

Pakalpojumu vadība

Vai jūsu uzņēmums izmanto visas ienākumu gūšanas iespējas? Vai spējat nodrošināt pieprasītos pakalpojumus, identificēt savus vērtīgākos klientus un viņu vajadzības? Vai varat savstarpēji saskaņot visu uzņēmuma pakalpojumu sniegšanas centru darbību, lai nodrošinātu iespējami labāko resursu un materiālu izmantošanu pareizajā laikā ar iespējami zemākām izmaksām? Kā jūs kontrolējat savas līgumsaistības, pakalpojumu sniegšanas nosacījumus un spēkā esošās garantijas, lai būtu pārliecināti, ka pareizi izrakstāt rēķinus par sniegtajiem pakalpojumiem?

Tagad, kad peļņas procenti samazinās gan tirdzniecībā, gan citās nozarēs, daudzi uzņēmumi, lai saglabātu klientus un palielinātu ienākumus, īpašu uzmanību pievērš klientu servisa uzlabošanai. Jo pārdošanas cikls nenoslēdzas ar preces piegādi klientam! Produkta un klienta dzīves ciklu pilnīga izmantošana uzņēmumam tagad ir svarīgāka nekā jebkad agrāk.

Neatkarīgi no tā, vai pakalpojumus sniedzat pie klienta vai savā servisa centrā, uzlabota pakalpojumu vadība jūsu uzņēmumam sniegs vairākas priekšrocības:

- ienākumu maksimizēšana – nodrošinās pareizu rēķinu izrakstīšanu par sniegtajiem pakalpojumiem, savlaicīgu līgumu atjaunošanu un pareizu pārdošanas cenu noteikšanu pakalpojumos izmantotajiem materiāliem;
- produkta dzīves cikla vadība – pārdošanas cikla pagarināšana ar produkta uzturēšanas un pēc-pārdošanas pakalpojumiem ļaus saglabāt saikni ar klientu un gūt papildu ienākumus no produkta apkalpošanas pakalpojumiem, rezerves daļu tirdzniecības, produkta uzlabošanas un citu produktu pārdošanas;
- uzlabota apkalpošanas kvalitāte – ļaus saīsināt laiku no pieprasījuma brīža līdz tā izpildei, optimizēs resursu un materiālu izlietojumu, kā arī uzlabos iekšējo servisu uzņēmumiem, kas darbojas ražošanas nozarēs un savus resursus izmanto iekšējām vajadzībām vai iznomā tos citiem.

Preventīvā uzturēšana, pamatojoties uz izmērojamiem daudzumiem un skaitītājiem, piemēram, uz produkta izmantošanas laiku, satiksmes līdzekļa nobraukumu vai nokopēto eksemplāru skaitu, var būtiski palielināt aktīva mūžu, samazināt dīkstāvi un, galu galā, samazināt izmaksas.

Pakalpojumu sniegšanas 9 procesi

PROCESA SOLIS	PROCESA APRAKSTS
Pieprasījums	Pakalpojumu vadība sākas ar pakalpojuma pieprasījumu, ko veic klients.
Reģistrācija	Pieprasījums tiek reģistrēts, identificējot klienta prasības un problēmas.
Palīdzība	Ja, izmantojot zināšanu bāzi un risinājumu dokumentāciju, pēc-pārdošanas atbalsta personāls problēmu var atrisināt telefoniski, tad papildu pakalpojumi nav nepieciešami.
Automatizēts pieprasījums	Izmantojot preventīvās apkopes grafikus un pamatojoties uz norādīto kritēriju izpildi, programmatūra pakalpojumu pasūtījumus izveido automātiski.
Analīze	Bieži vien ir nepieciešama detalizēta klienta, viņam uzstādītās iekārtas konfigurācijas un tās apkopes vēstures analīze. Pakalpojuma prioritāti iespējams balstīt uz klienta prioritāti, iekārtas un problēmas veidu.
Detalizēta plānošana	Kas ir jādara, kas to veiks un kad? Programmatūra veic resursu sadalīšanu, ieskaitot materiālu un apakšuzņēmēju plānošanu.
Norīkojums	Nosūta materiālus, uzsāk darbu un nepieciešamības gadījumā nodrošina nekvalitatīvo iekārtu apmaiņu. Ja pakalpojums tiek veikts pie klienta, bojātās iekārtas vai daļas var būt nepieciešams nogādāt noliktavā.
Atskaites	Uzdevums izpildīts, darbs pabeigts. Iespējams iegūt atskaites par faktisko materiālu un laika patēriņu, kā arī citiem izdevumiem. Veic pakalpojumu vēstures aktualizēšanu un reģistrē iekārtu konfigurāciju izmaiņas. Ja iekārtas ir remontētas pie jums, tās nosūta atpakaļ klientam.
Rēķinu izrakstīšana	Pēdējais, taču ne mazāk svarīgākais posms – rēķinu izrakstīšana klientam vai, gadījumos, kad izmaksas sedz garantija vai iekārtas pieder jums, izmaksu absorbēšana uzņēmumā.

Epicor iScala Pakalpojumu vadība sniedz jums jaunas iespējas, kas ļauj kontrolēt servisu darbību, ieskaitot materiālu un resursu (gan ārējo, gan iekšējo), kā arī to izlietojuma pilnīgu kontroli.

Epicor iScala Pakalpojumu vadības modulis tika veidots, ņemot vērā plašo pakalpojumu spektru. Ja jūsu kompānijas uzņēmējdarbība ir saistīta ar pakalpojumu sniegšanu servisā vai pie klienta, kā arī ar pēc-pārdošanas atbalstu vai arī jums ir nepieciešams vadīt savu iekārtu preventīvo uzturēšanu, tad šis modulis ir piemērots tieši jums. Izmantojot Epicor iScala Pakalpojumu vadību kopā ar Līgumu vadības un Pamatlīdzekļu vadības moduļiem, jūs esat pilnībā nodrošinājies, lai veiktu iznomāšanas darbības.

Lai arī pakalpojumu sniegšanu var uzskatīt par vispārēju procesu, neatkarīgi no tā, vai jūs strādājat ar sūkņiem, fotokopētājiem vai automašīnām, dažāda veida uzņēmējdarbībai pakalpojumu nozarē ir dažādas prasības un vajadzības pēc specifisku procesu atbalsta. Papildus vispārējam servisam, kas aprakstīts iepriekš, tagad apskatīsim dažus specifiskākus gadījumus.

Pakalpojuma sniegšana pie klienta

Nodrošinot pakalpojumu sniegšanu pie klienta, viena no svarīgākajām prasībām ir spēja vadīt adreses. Adrese ir specifiska atrašanās vieta, piemēram, rūpnīca vai vairumtirdzniecības centrs, kur atrodas apkalpojamā iekārta. Lai plānotu materiālus un resursus, būtiski ir pārzināt šo adresi darba laikus, it īpaši, ja tās atrodas dažādās valstīs. Vēl viena atšķirība no citiem servisa procesiem ir nepieciešamība sadales procesā nošķirt 3 soļus: "plānošana", "piegāde" un "nodošana remontam".

Epicor iScala Pakalpojumu vadībā tiek izmantoti adresu kodi, lai izsekotu katra servisa objekta atrašanās vietai. 3. sadales solis ("nodošana remontam") nodrošina materiālu īpašumtiesību pareizu vadību, kas tiek pareizi un īstajā laikā atspoguļotas grāmatvedības reģistros.

Servisā veicamie remontu un apkope

Strādājot savā servisā, piegādes ķēdi veido papildu soļi – servisa objekta saņemšana no klienta un tā nosūtīšana atpakaļ pēc servisa apkopes vai remonta paveikšanas. Ja servisa objektu nav iespējams saremontēt, to apmaina un bojāto priekšmetu nogādā noliktavā, lai noteiktu tā turpmāko izmantošanu – likvidēšanu vai remontēšanu.

Epicor iScala Pakalpojumu vadība ir sarežģīta funkcionalitāte, kas var vadīt "apmaiņas procesu" gan visai servisa iekārtai kopumā, piemēram, sūkņiem, gan arī kādai no iekārtas sastāvdaļām, piemēram, kompresoram. Tādā veidā tiek nodrošināta pareiza ienākošās bojātās iekārtas vai sastāvdaļas novērtēšana, neietekmējot noliktavas vērtējumu.

Preventīvā uzturēšana

Preventīvās uzturēšanas procesu vislabāk ilustrē vienreizējā prognozēšana – kādi darbi (darba uzdevumi, izmaksas un materiāli) ir nepieciešami noteikta daudzuma vai laika incidentiem. Incidents ir prognozēts notikums, piemēram, kapitālais remonts vai eļļas nomaīņa, ko nosaka transporta līdzekļa nobraukto kilometru skaits. Incidentu plāno, izveidojot servisa objektu, piemēram, smagajai automašīnai ir jāmaina bremzes pēc katriem nobrauktajiem 50 000 km vai reizi 20 mēnešos.

Epicor iScala Pakalpojumu vadība piedāvā prognozēšanu visa veida uz daudzumu vai laiku balstītiem incidentiem, kas var notikt servisa objekta dzīves cikla laikā. Katrs incidents tiek saistīts ar darbu, izmaksām un nepieciešamajiem materiāliem. Katra prognoze identificē servisa objektu, tā sērijas numuru un objekta atrašanās vietu. Servisa grafikus var plānot klienta vai arī servisa centra izpildei. Preventīvās uzturēšanas pasūtījuma pieprasījums tiek veidots automātiski un to var individuāli pārbaudīt, apstiprināt un pārveidot par servisa pasūtījumu.

Faktiskās atskaites par incidentiem ietekmē preventīvās apkopes prognozes aprēķinus. Lai risinātu konfliktus starp uzdevumiem, kas grafikā paredzēti paralēli, jūs varat noteikt to prioritātes, piemēram, varat grafikā neparedzēt ražošanas iekārtas tīrīšanu un izejmateriālu iekraušanos vienā un tajā pašā laikā. Rēķinos var iekļaut papildu maksājumus, ja līgumā noteiktie ierobežojumi tiek pārsniegti, piemēram, tiek pārsniegts kilometru skaits, kas klientam ir atļauts nobraukt ar iznomātu automašīnu, kā arī izmantot pakalpojumu izmaksu segšanu uz garantijas rēķina.

Iekārtu vadība

Iekārtu vadība ir termins, kas apzīmē Pakalpojumu vadības izmantošanu tehniskās apkopes un pārbaudes plānošanai iekārtām, kas uzstādītas jūsu pašu uzņēmumā, vai arī gadījumos, kad nepieciešams veikt apkopi un vadīt jūsu pašu pamatlīdzekļus, piemēram, automašīnas, datorus un noliktavu iekārtas.

Epicor iScala Pakalpojumu vadības funkcionalitāte ietver plānošanu un servisa pasūtījumu izveidi, balstoties uz jūsu definētu iekārtu apkopes ciklu (definēts Epicor iScala Ražošanā), piemēram, vajadzību nodrošināt ikmēneša apkopi vai ikdienas pārbaudi.

Resursu vadība

Būtiska Pakalpojumu vadības daļa ir resursu plānošana un sadale. Ir nepieciešami detalizēti brīvdienu un darba laika kalendāri, kā arī iespēja vienkāršā veidā plānot un pārplānot resursus pakalpojumu nodrošināšanai. Speciālistiem uzdodamo darba uzdevumu iepriekšēja definēšana un klasifikācija ietaupa laiku un atvieglo automātisku resursu sadali.

Jūs varat plānot, vadīt un uzraudzīt resursus (gan iekšējos, gan ārējos), plānot un veikt apmācību un/vai sertifikācijas programmas. Izmantojot integrēto pakalpojumu pasūtījumu funkcionalitāti, ir iespējams vadīt kursus ārējiem resursiem ar automātiskiem pasūtījumu apstiprinājumiem, rēķinu izrakstīšanu un izmaksu sadali.

Epicor iScala Līgumu vadība

Epicor iScala Līgumu vadība atbalsta līgumu izveidošanu, atjaunošanu vai pārtraukšanu (ar vai bez kredīta rēķiniem). Līgumi ir neatkarīgi no piegādes ķēdes vadības (kas nozīmē, ka nav prasības veikt kaut kā fizisku piegādi, lai pieprasītu par to maksu saskaņā ar līgumu).

Izmantojot Epicor iScala Līgumu vadības moduli kopā ar Epicor iScala Pakalpojumu vadības moduli, jūs varat labāk pārraudzīt darba procesus, aptverot pakalpojumu līgumu līgumsaistību pusi, kā arī automātiski ģenerējot pakalpojumu pasūtījumus, kas balstīti uz līgumiem ar klientiem.

Epicor iScala Līgumu vadības moduli pārdod atsevišķi no Epicor iScala Pakalpojumu vadības moduļa.

Epicor iScala Pakalpojumu vadības funkcionalitātes

PAKALPOJUMU PASŪTĪJUMU VADĪBA

Katram pakalpojuma pieprasījumam tiek izveidots (reģistrēts) pakalpojuma pasūtījums. Pakalpojuma pasūtījums identificē incidentu un tā elementus, piemēram, klientu un iekārtu, kā arī izraksta klientam rēķinu (ja pakalpojums nav atrunāts līgumā). Ja ir zināms pakalpojuma objekts, saite ar esošo līgumu, iekārtas konfigurācijas un sērijas numuri, tad tie arī tiek atrasti.

Problēmu apraksts tiek pievienots sērijas numuru vēsturei. Ja tiek atrasta sērijas numura informācija vai saistība ar līgumu, lietotājs automātiski pasūtījuma augšējā daļā redz, vai uz konkrēto gadījumu attiecas garantija, vai līgums vēl joprojām ir spēkā, kā arī kāds ir atbildes sniegšanai un problēmas atrisināšanai iepriekš atrunātais laiks.

Sistēma atspoguļo sērijas vēstures darījumus, lai palīdzētu izvēlēties atbilstošāko problēmas risinājumu. Persona, kas reģistrē incidentu, ievada savu ID, piešķir statusu (parasti "reģistrēts") un reģistrē visus solījumus, kas doti klientam, ETC (aprēķināto laiku atbildei), ETA (aprēķināto laiku līdz inženiera ierašanās brīdim) un ETR (aprēķināto problēmas atrisināšanas laiku). Papildus tam lietotājs izvēlas atbilstošo pasūtījuma prioritāti, balstoties uz pieredzi. Savukārt sistēma aprēķina kopējo pasūtījuma prioritāti, pamatojoties uz iepriekš noteiktajiem vidējiem pasūtījumu prioritātes procentiem un servisa objekta prioritāti.

DARBU PLĀNOŠANA UN VEIKŠANA

Darbu plānotājs atver pakalpojumu pasūtījumu monitoru, kurā redzami visi ienākušie pasūtījumi, kam piešķirts statuss "detalizēta analīze/plānošana". Visi uz monitora redzamie pasūtījumi ir sakārtoti atbilstoši reģistrācijas laikam, ETC, ETA vai eskalācijas līmeņiem. Eskalācijas līmeņi tiek aprēķināti ar sistēmu, kas balstās uz iepriekš noteiktu gaidīšanas laiku starp reģistrāciju un darbībām.

Darbu plānotājs reģistrē nepieciešamās darba un izmaksu aktivitātes, kā arī materiālus problēmas atrisināšanai. To var izdarīt gan manuāli, gan arī izvēloties iepriekš noteiktu darbu. Vienlaikus darbu plānotājs iedala resursus konkrētajam darbam, kas ir balstīti uz iepriekš noteiktām prasmēm un speciālistiem. Resursu plānošanas panelī ir iespējams grafiski apskatīt dotā brīža iedalījumu, resursu konfliktus un veikt pārdalīšanu (pārvietot ar "vilkšanas un noņemšanas" metodi), ja tas ir nepieciešams.

Pēc tam, kad viss ir saplānots, pasūtījuma statusu nomaina uz "uzsākt". Darbu plānotājs nosūta šo uzdevumu pa e-pastu speciālistam vai reģistrē uzdevumu publisko resursu kalendārā. Iedalītos uzdevumus var aplūkot pakalpojumu monitorā. Nākošais solis ir jāveic speciālistam, kas statusu nomaina uz "uzsākts". Speciālists var apskatīt pievienoto pārbaudes sarakstu un tehnisko dokumentāciju, lai redzētu, kā darbs ir jāveic, kā arī piekļūtu informācijai par objektu un servisa iekārtu.

Atkarībā no tā, vai remonta/apkopes darbs tiek veikts uzņēmumā vai pie klienta, speciālists izdrukā materiālu sarakstus un dodas uz noliktavu, kur saņem šos materiālus. Ja nepieciešams, viņš izdrukā klientam arī pavadzīmi.

Pēc problēmas atrisināšanas speciālists nomaina statusu uz "atskaite par izpildīto", ievada sistēmā faktiski izmantoto materiālu daudzumu, darba paveikšanai izmantoto laiku, kā arī iz-

GALVENĀS FUNKCIJAS

- Pakalpojumu līgumi
- Nomas un līzings līgumi
- Pēc-pārdošanas atbalsts
- Galvenais un apakšpasūtījums
- Grafiska resursu plānošana
- Resursu zināšanu atlase
- Kredītlimitu pārbaude
- Garantiju noteikšana
- Apakšuzņēmēju izmaksas
- Apmācību plānošana un izpilde
- Pakalpojumu pasūtījumu vadība
- Izmaksu, laika un aktivitāšu plānošana/atskaites
- Preventīvo apkopju plānošana
- Pakalpojumu, transporta un eksporta dokumentācija
- Produkta aprakstu pievienošana
- Pārbaudes lapu pievienošana darbiem
- Rēķinu izrakstīšana
- Statusu vadība
- Eskalācijas procedūras
- Pakalpojumu pasūtījumu monitorings
- Preču struktūras
- Materiālu maiņa
- Konfigurāciju vēsture un izmaiņu vadība
- Serīlie numuri
- WIP uzskaitē
- Partiju kontrole un izsekojamība
- Pakalpojumu vēsture un statistika
- Pārskati un analīze

maksas, piemēram, transportēšanas izdevumus. Ir iespējams pievienot rindas arī neparedzētām darbībām un materiāliem, kā arī noregulēt konfigurācijas izmaiņas, sērijas numurus un partiju iedalījumus, sērijas numura vēsturisko informāciju. Pēc tam statuss tiek nomainīts uz "pabeigts, gatavs rēķina izrakstīšanai".

RĒĶINU IZRAKSTĪŠANA

Plānojot pasūtījuma rindas, sistēma atlasa iepriekš noteikto cenu informāciju, kā arī izmaksas, kas saistītas ar katru darbību, un nepieciešamos materiālus. Sistēma automātiski sadala piedāvāto rēķinu klientam rindu līmenī, lai noteiktu, kam par kādu servisa daļu ir jāmaksā saskaņā ar garantijas un līguma noteikumiem.

Grāmatvedības/rēķinu nodaļa var pārbaudīt un izmainīt faktiskos atskaitē iekļautos daudzumus, kā arī, ja tas ir nepieciešams, izmainīt rēķina noteikumus un daudzumus. Iespējams pievienot arī citas izmaksas, kas saistītas, piemēram, ar piegādātājiem, darbu izpildes kompānijām un apakšuzņēmējiem.

SERVISA PASŪTĪJUMU VĒSTURE UN STATISTIKA

Katrs servisa iekārtai veiktais pakalpojums tiek uzglabāts vēstures failā. Vēstures fails ataino, kas un ko, kur un kad ir darījis, kādas detaļas ir nomainītas un kādi citi pasākumi ir veikti darba izpildes gaitā. Apskatot vēsturi, jūsu speciālisti var ātri novērtēt situāciju un gūt pieredzi no šo problēmu novērojumiem un risinājumiem.

Servisa statistika ļauj jums uzzināt darba slodzi, pasūtījumu apkopojumu, darbiem patērēto laiku, bruto peļņas procentu par veiktajiem pakalpojumiem, kā arī citu informāciju. Jūs varat veidot arī savu statistiku, izmantojot pievienotos modeļus.

Detalizēta analīze un aprēķini, lai salīdzinātu plānotos, faktiskos un rēķinā iekļautos skaitļus, tiek veikti, balstoties uz atmiņā saglabātajiem statistikas datiem. Atkarībā no uzņēmējdarbības vajadzībām, faktiskos finansu skaitļus iespējams iegrāmatot reģistros. Ir pieejamas plašas uzstādīšanas iespējas, izmaksu grāmatvedība, uzkrājošā grāmatvedība un nepabeigto darbu grāmatvedība (GIT). Tas sniedz iespēju veikt pastāvīgas uzraudzības darbības finansu virsgrāmatu līmenī.

Papildinformācija

Epicor iScala 2.2 ir starptautiska uzņēmējdarbības vadības programmatūra, kas tiek atbalstīta ar standarta Signature ieviešanas metodoloģiju, izveidojot tieši jūsu vajadzības apmierinošu risinājumu.

Lai iegūtu papildu informāciju, sazinieties ar Epicor iScala pārstāvi vai arī apmeklējiet mājas lapu www.epicor.com/www/products/iScala.



SIA Epicor Software Latvija

Lielvārdes iela 132, Rīga, LV-1082, Latvija

Tālrunis: +371 67549497

Fakss: +371 67549498

E-pasts: lv@epicor.com

www.epicor.lv, www.epicor.com

