

BRANCHENLÖSUNG SERVICE

für Microsoft Dynamics NAV

Die PROTAKT Lösung für standortbezogenen Service und Dienstleistungen



Auf einen Blick:

- Vollständige Integration in Microsoft Dynamics NAV
- Aufbau individueller Kundenstammdaten
- Zuordnung mehrerer Servicestandorte zu einem Kunden
- Individuelle Vertragsregelungen pro Standort möglich
- Komfortable Erfassung von Serviceaufträgen
- Abrechnung vertrags- oder objektorientiert möglich
- Optionaler Einsatz des Moduls Tourenmanagement
- Schnelle Online-Hilfe

Stand: Januar 2015

Microsoft Partner

Microsoft Dynamics NAV

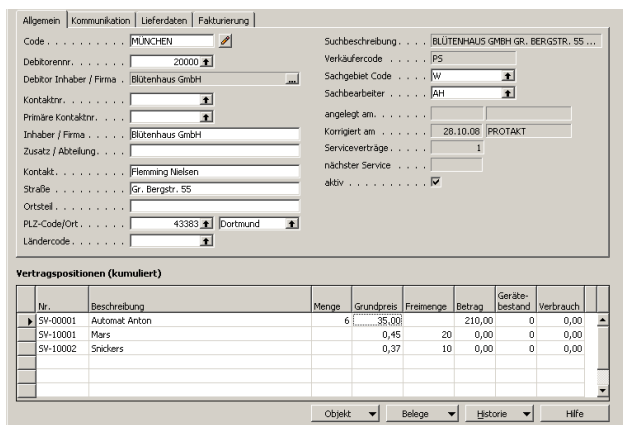
PRO

Unternehmen, die als Service-Dienstleister tätig sind, haben ganz spezielle Anforderungen an ihre ERP-Software. Komplexe Routinevorgänge sollen weitestgehend automatisiert ablaufen, die Logistik muss einwandfrei funktionieren, und sie müssen in der Lage sein, jederzeit auf ganz individuelle Kundenanforderungen reagieren zu können.

Ob Serviceanbieter von beispielsweise Berufskleidung, Schmutzfangmatten, Waschaumhygiene oder auch Automatenbetreiber jeglicher Art, die PROTAKT Branchenlösung Service deckt Ihre spezifischen Anforderungen an eine Unternehmenssoftware. Denn PROTAKT hat aufgrund langjähriger Erfahrung mit Kunden aus diesen Bereichen eine hohe Kompetenz für Ihre Branche aufgebaut.

Unsere von Microsoft zertifizierte Branchenlösung wurde speziell für Ihre Bedürfnisse entwickelt. Die Lösung basiert auf der bewährten Microsoft Dynamics™ NAV Technologie und ist auch vollständig in bestehende Dynamics NAV Systeme integrierbar.

Abb. 1: Servicestandort



Die einzelnen Funktionsbereiche unseres Service-Moduls im Überblick:

- Kunden- bzw. Kontaktverwaltung
- Verwaltung Servicestandorte
- Vertragsverwaltung
- Auftragsabwicklung
- Tourenmanagement (optional)

Kundenverwaltung

Je besser die Pflege der Kundendaten an Ihre Bedürfnisse angepasst ist, desto effektiver ist der Nutzen für Ihre internen Ablaufprozesse.

Unsere Branchenlösung enthält standardmäßig die wichtigsten Kundendaten wie z.B. Anschrift, Kommunikationsdaten, Kontaktpartner, Liefer- und Zahlungsbedingungen oder Gebietszuordnung - auch die Zuordnung Sachbearbeiter ist möglich.

Sie können die Kundenhistorie eines Kunden jederzeit aufrufen, so dass Ihnen alle zugehörigen Positionen wie Rechnungen, Gutschriften oder Mahnungen im Überblick angezeigt werden. Aufgrund der vollständigen Integration in das Gesamtsystem kann der dazugehörige Beleg navigiert werden.

Eine erweiterte Kontaktkarte ermöglicht es, Aktivitäten zu protokollieren, komplexe Verknüpfungen zu erstellen und schnell und intuitiv neue Kontakte anzulegen bzw. Bereits bestehende Kontakte zu pflegen.

Verwaltung **Servicestandorte**
Serviceobjekte

Sie können Servicestandorte für den vereinbarten Service anlegen und dem jeweiligen Kunden zuordnen, wobei einem Kunden beliebig viele Servicestandorte zugeordnet werden können. Stimmen die relevanten Kundendaten überein, haben Sie die Möglichkeit, einfach per Funktion einen neuen Servicestandort mit diesen Kundendaten anzulegen und entsprechend anzupassen. (siehe Abb. 1)

Der Servicestandort kann zusätzlich als Kontakt, auch abweichend vom Kundenkontakt, verwaltet werden. Sie können diesem Kontakt beliebig viele Kontaktpersonen zuordnen, was den Vorteil hat, dass die komplette Kommunikation protokolliert wird und somit nachvollziehbar ist.

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, individuelle Vertragsregelungen mit Ihren Kunden für die Servicestandorte zu treffen, wie z.B. Saisonzeiten oder Aussetzzeiten.

Für alle mit einem Servicestandort verknüpften Verträge gelten die gleichen Parameter für den Service und für die Berechnung. Dazu gehören beispielsweise die Serviceart und die Art der Fakturierung. Wird der Servicestandort durch eigenen oder Fremdservice mit den Verbrauchsmaterialien beliefert? Wie ist der Servicerhythmus definiert? Findet eine laufende Berechnung statt oder wird eine Sammelrechnung gestellt?

Vertragsverwaltung

Die mit dem Kunden abgeschlossenen Verträge werden in der Vertragsverwaltung erfasst und sowohl dem Kunden als auch dem jeweiligen Servicestandort zugeordnet. Somit können Sie sich bei Bedarf zwei Vertragsübersichten anschauen. Pro Servicestandort können Sie verschiedene Verträge abschließen.

Zu den Vertragsstammdaten gehören u.a. die Vertragsart, Vertragsabschluss am, Vertragsbeginn, Vertragslaufzeit, Vertragsverlängerung, Kündigungsfrist und –grund. Die Anschrift und die Kommunikationsdaten entsprechen den Daten des zugehörigen Servicestandortes. (siehe Abb. 2)

Abb. 2: Vertragsverwaltung

menge	Gerätebestand	Einheiten-code	Grundpreis	Verbrauchspreis	Betrag	pauschal	Nr. S...	Rabatt %	Preisgara... bis	Servicetyp
6	0	STÜCK	35,00	0,00	210,00			0,00	30.06.08	GERÄT
0	0	STÜCK	0,45	0,00	0,00			0,00	30.06.08	NF
0	0	STÜCK	0,37	0,00	0,00			0,00	30.06.08	NF

Allgemein	Kommunikation	Vertrag	Details
Vertragstyp		NW	↑
Vertragseingang.		28.10.08	
Original vorhanden . . .		<input checked="" type="checkbox"/>	
Vertragsabschluß		21.10.08	
Vertragsbeginn		01.12.08	
Vertragsstatus			▼
Vertragsverlängerung . .		1J	↑
Vertragslaufzeit		1J	↑
Ende Vertragslaufzeit . .		30.11.09	
Preisgarantie bis.		30.06.08	
Vertragswert		210,00	

Allgemein	Kommunikation	Vertrag	Details
Lieferrhythmus		2W	↑
Berechnungsrhythmus . .		2W	↑
Lieferung Type		Tour	▼
Rechnung Type		Einzelrechnung	▼
Zlg.-Bedingungscode . . .		14 TAGE	↓
Zahlungsformcode.		EINZUG	↑

Abb. 3: Ladeliste

Service - Ladeliste									
Allgemein									
Lagerort Code	BLAU	↑	Volumen gesamt:	0,00	↑				
Tour Nr.	SVT000007	↑	Fahrer Nr.	00147	↑	Gewicht gesamt:	0,00		
Tour Datum	17.01.08								
Artikel Nr.	Tour Nr.	Beschreibung	Einheiten... (Basis)	Menge (Basis)	Menge pro Einheit (VPE)	Verfügba... (Basis)	Lagerbestand (Basis)		
SV-00001	SVT000007	Automat Anton	STÜCK	2	1	0	0		
SV-10001	SVT000007	Mars	STÜCK	1.000	1	0	0		
SV-10002	SVT000007	Snickers	STÜCK	1.500	1	0	0		
Funktion ▼ Hilfe									

Serviceprodukte wie Geräte oder Verbrauchsmaterial legen Sie als Vertragspositionen an. Die Serviceprodukte werden als Artikel oder Ressource (z.B. Dienstleistungen) geführt.

Jedes Serviceprodukt wird mit einem Servicetyp wie beispielsweise Miete, Verbrauch, Pauschale oder Wartung klassifiziert, wobei Sie die Servicetypen frei definieren können.

In den Vertragspositionen werden die jeweiligen Mengen und Preise erfasst. Diese bilden die Basis für den auszuführenden Service und die Berechnung.

Auftragsabwicklung

Mit der PROTAKT Branchenlösung *Service* können Sie Serviceaufträge manuell bei Anforderung durch einen Kunden (z.B. bei Anruf) oder alternativ mittels Funktion erstellen.

Die Serviceaufträge beinhalten die zu liefernden Verbrauchsmaterialien bzw. die auszuführenden Serviceleistungen. Die im Serviceauftrag enthaltenen Mengen entsprechen den im Vertrag erfassten Mengen. Alternativ können die Mengen jedoch auch durch Festlegung einer individuellen Formel berechnet werden.

Auf Basis der erstellten Serviceaufträge können Sie nun per Funktion die zu ladende Menge für die Lieferung berechnen. Die Daten stehen Ihnen dann als Ladeliste im System zur Verfügung. (siehe Abb. 3)

Die Rückmeldung der ausgelieferten Serviceprodukte erfolgt im Serviceauftrag. Hier werden nun die tatsächlich ausgelieferten Mengen erfasst.

Der Warenabgang im Lager und die Fakturierung erfolgen mit der Verbuchung des Serviceauftrages, wobei die Fakturierung abhängig von den Parametern im Servicestandort ist.

Prinzipiell ist eine vertrags- oder objekt-orientierte Abrechnung möglich.

Tourenmanagement

Zur Optimierung der Auslieferungen kann zusätzlich das Modul Tourenmanagement eingesetzt werden. Mit diesem Tool werden die einzelnen Servicetouren zusammengestellt und bilden die Grundlage für eine erweiterte Funktion zum Erstellen der Serviceaufträge.

Das Tourenmanagement umfasst die folgenden Bestandteile:

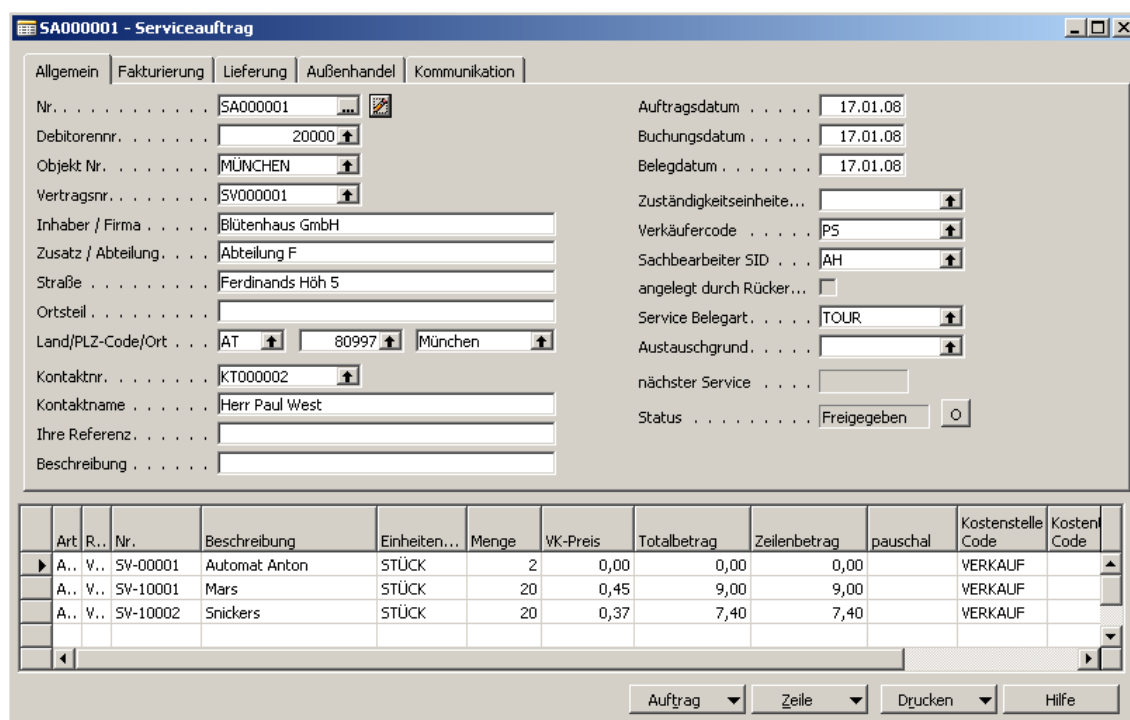
- Tourenkalender
- Tourenstamm
- Servicemitarbeiter
- Servicefahrzeuge

Der Tourenkalender ist abhängig von den Servicetagen und dem Serviceintervall. Beide Parameter werden individuell definiert.

Die Touren werden unter Angabe von Servicetag, Servicemitarbeiter und Servicefahrzeug angelegt.

Die Servicemitarbeiter und die Servicefahrzeuge werden mit den für den Service relevanten Stammdaten angelegt. Setzen Sie die NAV Module „Personalwesen“ und/oder „Anlagenbuchhaltung“ bereits in ihrem Unternehmen ein, so ist eine Verknüpfung möglich. Das hat den großen Vorteil, dass die personen- und fahrzeug-bezogenen Daten nur einmalig zu erfassen sind.

Abb. 4: Serviceauftrag



Im Tourenmanagement haben Sie die Möglichkeit, alternativ zur manuellen Erstellung eines Serviceauftrages, per Funktion alle Serviceaufträge für eine Tour zu erstellen.

(siehe Abb. 4)

Die PROTAKT Branchenlösung *Service* bietet Ihnen darüberhinaus die Möglichkeit, die Koordinaten Ihrer Servicestandorte in Verbindung mit Microsoft mapPoint zu ermitteln und in Dynamics NAV einzufügen. Für jede Tour kann auf Grundlage der Koordinaten nun in Microsoft mapPoint die Karte mit den jeweils anzufahrenden Servicestandorten aufgerufen werden.

Das Modul Tourenmanagement ist als separates Lizenzierungsmodul erhältlich.

Gerne informieren wir Sie persönlich und ausführlich über die PROTAKT Branchenlösung *Service*.

Weitere Informationen:

PROTAKT
Projekte & Business Software AG
Frankfurter Straße 26
D-61231 Bad Nauheim
Tel. +49 (6032) 9660-00
Fax +49 (6032) 9660-09
sales@protakt.de
www.protakt.de