

Gestión de servicios

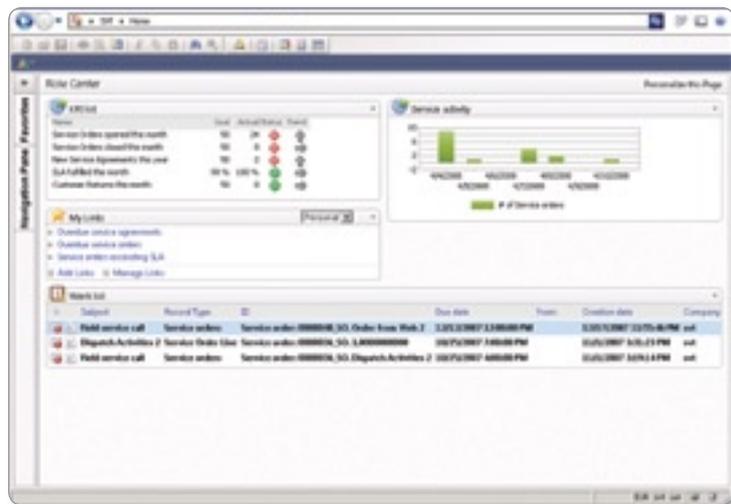
Gestión de servicios de Microsoft Dynamics AX 2009

VENTAJAS

- **Satisfaga los cambios en las demandas de los clientes.** Optimice el proceso de creación y seguimiento de los contratos de servicio para poder gestionar y responder rápidamente a los cambios en los requisitos.
- **Gestione las finanzas de forma eficaz.** Optimice la gestión de cobros y pagos; realice un seguimiento exacto de costos de pedidos de servicio; supervise y gestione la facturación, y utilice distintos modelos y dimensiones para el control de las operaciones.
- **Obtenga una visión general de los procesos operativos.** Ahorre tiempo y reduzca errores con procesos integrados que minimicen los esfuerzos en la carga de los datos y ayuden a garantizar la disponibilidad de información exacta y en tiempo real de su negocio. Facilite a sus clientes el acceso a aplicaciones de autoservicio.
- **Maximice la calidad de los servicios.** Optimice el uso de recursos con la planificación automática de pedidos de servicio; imprima informes de comentarios de los clientes; analice cifras de pérdidas y ganancias; y realice el seguimiento de la productividad de las operaciones para comprender el rendimiento y lograr la máxima rentabilidad.

Facilite a los representantes de servicio al cliente, técnicos y directores maximizar su eficacia, comprender los costos y los ingresos, y mejorar la rentabilidad. Con Gestión de servicios de Microsoft Dynamics™ AX 2009, puede optimizar la planificación, el seguimiento de los datos y la toma de decisiones.

Los profesionales de servicios pueden crear fácilmente contratos adaptados a los requisitos de clientes globales, generar automáticamente pedidos de servicio y ayudar a cumplir a tiempo los compromisos. Pueden conocer todos los detalles de los pedidos, la información financiera y de contratos, y el historial de reparación para ofrecer una planificación de servicios eficaz, maximizar los conocimientos técnicos y responder rápidamente a consultas de los clientes.



Centro de funciones del director de servicio al cliente

Ayude a garantizar el correcto funcionamiento de los proyectos y los pedidos de servicio con los Centros de funciones que presentan las tareas y la información importante, según una vista personalizada que permita realizar el trabajo de forma más rápida e inteligente.

Los directores de servicio pueden obtener una visión general de la organización, buscar y realizar el seguimiento de los datos más importantes, con alertas y tablas de evaluación de rendimiento. Los Centros de funciones ofrecen una vista completa de las operaciones, incluidos los datos de consumo de recursos técnicos y del estado de ejecución, que facilita la toma de decisiones acertada para mejorar el rendimiento del negocio y aumentar la rentabilidad.

FUNCIONALIDAD

Contratos de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Trabaje con plantillas flexibles, cree rápidamente contratos multinivel detallados y defina tareas y frecuencia de las llamadas de servicio.• Adapte los contratos a diversos requisitos de los clientes, precios de servicio y condiciones de pago.
Objetos	<ul style="list-style-type: none">• Registre objetos o equipamientos a los que se debe dar servicio y relacione rápidamente formularios de objetos a contratos de servicio.• Actualice y obtenga acceso fácilmente a registros de objetos concretos durante la vigencia de un contrato.
Plantillas de listas de materiales	<ul style="list-style-type: none">• Ayude a realizar un seguimiento exacto de las piezas con plantillas de listas de materiales (BOM) de los subcomponentes de los objetos.
Pedidos de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Cree pedidos de servicio manualmente o configúrelos para su generación automática, según intervalos especificados, con el fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos.• Defina llamadas individuales relacionadas con pedidos de servicio.• Cree pedidos de servicio rápidamente desde Internet con Enterprise Portal en Microsoft Dynamics AX.
Gestión de reparaciones	<ul style="list-style-type: none">• Registre el objeto al que va dar servicio y los problemas indicados en cada tarea de reparación, y asígnele un código de diagnóstico.• Registre reclamos de entrada, realice el seguimiento del progreso de las reparaciones, y registre las resoluciones finales.• Evalúe los históricos de reparaciones para identificar productos defectuosos o errores en la resolución de problemas, y analice las tendencias de servicio para prever las necesidades de los clientes.
Integración con Contabilidad de proyectos de Microsoft Dynamics AX	<ul style="list-style-type: none">• Realice el seguimiento exacto de los gastos e ingresos de los servicios, gestione la facturación y controle múltiples modelos de ingresos.• Analice los ingresos y los requisitos de los clientes para evaluar las necesidades de servicio y determinar pérdidas y ganancias generales o específicas.• Relacione contratos de servicio con proyectos particulares.
Integración con 2007 Microsoft Office	<ul style="list-style-type: none">• Cree citas y tareas de servicio sincronizadas con Microsoft® Office Outlook®.• Comparta y gestione datos de informes con Microsoft Office Excel® y Microsoft Office SharePoint® Server 2007.
Suscripciones de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Cree, procese, registre y facture movimientos de suscripciones de servicio realizadas en los contratos de precio fijo.• Obtenga información del rendimiento del negocio según períodos fijos o irregulares, múltiples condiciones de precios, modificación de días o de tarifas. Fije precios usando índices.• Las suscripciones de servicio se pueden ejecutar independientemente o como parte de la Gestión de servicios.

Las diversas funcionalidades están organizadas 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 en Microsoft Dynamics AX, visite www.microsoft.com/latam/dynamics/ax