

# Сервисный центр (CRM)

## MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS-NAVISION

### MICROSOFT® BUSINESS SOLUTIONS-NAVISION® СЕРВИСНЫЙ ЦЕНТР

Высочайший уровень сервисного обслуживания клиентов с выгодой для компании-поставщика услуг.

#### Главные преимущества:

- Повышение производительности путем наращивания эффективности сервисного обслуживания клиентов
- Получение конкурентных преимуществ за счет увеличения доли лояльных клиентов
- Финансовая эффективность сервисных компаний

#### Качественный сервис – высокие прибыли

Клиенты любой компании всегда имеют высокие притязания и ожидают, что им будет уделено максимум внимания. Принимая во внимание опыт других компаний, вы четко осознаете, что не можете себе позволить разочаровать своих клиентов. Однако сервисное обслуживание подобного уровня может оказаться достаточно затратным для компании, его предоставляющей.

А что если по мере роста и развития сервисных услуг будут повышаться прибыли компании?

Модуль CRM – Сервисный центр системы Microsoft Navision помогает повысить отдачу от сервисных операций, обеспечивая тем самым ощутимые конкурентные преимущества. Это достигается благодаря:

- Жесткому контролю издержек
- Оптимальному распределению ресурсов
- Извлечению максимальной прибыли от обслуживания существующей клиентской базы посредством предоставления ей сервиса высочайшего качества.

#### Контроль издержек

С CRM – Сервисный Центр вы всегда будете оперировать обновленными, наиболее свежими данными о текущем состоянии инвентарных запасов. Это позволит оптимизировать с финансовой точки зрения большой объем операций, а также поддерживать высокий уровень информированности о текущем значении склада. Благодаря этому, вы также будете в состоянии принимать обоснованные и продуманные деловые решения. Например, при наличии на складе двух взаимозаменяемых деталей с различной стоимостью, система позволит выбрать и использовать менее дорогую.

Вы в состоянии выделить устаревшие, бракованные или необоснованно дорогие сервисные единицы, которые лишь повышают стоимость сервиса. А что

еще важнее, идентифицировать наиболее эффективные с финансовой точки зрения запчасти и детали.

#### **Планирование и мониторинг**

Для того, чтобы компания была финансово состоятельной, она должна заранее планировать свою деятельность. Модуль CRM – Сервисный Центр обеспечивает информационный базис для принятия верных и продуманных решений о закупках деталей и изделий, которые затем будут задействованы в сервисном обслуживании клиентов. При этом вы располагаете информацией об объемах сервисных заказов и сроках их выполнения.

Система позволяет проводить мониторинг деталей и сервисных товаров, отслеживать их текущее наличие.

Задача пользователя заключается в том, чтобы аккумулировать и обработать все заявки на сервисное обслуживание, а затем на их основе осуществить планирование ресурсов и деталей под конкретные заказы на сервисное обслуживание.

Помимо всего прочего, сокращаются сроки исполнения подобных заказов за счет автоматизации наиболее долгосрочных (а зачастую и затратных) процессов. Экономия времени обуславливает экономию денег и ресурсов.

Вы получаете немедленный доступ к клиентским контрактам, гарантиям и данным о сервисном обслуживании. Более того, тратится значительно меньше времени на контроль и трассировку жизненно важной информации о зонах обслуживания, техническом персонале, сервисных деталях, задействованных при выполнении конкретного заказа на сервисное обслуживание.

#### **Организируйте ресурсы**

Деятельность компании становится более эффективной благодаря исчерпывающему обзору сервисных ресурсов компании и требований клиентов. Значительно повышается уровень контроля за состоянием склада, сотрудниками и временем реакции на запросы.

CRM – Сервисный Центр может выступать в роли инструмента планирования будущего распределения

и загрузки ресурсов компании, что в конечном итоге, приводит к оптимизации всех бизнес процессов.

#### **Исключите фактор неожиданности**

Итак, благодаря модулю Сервисный Центр вы в состоянии заранее идентифицировать будущие потребности клиентов в сервисном обслуживании, исходя из этого оптимальным образом распределить свои ресурсы и поддерживать постоянно обновляемую информацию о будущем спросе на сервисные услуги и детали/запчасти. Вы во все оружии готовы к любым требованиям своих клиентов.

Возможно также на самых ранних стадиях и этапах выделить и идентифицировать любые проблемные области. Чем быстрее выявляется проблема, тем быстрее она разрешается и устраняется. При наличии столь совершенного инструмента, всемерно повышается эффективность всех организационных процессов. Что еще более важно, в вашем распоряжении находится инструмент, способный предотвратить повторение этих проблем в будущем.

#### **Завоюйте преданность клиентов**

Исповедуя персональный подход к каждому клиенту, вы даете ему почувствовать собственную исключительность и важность. Обеспечивая высокое качество услуг и сервисного обслуживания, сокращая время отклика на их требования и запросы, повышая надежность взаимного сотрудничества, вы завоевываете преданность и лояльность клиентов своей фирмы.

#### **Персональный профиль клиента**

Сформировав детальный профиль и спецификацию клиента, вы обладаете полным спектром актуальной информации о его интересах и потребностях. К примеру, в системе можно отразить индивидуальные параметры и требования каждого отдельного клиента – предложить альтернативные цены, открыть кредитную линию и т.д.

#### **Превзойдите самые смелые ожидания клиентов**

Модуль CRM – Сервисный Центр позволяет заранее выявить потребности клиента, оперативно и качественно устранить проблемы, а значит превзойти изначальные ожидания самого клиента. Вы можете:

- Быстро получить всю информацию, связанную с историей отношений с конкретным клиентом.

- Предупредить и предвосхитить потребности клиента.
- В режиме реального времени поддерживать постоянно обновляемые сведения о сервисном обслуживании: дата, время, задачи.

Сотрудники компании имеют в своем распоряжении универсальный инструментарий, который позволяет оперативно и эффективно реагировать и устранять любые проблемы сервисного характера. Вы и ваши клиенты освобождены от необходимости неоднократного ввода и регистрации одной и той же информации. Что в итоге? Преданность и доверие клиентов к фирме.

Подробнее с функциональностью модуля Сервисный центр можно ознакомиться далее в спецификации.

Основные возможности	Описание
СЕРВИСНЫЕ ТОВАРЫ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Регистрация всех сервисных товаров и частей, включая серийные номера, контрактную информацию, списки компонентов и ссылки на комплекты материалов</li> <li>▪ Доступ к информации из сервисных соглашений, связанной, например, со временем отклика и гарантией</li> <li>▪ Отслеживание всех компонентов сервисного товара и контроль их статуса, например, был ли компонент заменен, когда и сколько раз</li> <li>▪ Контроль основных параметров сервисных товаров, например, себестоимости, доходности или прибыльности сервисных услуг за любой период времени</li> <li>▪ Возможности устранения неполадок за счет предоставления указаний и процедур, описывающих выполнение сервисных задач</li> </ul>
СЕРВИСНЫЕ ЦЕНЫ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Настройка, поддержка и контроль цен на сервисное обслуживание</li> <li>▪ Установка фиксированных, минимальных или максимальных пределов цен</li> <li>▪ Настройка сервисных прайслистов, зависящих от сервисных единиц, товарных групп, видов неполадок, клиентов, валюты и т.д.</li> <li>▪ Определение шаблонов расчета цен в целях коррекции разнообразных параметров (например, в зависимости от видов работ, издержек на сервисное обслуживание, использованных деталей и т.д.).</li> <li>▪ Возможность автоматического присвоения корректной структуры цены, соответствующей тому или иному прайслисту, в момент формирования заказа на сервисное обслуживание</li> <li>▪ Генерация отчетности, отражающей рентабельность использования прайслистов</li> </ul>
СЕРВИСНЫЕ ЗАКАЗЫ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Регистрация всех вопросов послепродажного обслуживания, включая запросы на сервис и ремонт, и сервисные заказы</li> <li>▪ Автоматическая генерация сервисных заказов согласно условиям сервисного контракта</li> <li>▪ Получение и обобщение важной информации из call центра или ремонтной мастерской</li> <li>▪ Регистрация регулярных или разовых сервисных заказов</li> <li>▪ Создание клиентов и сервисных товаров «на лету»</li> <li>▪ Управление оборудованием, сданным в аренду клиентам</li> <li>▪ Доступ к полной истории сервисных квот и сервисных заказов через Сервисный Протокол</li> </ul>
СЕРВИСНЫЕ КОНТРАКТЫ	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Настройка шаблонов соглашений с клиентами, определяющих уровень сервисного обслуживания</li> <li>▪ Предварительное квотирование и заключение контрактов с использованием стандартных или предопределенных шаблонов</li> <li>▪ Автоматическое продление контрактов и выставление счетов</li> <li>▪ Регистрация сведений о времени отклика, предоставляемых скидках и т.д по каждому сервисному контракту</li> <li>▪ Применение гибкой ценовой политики при выставлении счетов</li> <li>▪ Прямой доступ к информации о прибыльности сервисного обслуживания</li> <li>▪ Ведение истории по каждому контракту, в т.ч информация о сервисных товарах, деталях, трудозатратах и т.д.</li> </ul>
ПЛАНИРОВАНИЕ И ДИСПЕТЧЕР	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Распределение сервисных заказов по персоналу компании</li> <li>▪ Выделение сервисного персонала и технических специалистов в соответствии с их доступностью и квалификацией</li> <li>▪ Получение обзора загрузки сервисных ресурсов и приоритетов сервисных задач</li> <li>▪ Эффективная обработка сервисных задач</li> </ul>
ПЛАНИРОВЩИК	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Автоматическое выполнение задач, связанных с сервисным обслуживанием, например, отправка электронной почты клиентам после завершения сервиса</li> <li>▪ Периодическая проверка количества сервисных заказов в работе и печать соответствующего отчета</li> </ul>
СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ	
<p>ДЛЯ РАБОТЫ СО ВСЕМИ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМИ СРЕДСТВАМИ, ОПИСАННЫМИ В ДАННОЙ СПЕЦИФИКАЦИИ, НЕОБХОДИМЫ СЛЕДУЮЩИЕ МОДУЛИ И ТЕХНОЛОГИИ:</p>	<p>Microsoft Exchange Server (минимальная версия 5.5 с service pack 4) для интеграции с Microsoft Exchange.</p> <p>Microsoft Business Solutions–Navision поддерживает 32-разрядный графический интерфейс и архитектуру клиент/сервер, в многозадачной среде.</p> <p>Продукт поддерживает следующие операционные системы:</p> <p>Клиент (рабочая станция) 32- разрядный: Windows XP, Windows 2000, Windows NT и Windows 98</p> <p>Сервер: Navision Database Server: Windows 2000, Windows NT, IBM AIX, IBM OS/400</p> <p>Microsoft SQL Server Option для Microsoft Business Solutions–Navision: Любая операционная система, поддерживаемая MS SQL Server 2000.</p>

## **Обратитесь к Сертифицированным партнерам Microsoft Business Solutions**

Подробнее о системе Microsoft Business Solutions–Navision можно узнать у Сертифицированных партнеров Microsoft Business Solutions. Они обладают опытом и знаниями достаточными для того, чтобы создать бизнес-решение, способное удовлетворить самые взыскательные требования. Или посетите наш веб-сайт:

<http://www.microsoft.com/BusinessSolutions>.

## **О Microsoft Business Solutions**

Подразделение Microsoft Business Solutions, в состав которого входят Great Plains®, Microsoft bCentral™ и Navision a/s, предлагает широкий спектр бизнес-приложений, ориентированных на мелкие и средние компании и призванных способствовать всемерному развитию их отношений с клиентами, сотрудниками, поставщиками и прочими деловыми партнерами. Продукты подразделения Microsoft Business Solutions автоматизируют комплексные бизнес процессы в следующих сферах и областях: финансы, дистрибуция, управление проектами и работами, электронная коммерция, персонал и зарплата, производство, управление цепочками поставок, бизнес аналитика, продажи и маркетинговая деятельность, управление отношениями с клиентами, поставщиками, партнерами, сервисное обслуживание и поддержка. Продукты способствуют достижению успехов клиентов. Подробнее о деятельности Microsoft Business Solutions можно узнать по адресу:

<http://www.microsoft.com/BusinessSolutions>

### **Адрес:**

Microsoft Business Solutions CIS

Россия 125252 Москва

Чапаевский переулок, 14

Тел. +7 095 967 85 85

Факс +7 095 967 85 00

<http://www.navision.ru/>

© 2003 Microsoft Business Solutions ApS, Denmark. All rights reserved. Microsoft, Great Plains, Navision, FRx, other trademarks mentioned are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation, Great Plains Software, Inc., FRx Software Corporation, or Microsoft Business Solutions ApS or their affiliates in the United States and/or other countries. Great Plains Software, Inc., FRx Software Corporation, and Microsoft Business Solutions ApS are subsidiaries of Microsoft Corporation. The names of actual companies and products mentioned herein may be the trademarks of their respective owners. The example companies, organizations, products, domain names, email addresses, logos, people and events depicted herein are fictitious. No association with any real company, organization, product, domain name, e-mail address, logo, person, or event is intended or should be inferred.