

Zákaznický servis

Celý systém

Modul Zákaznický servis řeší poprodejní péči o zákazníka zejména v případě prodeje zboží charakteru strojů a zařízení, která vyžadují údržbu a servis.

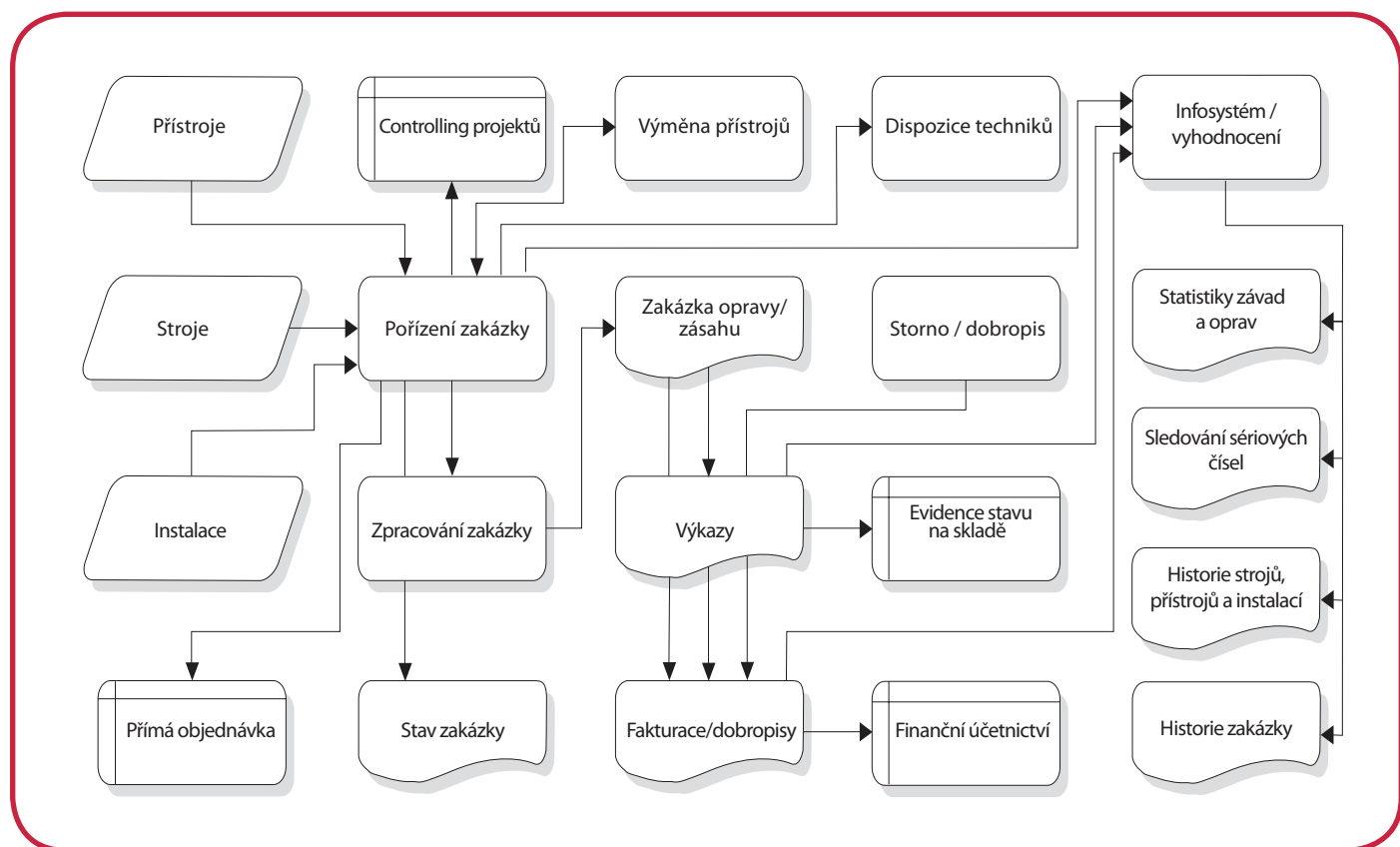
- Plná integrace s dalšími moduly i/2 jako je prodej, skladové hospodářství, finanční účetnictví a podnikové účetnictví (např. účtování nákladů a projektové účetnictví) zabraňuje chybnému či vícenásobnému pořízení dat a redukuje tím zdroje chyb
- Díky i/2 jsou stále pod kontrolou: záruční doba, zakázky údržby, provedené a aktuálně zpracovávané zakázky oprav, jakož i pronajaté instalace (stroje, zařízení) k dočasnému překlenutí výpadků

- Samozřejmostí je i to, že všechna relevantní data pro služby zákazníkům mohou být vyhodnocena formou statistiky a zobrazeny v obslužném infosystému. Standardem i/2 je například vyhodnocení četnosti a frekvence oprav jednotlivých typů strojů a přístrojů.

Základní funkcionalita

Modul nabízí tuto funkcionalitu:

- instalace, zařízení, stroje
- evidence sériových čísel
- zakázky na opravy - evidence, realizace
- výměna zařízení, strojů
- smlouvy o nájmu a o údržbě
- výkazy techniků
- statistika závad
- statistiky, historická data



Stroje, přístroje, instalace

- číselník přístrojů
- číselník strojů a komponent
- číselník instalací s jednotlivými přístroji
- správa náhradních dílů
- správa sériových čísel
- správa servisních smluv a smluv o údržbě
- vyúčtování stavu měřicího přístroje

Nasazení techniků/výkazy

- dispozice techniků, přidělení techniků ke strojům
- zpětné hlášení o spotřebě materiálů a času
- zpracování výkazu
- denní výkaz pro vyúčtování výkonů
- pořízení zúčtování /práce zdarma
- správa nevyřízených úkolů

Pořízení a zpracování zakázky

- vystavení nejrůznějších dokladů (cenová nabídka, potvrzení zakázky, zakázka servisního zásahu, výdejka materiálu, dodací list, faktura)
- zapůjčení a výměna náhradních přístrojů a strojů
- dodávky náhradních dílů a práce v rámci záruky a po záruce

- zpracování záručních zakázek
- dodatečné doplnění jednotlivých položek do zakázky
- automatická tvorba objednávky náhradních dílů ze servisní zakázky
- archivace dokladů

Statistiky / Historie

- statistiky závad a oprav
- historie přístrojů, strojů a instalací se statistikou zásahů
- sledování sériových čísel
- statistiky pronájmu
- frekvence oprav
- statistiky oprav u zákazníků
- trvání oprav a servisních zásahů

Stručný popis funkcionality instalací a smluv o údržbě

Instalace přebírá ze zakázky kompletní strukturu kusovníku, čímž nabízí kompletní přehled veškerých instalovaných komponent u zákazníka. Jakákoli změna nebo rozšíření instalace se provádí přes zakázku prodeje, tak je zajištěna aktuálnost dat o instalacích u zákazníka a dokonalý přehled o instalovaných komponentách pro případ údržby, opravy nebo výměny.

Smlouvy

Je-li na prodaný výrobek dohodnuta se zákazníkem i následná údržba, tak systém v rámci závěrky dne automaticky vytvoří i smlouvu o údržbě na základě dodaného zboží.

V instalaci je možné zvolit, zda se na jednotlivé položky instalace bude provádět údržba nebo ne a toto se přeneso i do smlouvy o údržbě. Toto slouží jako podklad pro údržbové práce a fakturaci za údržbu.

Smlouva	Druh smlouvy	Začátek smlouvy	Konec smlouvy	Poslední faktura	Status
AS-000587	Smlouva o údržbě	26.03.2005			Aktivní
AS-000593	Smlouva o údržbě	29.09.2006			Aktivní

Smlouva: AS-000593
Zakázka: AS-000593
Druh smlouvy: 1 Smlouva o údržbě
Druh zúčtování: 1 Roční dopředu
Příjemce fakt.: 24 AGROMOTOR a.s.
Začátek smlouvy: 29.09.2006
Konec smlouvy:
Poslední faktura:
Datum faktura: 29.09.2006