

ROZŠÍŘENÉ SERVISNÍ SLUŽBY NESS

Vertikální řešení

Oborové řešení Navertica NESS (NAV Enhanced Service Solution) je vhodné pro firmy zabývající se poskytováním komplexních servisních služeb včetně prodeje zařízení (např. kopírovací stroj).

Klíčové procesy společností působících v odvětví profesionálních servisních služeb jsou zejména tyto:

- Zajištění servisu zařízení
- Poskytování služeb spojených s prodaným systémem
- Prodej služeb prostřednictvím smluv se zákazníkem
- Fakturace smluvních služeb
- Pronájem zařízení.

Veškeré smluvně poskytované služby mají společný rys - měřitelnost poskytovaných služeb, jež je základem pro následnou fakturaci. Jako typického oborového zástupce můžeme vybrat poskytování komplexních tiskových služeb.

Růst Vašeho podnikání s pomocí Microsoft Dynamics NAV

Pro zajištění kvality a rozsahu služeb v konkurenci s firmami poskytujícími srovnatelná řešení je zapotřebí využívat softwarové nástroje pružně podporující všechny obchodní a podpůrné procesy. Komplexní podnikové řešení Microsoft Dynamics NAV, jehož integrální součástí je vertikální řešení NESS, je nezbytným pilířem takové strategie.

Microsoft Dynamics NAV je integrovaný systém pro komplexní řízení firem, který je možné při použití správné metodologie rychle a efektivně implementovat. Má jednoduché a intuitivní ovládání a každý se po poskytovaných školeních může naučit jeho principy.



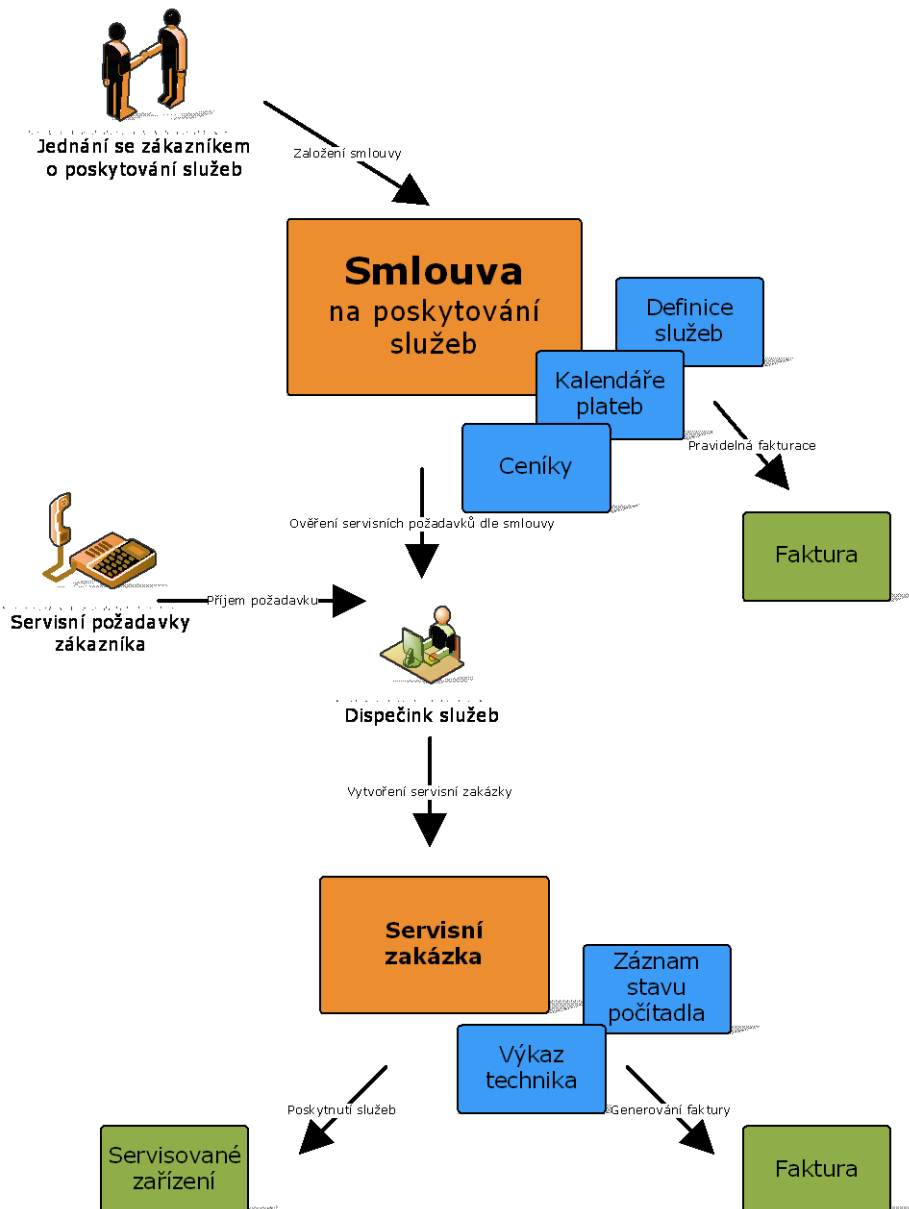
Klíčové potřeby odvětví

- efektivní zakládání smluv na poskytované služby včetně pronájmů zařízení
- variabilní nastavení druhů služeb, které je možno fakturovat (pronájem, splátkový prodej, paušál s jednotkami v ceně, servisní práce, poplatky apod.)
- detailní evidence odečtů počítadel, servisních zásahů a fakturací se záznamem do historie
- jednoduchý nástroj pro pravidelnou dávkovou fakturaci služeb
- příjem a plánování požadavků na servisní zásahy
- možnost napojení dispečinku servisu na on-line MDA řešení pro servisní techniky (příjem a odvod servisních zakázek)
- rozhraní pro e-mail notifikace zákazníkům s vazbou na stavy servisních procesů (informují o průběhu zakázky)
- objednávkového systém zboží a služeb s napojením na prodej a servis (B2B, B2C)
- on-line zaúčtování všech transakcí do hlavní knihy.

Microsoft Dynamics NAV umožňuje pružně reagovat na zákaznické požadavky a jejich změny, a to za cenu přijatelných nákladů. Microsoft Dynamics NAV propojuje všechny pracovníky, procesy a informace Vaší organizace.

Standardní systém Microsoft Dynamics NAV rozšířený o vertikální řešení Navertica NESS podporuje především následující oblasti:

- řízení procesů
 - Nákup a Prodej
 - Sklady
 - Servisní smlouvy
 - Fakturace služeb
 - Servisní zakázky
- řízení vztahů se zákazníky (CRM)
- EDI komunikace
- řízení financí



Klíčové funkčnosti vertikálního řešení

Servisní smlouvy a karty předmětu servisu

- Průvodce pro zakládání karet předmětů servisu-smluv před vlastním prodejem
- Zadávání počítadel na předměty servisu
- Subsystém pro odečet počítadel
- Průvodce pro zakládání smluv z prodeje nebo předmětu servisu
- Příprava vzorů smluv v podobě šablon
- Systém pro zakládání servisních služeb na smlouvy – tzv. servisní funkce
- Dávkové zpracování fakturací služeb
- Aktualizace ceníků funkcí pomocí dávkové úlohy
- Propojení dlouhodobého majetku a smluv

Servisní zakázky

- Průvodce pro vytváření servisních zakázek
- Automatická aktualizace stavů zakázky dle stavu objednávky zboží
- Systém pro zadávání počítadel do servisních zakázek
- E-mailové notifikace zákazníkovi o stavu zakázky
- Pomocník pro často používané zboží
- Plánování a sledování stavu pomocí rozšířeného pultu dispečera

Další funkce

- Řízení zpětného odkupu zařízení
- Konfigurator komponent a služeb pro prodej zařízení
- Rozúčtování služeb na střediska pomocí šablon
- Reklamační zařízení dodavatelům s propojením na prodej a servis
- EDI komunikace pro objednávání zboží

Microsoft Dynamics NAV a vertikální řešení pro poskytování smluvních služeb

Standardní systém Microsoft Dynamics NAV obsahuje nástroj pro pravidelnou fakturaci pevných paušálů. Standardní NAV bez vertikálního řešení Navertica NESS však neobsahuje podporu variabilní evidence služeb s komplexním nástrojem pro záznam, cenotvorbu a následné fakturace.

MS Dynamics NAV s vertikálním řešením Navertica NESS doplňuje standardní evidenci servisních smluv o robustní nástroj pro poskytování služeb. Ty jsou variabilně vázány na prodané zařízení, které může být součástí zákaznické služby ve formě smluvního pronájmu. Každé zařízení je možno doplnit počítadlem spotřeby. Toto počítadlo dále vstupuje do evidence smluvních služeb a je podkladem pro další fakturace. Rozšířená podoba smluv v sobě zahrnuje variabilní kalendáře pro fakturace, různé typy ceníků služeb nebo pomocné nástroje pro kontrolu fakturací. Smlouvy jsou dále doplněny možností různých typů vzájemného propojení sloužící ke skupinové fakturaci nebo také k rozdílnému způsobu výpočtu cen služeb.

Standardní modul NAV pro zpracování servisních zakázek je rozšířen o nástroj pro záznam a evidenci počítadel servisovaných zařízení. Ke zrychlení zakládání servisních zakázek je připraven pomocník, který uživatele provede nutnými kroky k založení zakázky. Ke kontrole a plánování zakázek slouží rozšířený Pult dispečera.

Nedílnou součástí je dále napojení na nákup v podobě automatické aktualizace stavu zakázek dle stavu objednáni, nákupní interface, nebo napojení zařízení na dlouhodobý majetek.

Servisní smlouvy s vazbou na poskytované služby

Obecný Fakturace Příjemce Servis Fakt.detail Detaily NESS

Číslo smlouvy: SC00008 Kód skupiny smluv: ...
 Popis: Prepaid+backpaid Kód prodejce: PS
 Číslo zákazníka: 10000 Počáteční datum: 06.03.09
 Číslo kontaktu: CT000001 Stav: Podepsaná
 Název: The Cannon Group PLC Centrum zodpovědnosti: BIRMINGHAM
 Adresa: 192 Market Square Změna stavu: Zamčeno
 Adresa 2: ...
 PSČ/město: B27 4KT Birmingham
 Jméno kontaktu: Mr. Andy Teal
 Telefonní číslo: ...
 E-Mail: the.cannon.group.plc@cronuscorp...

Č. předmětu servisu	Popis	Kód měrné jednotky	Sériové číslo	Číslo zboží	Doba odezvy (hodiny)	Období plán.datu...	Další plán.datu...	Náklad řádku
42	NESS Machine A	PCS	ADS...	70061	12	3M	09.09.09	



Obecné Počítadlo Paušál Vyrovnání Kalendář Agregace Navýšení ceny

Typ smlouvy: Smlouva Základní měrná jednotka: UNIT
 Číslo smlouvy: SC00008 Měrná jednotka servisu: UNIT
 Kód funkce: F-A4 Prodejní jednotka: UNIT
 Popis: Click Function A4 Nákupní jednotka: UNIT
 Popis 2: ... Základní přesnost zaok.: 1
 Uživatel: ... Stav změny smlouvy: Zamčeno
 Počet archivovaných k...: 0



Obecné Kalendář Možnost

Kód: F-A4 CDL
 Číslo smlouvy: SC00008

Počíte...	Ob...	Název období	4/09	5/09	6/09	7/09	8/09	9/09	10/09	11/09	12/09	1/10	2/10
2009	6	Červen	0	0	0	Vyr...	0	0	0	0	0	0	0
2009	7	Červenec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	8	Srpen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	9	Září	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	10	Říjen	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	11	Listopad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2009	12	Prosinec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2010	1	Leden	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Pult dispečera

Obecné Zdroje Prac.sest. Historie Fakturace Počítadlo Smlouva Komponenty

Filtr zdroje: ...
 Filtr skupiny zdrojů: ...
 Filtr data odezvy: ...
 Filtr rozdělení: ...
 Filtr zóny: ...
 Filtr centra odpovědnosti: ...

Datum odezvy	Čas odezvy	Priorita	Typ dokladu	Číslo	Stav	Číslo zákazníka	Název	Číslo smlouvy	Kód zóny	Počet servisů přidělení
17.01.08	9:24:00	Nízka	Zakázka	SO000007	Zpracování	40000	Deerfield Graphics Company		W	0
18.01.08	13:35:00	Nízka	Zakázka	SO000008	Zpracování	50000	Gulfport Water Department		SE	0
21.01.08	9:29:00	Nízka	Zakázka	SO000006	Zpracování	30000	John Hadlock Insurance Co.		N	0
27.03.09	9:42:24	Nízka	Zakázka	SO000013	Zpracování	20000	Selengorun Ltd.		N	0
01.04.09	10:17:23	Nízka	Zakázka	SO000021	Zpracování	10000	The Cannon Group PLC		M	0
16.06.09	13:25:29	Nízka	Zakázka	SO000027	Zpracování	10000	The Cannon Group PLC	SC00008	M	1
07.01.08	13:21:50	Vys...	Zakázka	SO000001	Dokončeno	10000	The Cannon Group PLC			1
31.03.09	13:53:07	Nízka	Zakázka	SO000020	Vyřádat	10000	The Cannon Group PLC		M	0

Řádky předmětu servisu
 Č. předmětu: 42 Sériové číslo: NESS Machine A
 Popis servisní zakázky: ...
 Název zdroje: Mary A. Dempsey



Obecné Zdroje Prac.sest. Historie Fakturace Počítadlo Smlouva Komponenty

Přidělení zdroje
 Číslo dokladu/Č.předmětu... S... Číslo zdroje Datum př...
 SO000015 1 A... LINDA 16.06.09

Přidělení zdroje na aktuální den
 Číslo dokladu/Č.předmětu... S... Číslo zdroje Datum př...
 SO000014 1 A... LINDA 16.06.09
 SO000015 1 A... LINDA 16.06.09



Obecné Zdroje Prac.sest. Historie Fakturace Počítadlo Smlouva Komponenty

Řádky servisních dodávek zboží
 Číslo Č.předmětu... Sériové číslo Počáteční... Datum do...
 SP00006 1 121000
 SP00007 1 121000 24.03.09

Řádky dodávky servisu
 Typ Číslo Obecné... S... Číslo zdroje Datum př...
 Z... SPAREPA... NATIONAL RETAIL BLUE
 Z... SPAREPA... NATIONAL RETAIL BLUE
 Z... SPAREPA... NATIONAL RETAIL MAIN



Obecné Zdroje Prac.sest. Historie Fakturace Počítadlo Smlouva Komponenty

Zdrojová počítadla
 Kód počítadla Popis Hlavní počítadlo Virtuální počítadlo
 ACCESS přístup
 A-NEW A-COLOR
 A-COLOR A-COLOR
 METER... Total Meter

Položky počítadla
 Typ Číslo Datum odečtu... Datum odečtu... Stav Množ. číslo seri...
 Čtení TEST 15.06.09 15.06.09 20 20 SC0000...

Funkcionalita - Přínosy

Funkcionalita	Přínosy
Jednotnost při zakládání smluv spolu se zvýšením rychlosti	Zvýšení rychlosti při zakládání smluv o 60% bez nutnosti individuálního nastavení pomocí předem vytvořených šablon. Snížení počtu zaměstnanců pro zakládání a údržbu smluv
Vytváření pravidelných fakturací	Společné řízení fakturací s vazbou na kalendáře umožňují zvýšení efektivity práce až o 90% proti běžnému zpracování
Rozsáhlý systém pro evidenci servisních služeb na smlouvách	Variabilní metodika pro evidenci parametrů poskytovaných služeb se zařízením včetně pronájmů umožňuje udržet vysokou úroveň služeb s respektováním aktuálních i budoucích potřeb zákazníků bez nutnosti opakovaných programátorských zásahů do kódu. To vede k úspoře nákladů na dodatečné požadavky o 60%
Průvodce pro zakládání servisních zakázek a Pult dispečera	Moderní dispečink vyžaduje operativní řízení při současné minimalizaci počtu pracovníků. Jednotlivé operace jsou navrženy tak aby bylo možno co nejrychleji realizovat on-line požadavky zákazníků s možnou úsporou času zaměstnanců až o 30%
Automatické aktualizace stavů zakázek	Umožňuje přímé objednávání na zakázky s automatickou změnou stavů, která umožňuje snížení doby mezi objednáním náhradních dílů a dokončením zakázky o 20%
Zasílání stavů zakázek zákazníkům	Zvýšení transparentnosti zakázek a zkrácení doby na vyzvednutí zákazníkem o 10%
Rozhraní pro mobilní techniky	Zvýšení efektivity techniků spolu se zkrácením doby reakce na zakázky o 30% a úsporu času na vykazování zakázek o 60%
Prodejní konfigurátor	Zvýšení rychlosti a přesnosti při vytváření prodejních objednávek o 30%
Rozúčtování dokladů	Úspora času až o 20% při přeúčtování nákladů a výnosů na střediska, skupiny, obchodníky apod.

Detaily řešení

Typ řešení: Dodávka software, dodávka implementačních služeb a služeb údržby, přenos znalostí a jejich uplatnění

Výrobek: MS Dynamics NAV a navazující integrované vertikální řešení pro poskytování systému smluvních služeb

Význam Microsoft technologií: Zvýšení produktivity uživatele MS řešení. Integrované vertikální řešení je reprezentováno přídatnými menu, novými okny a tlačítky na lištách standardní Microsoft aplikace

Klasifikace průmyslového odvětví: prodej tiskových systémů, internetové nebo telefonní služby, dlouhodobé pronájmy zařízení s vazbou na spotřebu, splátkový prodej

Specifikace velikosti zákazníka v uvažovaných tržních segmentech: Střední segment: 50-1000 zaměstnanců, malý segment: 1-49 zaměstnanců

Podporované jazykové mutace: Čeština a angličtina

Cena řešení: Je potřeba kontaktovat prodejce

NAVERTICA a.s.

(dříve FUTURE Engineering) působí na trhu podnikových informačních systémů od roku 1990. Je dodavatelem komplexních systémů na bázi Microsoft Dynamics NAV, CRM, informačních portálů, průmyslových počítačových systémů a systémů managementu (např. ISO 9001, 14001, 20000, 27001, atd.). Cílem firmy je nejen dodávka systému, ale zejména zlepšení hospodářského výsledku zákazníka využíváním dodaného systému. Odvětvová řešení Navertica jsou implementována u mnoha domácích i zahraničních, převážně evropských, zákazníků.

Šumavská 15, 602 00 Brno, CZ TEL +420 541 425 911 FAX +420 541 425 999

Kladenská 53/68, 160 00 Praha 6, CZ TEL +420 225 433 225 FAX +420 541 425 999

Bohrova 1, 851 01 Bratislava, Slovensko TEL +421 2 68 206 200 FAX +421 2 68 206 210