

# 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 mantenimiento de los contratos de servicio para poder gestionar y responder rápidamente a los cambios y las personalizaciones de los requisitos de servicio.

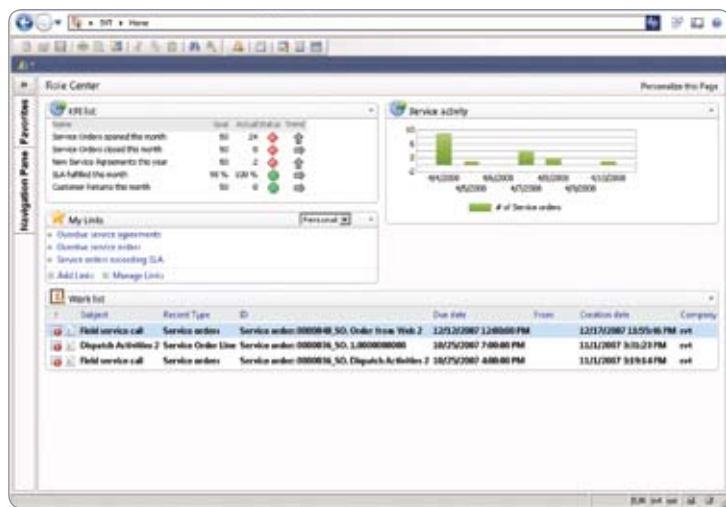
- **Gestione las finanzas de forma eficaz.** Optimice la gestión de cobros y pagos; realice un seguimiento exacto de costes de pedidos de servicio; supervise y gestione las facturación y controle varios modelos de ingresos basados en el consumo de recursos o en pagos periódicos..

- **Obtenga una visión general de sus procesos operativos.** Ahorre tiempo y reduzca errores con procesos integrados que minimizan tener que volver a introducir los datos y ayudan 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.

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

Los profesionales de servicios puede crear fácilmente contratos adaptados a los requisitos globales de clientes, generar automáticamente pedidos de servicio y ayudar a cumplir a tiempo sus compromisos. Puede conocer todos los detalles de los pedidos de servicio, la información de contratos y financiera e históricos de reparación para proporcionar 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 en una vista personalizada que ayuda a los empleados a trabajar de una forma más rápida e inteligente. Los directores de servicios pueden buscar, visualizar y realizar el seguimiento de los datos más importantes con informes adaptados a roles, alertas y tablas de valoración de rendimiento personalizadas.

Mediante los Centros de funciones, los directores de servicios y los supervisores pueden obtener una visión general de la organización, realizar fácilmente el seguimiento de las solicitudes de servicio pendientes y recibir alertas automáticas de problemas de clientes. Con una vista completa de las operaciones, incluidos los datos de consumo de recursos técnicos y el estado de las operaciones, los directores de servicios pueden tomar decisiones rápidamente para mejorar el rendimiento del negocio y aumentar la rentabilidad.

## FUNCIONALIDAD

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

*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/spain/dynamics/ax](http://www.microsoft.com/spain/dynamics/ax).**