

Soft partner Microsoft Dynamics NAV Service

Introduktion

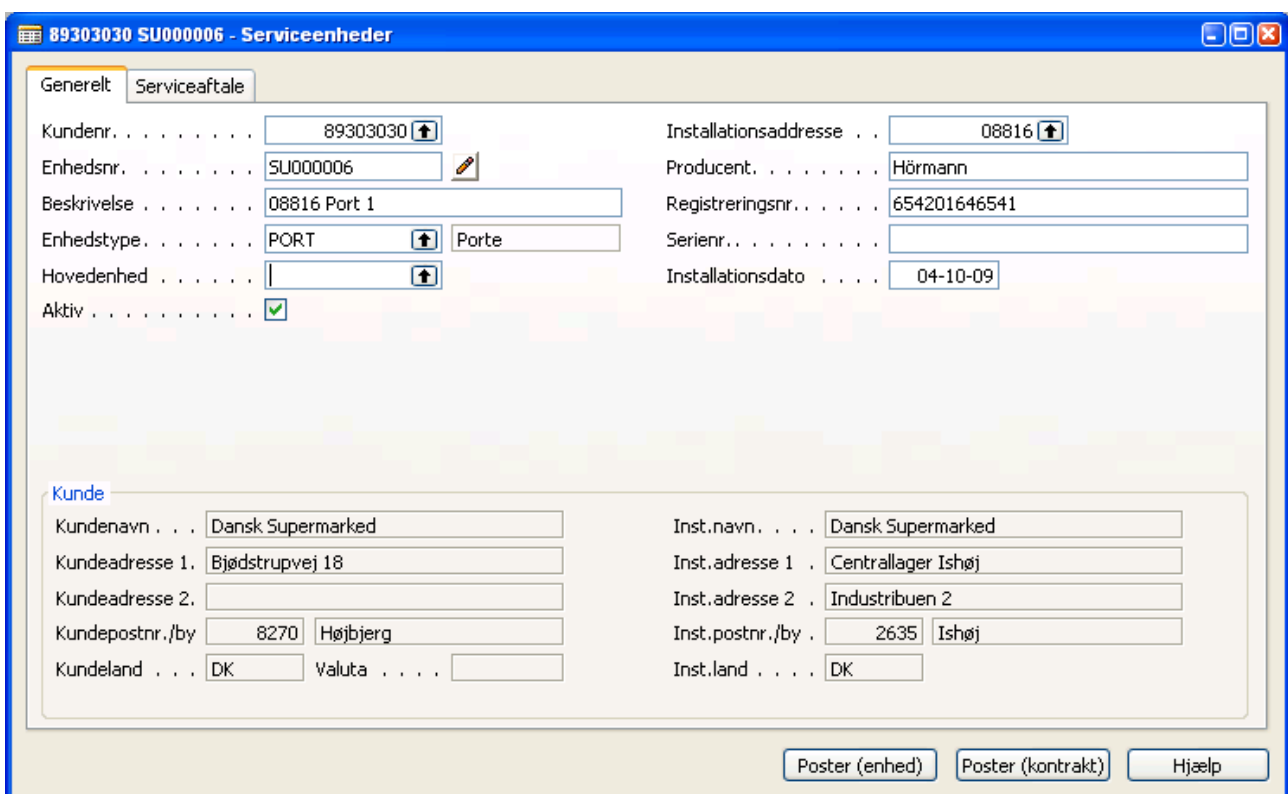
Servicesystemet er et tillægsmodul til standard Navision. Modulet er udviklet til virksomheder, der har teknisk service og vedligehold eller for eksempel, servicering af kølere, pumper, kontorservice som måtteskift, rengøring og plantepasning som hovedområde.

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).

Damhus Boulevard 104
Tel 36 70 33 11
Fax 36 70 33 12

89303030 SU000006 - Serviceenheder

Generelt Serviceaftale

Garanti fra 04-10-09 Reaktionstid timer 0,00
 Garanti til 03-10-10 Køretid timer 0,00

Kontraktnr.	Kontrakt...	Kontrakttype beskrivelse	Start	Slut	A...	S..	Fakt. per.	S. faktura	N. faktura
▶ SC000026	PORTSE...	Servicering af porte	04-10-10		✓	I... ÅR			04-10-10
SC000027	UDKALD	Ej planlagt servicebesøg	04-10-10		✓	I... KALD			

Næste fakturabeløb . . . 1.400,00

Poster (enhed) Poster (kontrakt) Hjælp

På fanebladet Serviceaftale oprettes de enkelte serviceaftaler (kontrakter) på enheden, med angivelse af start- og eventuel slutdato samt faktureringsperiode. Med knappen [Servicelinier] åbnes et nyt skærmbillede, hvor de enkelte serviceydelser, der er med i kontrakten, angives.

Service	Service type	Antal	Enhed	F...	Valuta	Salgspris	F.. p..	Rabatpct.	Beløb pr. service	Servicein...	Sidste servicedato	Næste servicedato	Antal service pr. fakt. per.	Beløb pr. fakturaperiode
▶	PORTSERV	1,00	TIME			350,00		0,00	350,00	KVARTAL		04-10-10	4,00	1.400,00

Brug pris i valuta	<input type="checkbox"/>	Service type beskrivelse .	Port-service	
Valuta	<input type="text"/>	Kundenr.	89303030	Dansk Supermarked
Valutakurs	<input type="text" value="1,00"/>	Serviceenhed	SU000006	08816 Port 1
Salgspris (RV)	<input type="text" value="350,00"/>	Kontrakt nummer	SC000026	Servicering af porte
Beløb pr. service (RV) . .	<input type="text" value="350,00"/>			
Beløb pr. fakturaperio...	<input type="text" value="1.400,00"/>			

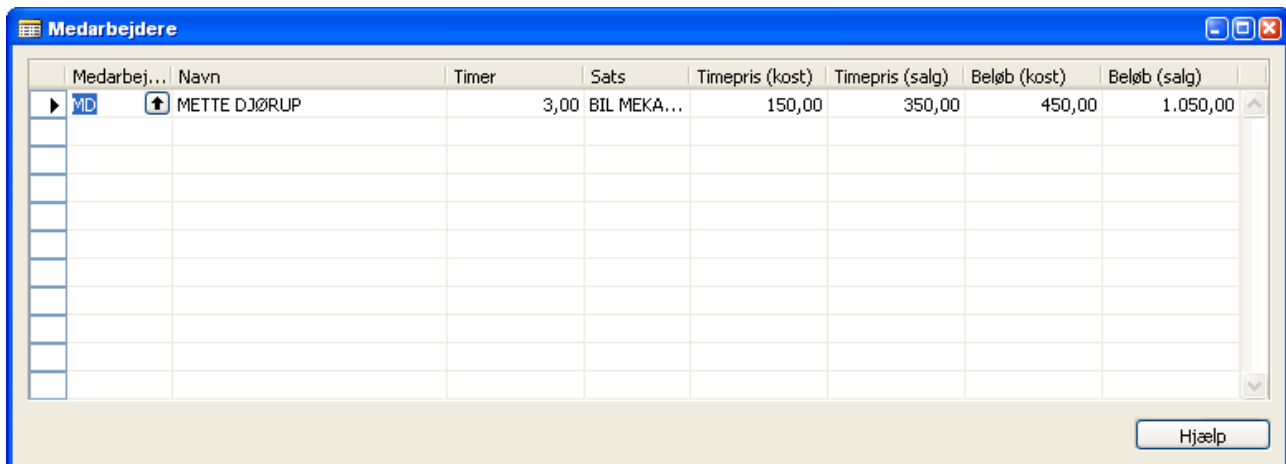
De enkelte servicelinier kan have hver sit serviceinterval, som er uafhængigt af faktureringsperioden. Et eksempel på dette kan være en kontorplante, der vandes ugentligt, plejes månedligt og udskiftes én gang om året.

Til hver servicelinie kan der tilknyttes et vilkårligt antal varer.

Varenum...	Varebeskrivelse	Antal	Enhed	Salgspris	Valuta	Beløb
0001530	Hörmann 1240 motor	1,00	STK	1.178,00		1.178,00
0001531	Hörmann 1240 panel	1,00	STK	643,00		643,00
0001532	Hörmann 1240 lås	1,00	STK	387,00		387,00
*▶	↑	0,00		0,00		0,00

Det kan være varer, man ved, altid skal bruges ved en given servicetype, f. eks. nye kuglelejer ved halvårlig service på rulleporte.

Der kan også tilknyttes én eller flere medarbejdere, så man hurtigt kan finde den rette at sende ud til lige netop denne serviceopgave.



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

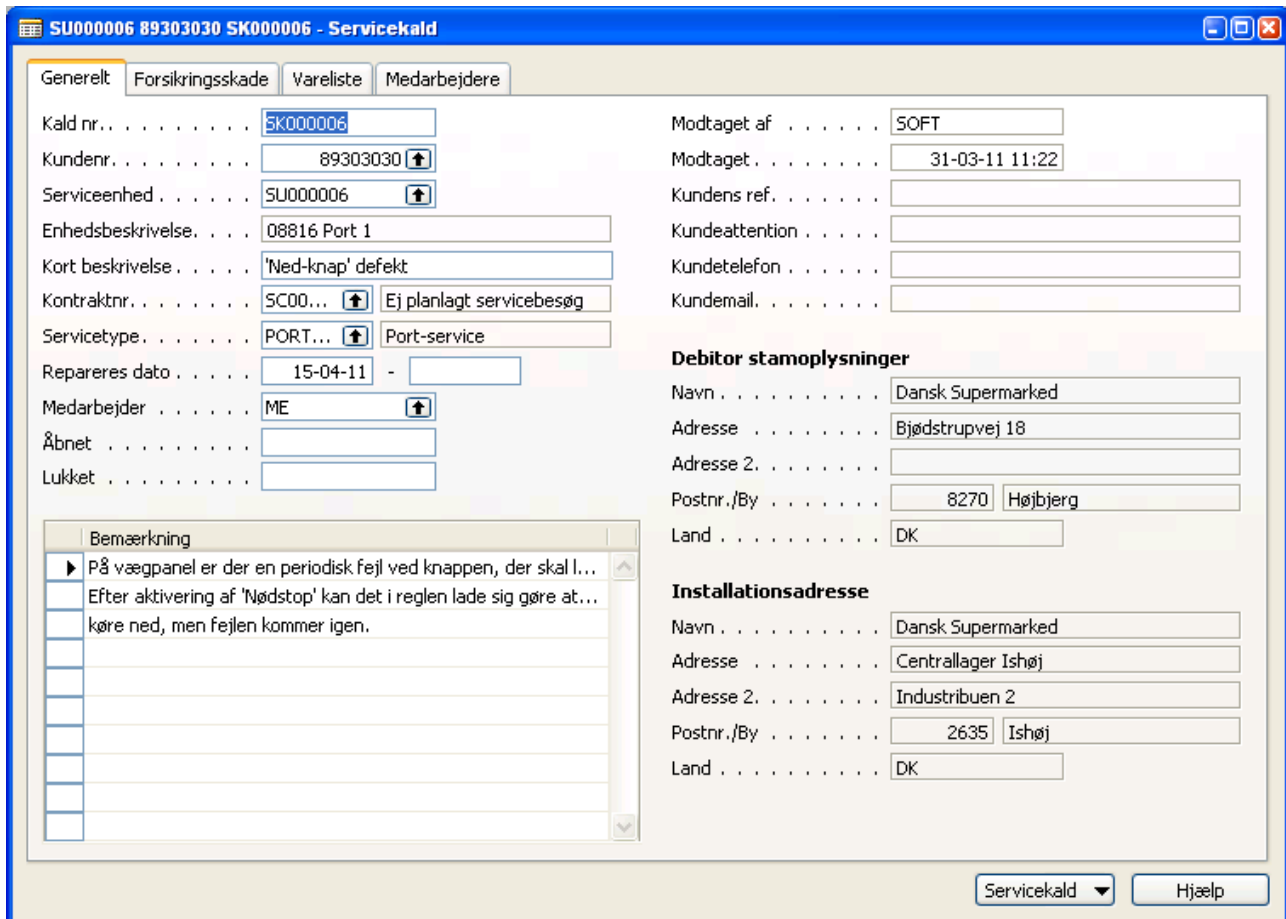
Det er muligt at lave en grundopsætning af servicesystemet, så de ovenfor viste oplysninger automatisk overføres til enheden ud fra princippet:

- 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.



The screenshot shows a software window titled "SU000006 89303030 SK000006 - Servicekald". It contains several tabs: "Generelt", "Forsikringskasse", "Vareliste", and "Medarbejdere". The "Generelt" tab is active and contains the following fields:

- 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: [Empty]
- Lukket: [Empty]

On the right side, there are additional fields:

- Modtaget af: SOFT
- Modtaget: 31-03-11 11:22
- Kundens ref.: [Empty]
- Kundeattention: [Empty]
- Kundetelefon: [Empty]
- Kundemail: [Empty]

Below these are two sections for customer addresses:

- Debitor stamoplysninger:**
 - Navn: Dansk Supermarked
 - Adresse: Bjødstrupvej 18
 - Adresse 2: [Empty]
 - Postnr./By: 8270 Højbjerg
 - Land: DK
- Installationsadresse:**
 - Navn: Dansk Supermarked
 - Adresse: Centrallager Ishøj
 - Adresse 2: Industribuen 2
 - Postnr./By: 2635 Ishøj
 - Land: DK

At the bottom left, there is a "Bemærkning" (Remarks) section with a list of notes:

- ▶ 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.

At the bottom right, there are buttons for "Servicekald" and "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	<input type="checkbox"/>

Medarbej...	Beskrivelse	Sats	Timepris (kost)	Timepris (salg)	Faktureres
* ME	MARTIN ENEHOLM	PORT EL...	250,00	475,00	<input type="checkbox"/>

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 - □ ×

Service rapport, kald nr. 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	
▶*							

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 . . . Servicing af porte
Kundenavn Dansk Supermarked
Hovedenhed beskr.

Dan forslag Linier Dan ordrer Vis ordre Hjælp

Inden ordrene dannes, kan man kontrollere linierne:

Kontraktnr.	Service type	Varenr.	Antal	Enhed	Salgspris	Valutakode	Linierabat	Liniebeløb
▶	SC000026	PORTSERV	SERVICE...	4,00	TIME	350,00	0,00	1.400,00

Hjælp

Damhus Boulevard 104
Tel 36 70 33 11
Fax 36 70 33 12

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...
 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.