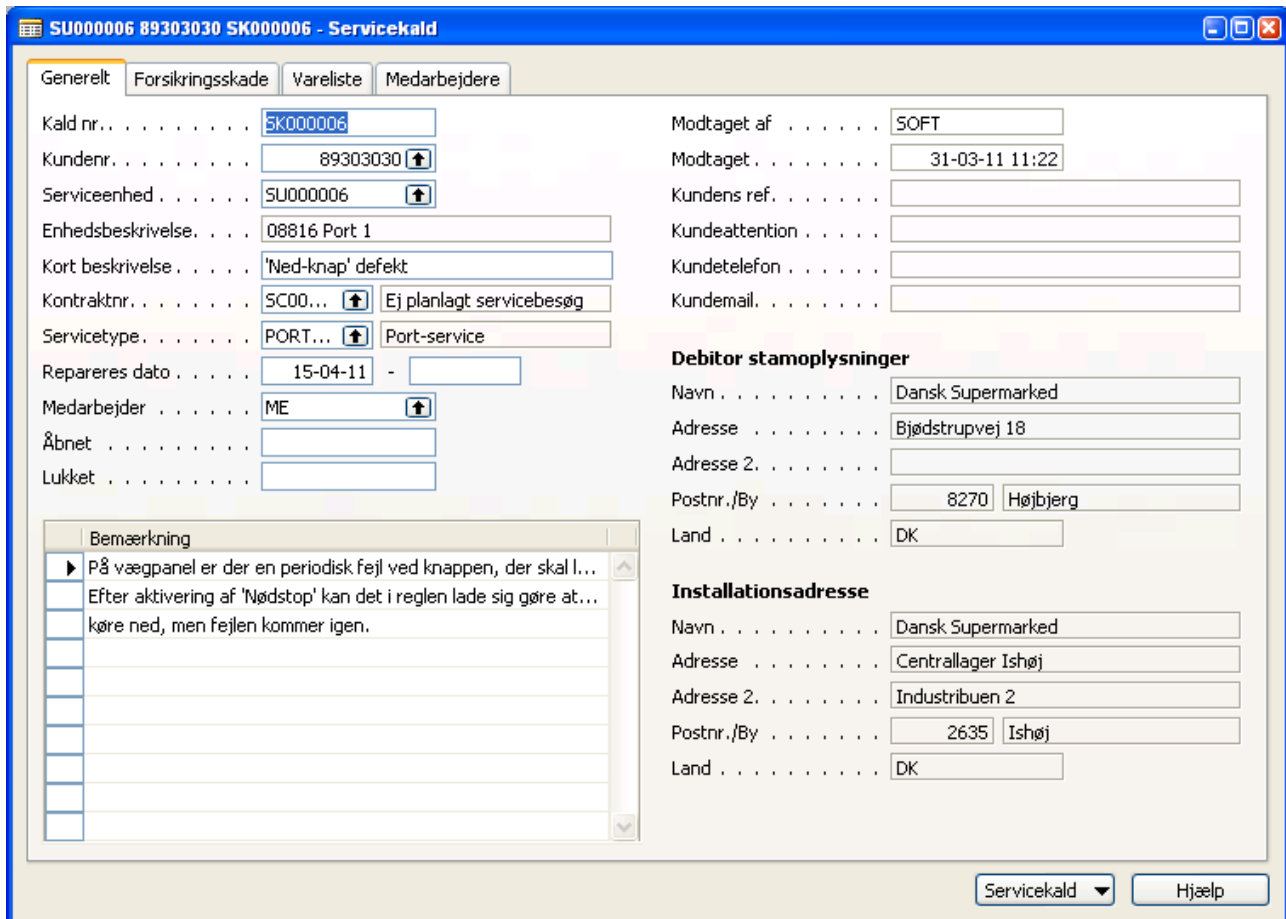
Det er muligt at lave en grundopsætning af servicesystemet, så de ovenfor viste oplysninger automatisk overføres til enheden ud fra princippet:

- Til hver kontrakttype knyttes en eller flere servicetyper.
- Til hver servicetype knyttes en eller flere varer og medarbejdere

Efterfølgende kan dette så tilpasses den enkelte enhed.

Servicekald

Ikke-planlagte opgaver, f.eks. reparation af en påkørt port, løses via servicekald. Når kunden ringer, oprettes et kald på hændelsen. Her angives, hvem kunden er, hvilken serviceenhed, der er tale om, et eventuelt servicekontrakt-nummer samt hvilken service-type, der skal udføres. Desuden kan der indtastes en beskrivelse af problemet til hjælp for den service-tekniker, der skal sendes ud til kunden.



SU000006 89303030 SK000006 - Servicekald

Generelt Forsikringskasse Vareliste Medarbejdere

Kald nr. 5K000006

Kundenr. 89303030

Serviceenhed SU000006

Enhedsbeskrivelse 08816 Port 1

Kort beskrivelse 'Ned-knap' defekt

Kontraktnr. SC00... Ej planlagt servicebesøg

Service-type PORT... Port-service

Reparerer dato 15-04-11 -

Medarbejder ME

Åbnet

Lukket

Modtaget af SOFT

Modtaget 31-03-11 11:22

Kundens ref.

Kundeattention

Kundetelefon

Kundemail.

Debitor stamoplysninger

Navn Dansk Supermarked

Adresse Bjødstrupvej 18

Adresse 2.

Postnr./By 8270 Højbjerg

Land DK

Installationsadresse

Navn Dansk Supermarked

Adresse Centrallager Ishøj

Adresse 2. Industribuen 2

Postnr./By 2635 Ishøj

Land DK

Bemærkning

▶ På vægpanel er der en periodisk fejl ved knappen, der skal l...

□ Efter aktivering af 'Nødstop' kan det i reglen lade sig gøre at...

□ køre ned, men fejlen kommer igen.

Servicekald Hjælp

Er der tale om en forsikringskade, kan dette angives på særskilt faneblad:

SU000006 89303030 SK000006 - Servicekald

Generelt Forsikringskade Vareliste Medarbejdere

Forsikringskade

Forsikringsselskab 4711

Navn Fælles Assurance

Adresse Bredals Allé 21

Adresse 2.

Postnr./By 2630 Tåstrup

Land DK

Taksator AB

Navn Arne Bjørnson

Adresse

Adresse 2.

Postnr./By

Land

Afhængig af systemets opsætning vil der ved servicekaldets oprettelse automatisk blive tilknyttet varer og medarbejdere ud fra servicetype og eventuelt kontraktnummer. Disse kan naturligvis redigeres til det aktuelle kald.

Varenum...	Beskrivelse	Antal	Enhed	Salgspris	Valuta	Beløb	Faktureres
0001531	Hörmann 1240 panel	1,00	STK	487,00		487,00	

Medarbej...	Beskrivelse	Sats	Timepris (kost)	Timepris (salg)	Faktureres
ME	MARTIN ENEHOLM	PORT EL...	250,00	475,00	

Den eller de berørte medarbejdere orienteres via et skærbillede som vist på næste side. Det er også i dette, der rapporteres tilbage om udført arbejde, materiale- og tidsforbrug.

Dette kan ske enten direkte i Navision eller i en lignende stand-alone applikation, som medarbejderen kan have med på en bærbar eller tablet-type pc, og som kan udveksle data via opkobling til firmaets netværk. Medarbejderen behøver således ikke bruge tid på at møde ind for at modtage nye opgaver eller afrapportere udført arbejde.

Servicekald rapportering
15-04-11

Servicekald rapportering

SK000006

15-04-11

Kundenavn og adresse

Dansk Supermarked
Bjødstrupvej 18
8270 Højbjerg

Installeret hos

Dansk Supermarked
Centrallager Ishøj
Industribuen 2
2635 Ishøj

Serviceenhed

Enhedsnummer SU000006 08816 Port 1
 Producent Hörmann Reg./Serienr. 654201646541 /

Servicekald

Modtaget 31-03-11 11:22 Af SOFT Reparatør MARTIN ENEHOLM
 Servicetype PORTSERV Port-service 'Ned-knap' defekt

Bemærkning

På vægpanel er der en periodisk fejl ved knappen, der skal lukke porten.
 Efter aktivering af 'Nødstop' kan det i reglen lade sig gøre at få den til at
 ▶ køre ned, men fejlen kommer igen.

Udført arbejde

Bemærkning

Hele panelet skiftet, da fejlen formodentlig ligger i kontrolkredsløbet.
 Panel hjemtaget for udskiftning af print. Ved næste besøg byttes
 ▶ nyopsat og repareret igen.

Vareforbrug

Varenummer	Beskrivelse	Antal	Enhed	Faktureres
▶ 0001531	Hörmann 1240 panel		1,00 STK	

Timer/Diæter/Km

Serv.type	Beskrivelse	Startdato	Kl.	Slutdato	Kl.	Antal	Beløb (RV)
KM	Kørsel	15-04-11	07:00:00	15-04-11	07:30:00	0,5	
KM	Kørsel	15-04-11	11:30:00	15-04-11	12:00:00	0,5	
▶*							

Udskriv Send

Fakturering

Der er to faktureringsituationer i systemet:

- Den faste, periodiske fakturering, som hidrører fra kundens servicekontrakter.
- Den aperiodiske, som skyldes ikke planlagte servicekald.

Begge håndteres ved, at man laver et faktureringsforslag, der kan afgrænses på kunde og datointerval. Dette forslag overføres herefter til Navisions standard ordremodul og faktureres på helt normal vis.

Vælg	Enhedsnr.	Enhedsbeskrivelse	Kundenr.	Hoveden...	Kontraktnr.	Sidste fa...	Næste fa...	Ordrenr.
▶ ✓	SU000006	08816 Port 1	89303030		SC000026		04-10-10	

Kontraktbeskrivelse . . . Servicering af porte
 Kundenavn Dansk Supermarked
 Hovedenhed beskr. . . .

Dan forslag Linier Dan ordrer Vis ordre Hjælp

Inden ordrene dannes, kan man kontrollere linierne:

Kontraktnr.	Servicetype	Varenr.	Antal	Enhed	Salgspris	Valutakode	Linierabat	Liniebeløb
▶ 5C000026	PORTSERV	SERVICE...	4,00	TIME	350,00		0,00	1.400,00

Hjælp

Såfremt alt ser rigtigt ud, kan ordren dannes:

1014 Dansk Supermarked - Salgsordre

Generelt | Fakturering | Levering | Udenrigshandel | E-handel | Forudbetaling

Nummer 1014 Bogføringsdato 04-10-10
 Kundenr. 89303030 Ordredato 27-01-11
 Kundeattentionnr. E000143 Bilagsdato 27-01-11
 Kundenavn Dansk Supermarked Ønsket leveringsdato
 Kundeadresse. Bjødstrupvej 18 Bekræftet leveringsdato.
 Kundeadresse 2. Tilbudsnr.
 Kundepostnr./by 8270 Højbjerg Eksternt bilagsnr. SC000026
 Kundeattention Sælgerkode
 Telefonnummer til kun... Kampagnenr.
 Faxnummer til kundek... Leadnummer
 E-mail-adresse til kund... Ansvarcenter
 Kundekontaktens rolle Tildelt bruger-id
 Antal arkiverede versi... 0 Status Åben

Debitoroplysninger

Kunde

- Leveringsadresser (1)
- Kontakter (1)

Faktureres til kunde

- Disp. kredit 0

T..	Nummer	Beskrivelse	Lokation...	Antal	Reserve...	Enhedsk...	Salgspris...
▶	V..	SERVICE... Normal servicetime		4		TIME	350,00

Vareoplysninger

- Varekort
- Disponering (-4)
- Erstatninger (0)
- Salgspriser (0)
- Salgslinjerab... (0)

Udskrifter

Da servicesystemet benytter sig af standard fakturering, kan alle Navisions rapporteringsværktøjer, f.eks. Kunde/varestatistikker, benyttes. Af samme grund er der ikke som udgangspunkt udviklet rapporter til selve servicemodulet. Disse kan efterfølgende leveres ud fra den enkelte virksomheds behov og ønsker.

Opsætning

Som før nævnt er der omfattende muligheder for at angive standarder, som kopieres med rundt, når der oprettes serviceenheder og servicekald.

- På serviceenhedstyper kan angives, hvilke servicetyper, der kan komme på tale til denne enhedstype. Dette benyttes til at filtrere listen over mulige servicetyper, når der oprettes et servicekald uden kontrakt – så man ikke skal lede blandt samtlige systemets typer for at finde lige netop de, der hører til f.eks. porte.
- På kontrakttyper kan ligeledes angives, hvilke servicetyper, kontrakttypen normalt omfatter. Disse servicetyper vil automatisk blive kopieret, når der oprettes en ny kontrakt på en serviceenhed.
- På servicetyper kan der tilknyttes et valgfrit antal varer, som typisk skal benyttes ved den givne type. Man kan også angive, hvilke medarbejdere, der kan udføre servicetypen. Varer og medarbejdere kopieres til servicekald og kontrakter, vel at mærke som forslag, som valgfrit kan redigeres.
- Der kan oprettes arbejdstidssatser, så timeprisen kan variere efter opgavens art. Den pris, der angives på satsen, kopieres med, når man tilknytter satser på den enkelte medarbejder, men kan frit ændres efter f.eks. medarbejderens anciennitet eller uddannelse/erfaring. Den sats, der står på medarbejderen, benyttes, når man på servicetypen tilknytter medarbejdere og sats.

Opsummering

Som det fremgår, er systemet meget fleksibelt og kan tilpasses virksomheder af alle størrelser. Systemet er ikke branchespecifikt og kan sættes op til såvel det lille rengøringsfirma som det store reparationsværft.

Der er lagt vægt på, at når først opsætningen er fuldført, kan den daglige brug af systemet klares med så få tastetryk som muligt, og så intuitivt, at man ikke præsenteres for mere, end der er nødvendigt i den givne arbejdssituation – ingen overflødige oplysninger eller valgmuligheder.