



## Gestión de servicios de Microsoft Dynamics NAV 2009

### VENTAJAS

- **Mejore la eficacia operativa.**

Cree un entorno de trabajo productivo con una visibilidad clara y un estrecho control de inventario de componentes, costes, cargas de trabajo y priorización de tareas.

- **Mejore la gestión de pedidos de servicio.**

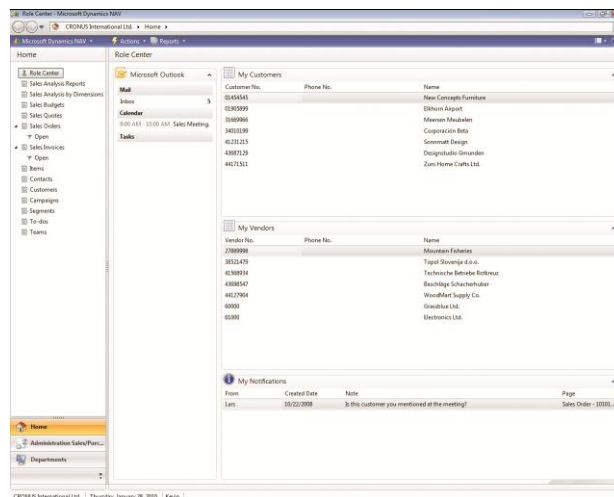
Optimice la generación, la distribución, la finalización y la facturación de pedidos de servicio. Realice un seguimiento del consumo de componentes con acceso a información actualizada sobre contratos de servicio, precios, priorización de tareas y cualificaciones y cargas de trabajo de los técnicos de servicio.

- **Gestione los contratos de forma eficaz.**

Configure y realice el seguimiento de garantías, acuerdos de nivel de servicio (SLAs), periodos de servicio contractuales o tiempos de respuesta para automatizar pedidos de servicio relacionados, capturar datos sobre el histórico y la cumplimentación de contratos, y ayudar a garantizar los acuerdos y ofertas de rentabilidad.

- **Fidelize a los clientes.** Se convertirá en un proveedor valioso cuando pueda proporcionar un servicio proactivo, tener en cuenta el historial de los clientes y sus preferencias en las decisiones sobre las actuaciones, e implementar descuentos y precios específicos a los clientes.

**Obtenga una ventaja competitiva con operaciones de servicio al cliente de mayor calidad que fidelizan a los clientes y que, a su vez, aumentan la rentabilidad. Gestión de servicio de Microsoft Dynamics® NAV 2009 puede ayudar a su organización a responder rápidamente a solicitudes de servicio de los clientes, organizar recursos para obtener la máxima eficacia y aumentar la satisfacción de los clientes.**



*Obtenga una visión general de todos los datos de productos de servicio como información del cliente, informes y acciones relacionadas.*

Con los Centros de roles de Microsoft Dynamics NAV, puede hacerse la idea global de lo que necesita para tomar decisiones rentables sobre costes, inventarios, cargas de trabajo y rendimiento financiero de sus operaciones de servicio. Los Centros de roles proporcionan acceso a datos, informes, alertas y tareas comunes que necesita para trabajar de forma eficaz. Puede personalizar su Centro de roles según sus necesidades empresariales, lo que incluye la capacidad para ver los indicadores de rendimiento claves (KPIs) en niveles de servicio o índices de satisfacción de clientes. Cree fácilmente informes ad-hoc sobre niveles de inventario actuales o ajustes de precios, y exporte los datos a Microsoft® Office Excel® con un solo clic para poder compartirlos con sus colaboradores de una forma sencilla.

## CARACTERÍSTICAS

BUSINESS ESSENTIALS	<b>Centros de roles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuidor</li> <li>• Procesador de pedidos</li> <li>• Técnico de salida</li> </ul>
	<b>Inteligencia empresarial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genere informes ad-hoc para comprobar tendencias y realizar el seguimiento de citas de servicio periódicas y cargas de trabajo de los técnicos.</li> <li>• Controle el rendimiento del servicio desde el Centro de roles con KPIs (la opción gráfica del Centro de roles).</li> <li>• Comparta datos con colaboradores exportándolos fácilmente a Microsoft Office Word o Excel.</li> </ul>
	<b>Informes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenga acceso, analice y comprenda el desarrollo y la rentabilidad de las operaciones de servicio rápidamente mediante la generación de informes de indicadores de rendimiento como pedidos de servicio pendientes actualmente, índices de respuestas y rentabilidad de contratos y productos de servicio.</li> </ul>
ADVANCED MANAGEMENT	<b>Gestión pedidos de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capturar información sobre ofertas de servicio pendientes, crear rápidamente pedidos de servicio según solicitudes de clientes o problemas postventa, o aceptar las sugerencias generadas por el sistema para abrir un pedido basándose en un servicio periódico u obligaciones contractuales.</li> <li>• Registrar fácilmente la finalización de un servicio para conseguir una gestión de rentabilidad y registros exactos.</li> </ul>
	<b>Gestión de acuerdos del nivel de servicio (SLAs) y contratos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione SLAs, contratos o garantías para anticipar necesidades de servicio, cumpla obligaciones de periodos o tiempos de respuesta de servicio, registre preferencias de los clientes para los técnicos o las citas de servicio y programe servicios de forma proactiva.</li> <li>• Registre tiempos de respuesta reales, realice el seguimiento de trabajos y componentes de servicio, genere automáticamente facturas de contratos y analice fácilmente la rentabilidad de los contratos.</li> </ul>
	<b>Planificación, programación y distribución de trabajos y materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir los requisitos de recursos, material y tiempos normales para un tipo de servicio específico; realizar el seguimiento de cualificaciones y disponibilidad del personal de servicio y los técnicos; y, a continuación, asignar pedidos de servicio para utilizar de forma eficaz los recursos disponibles.</li> <li>• Priorizar y escalar tareas según sea necesario con una visión general clara de los pedidos de servicio pendientes, compromisos de contratos y cargas de trabajo de los técnicos.</li> </ul>
	<b>Seguimiento de productos de servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el seguimiento de los componentes y los productos de servicio, incluidos números de serie, inventario, costes y rentabilidad individual.</li> <li>• Realizar el seguimiento, asignar y analizar de forma exacta datos críticos sobre productos, costes y trabajos.</li> </ul>
	<b>Historias de servicio de productos y componentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registre y realice el seguimiento de equipamientos de servicio, incluidas ubicaciones, componentes, equipos prestados e histórico de reparación o sustitución.</li> <li>• Acelere la solución de problemas recopilando actividades de servicio anteriores y proporcionando instrucciones y procedimientos para resolver futuros problemas de servicio.</li> </ul>
	<b>Gestión de precios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configure y mantenga precios de servicio como precios mínimos y máximos fijos, precios específicos de clientes, tipos de cargos diversos y grupos de precios.</li> <li>• Use plantillas de cálculo de precios adecuadas que se ajusten a varias estructuras de precios, parámetros de servicio y objetivos de rentabilidad.</li> </ul>

*La funcionalidad está organizada según la edición de las licencias. Las ediciones actuales pueden variar en el momento de contratar las licencias.*

Para obtener más información acerca de Gestión de servicios de Microsoft Dynamics NAV 2009, visite [www.microsoft.es/dynamics](http://www.microsoft.es/dynamics)