

Mehr Nutzen. Mehr Erfolg.

**Neueste Technologien.
Zukunft aus einer Hand.**



Happy Field - Softwarelösung für technische Serviceorganisationen auf Basis von **Microsoft Dynamics - NAV**

Zielgruppe und Vision

Zu den für den Unternehmenserfolg maßgeblichen Kriterien - Technologie-/ und Kostenführerschaft ist ein weiteres, entscheidendes Kriterium dazugekommen: **die Kundenorientierung**

In Zeiten, in denen Produkten immer ähnlicher, die Anspruchshaltung der Kunden immer höher und der Wettbewerb immer härter wird, überdenken Unternehmen Ihre Geschäftsgrundsätze.

Der Bereich **Service** und **Support**, oder noch umfassender: Der Sektor "Dienst am Kunden", gilt hierbei immer mehr als Schlüssel zur Aufrechterhaltung einer starken Markstellung.

Das Produkt ist nur noch ein Element des Kundenangebotes und, anstatt einfach nur Produkte zu verkaufen, erweitern Unternehmen ihr Leistungsangebot um ergänzende Services, die die Kundenerwartungen umfassend erfüllen.

Aufgrund dieser Neuorientierung wird dem Servicegeschäft wachsende Aufmerksamkeit gewidmet und war dieses auch lange Zeit ein "notwendiges Übel", wird es nun immer häufiger als Profit Center mit erheblichem Ertragspotential angesehen.

Diese Entwicklungen begründen die steigende Nachfrage nach Service-lösungen.

Serviceorientierte Anwendungen können in zwei Bereiche unterteilt werden. Solche die sich auf den direkten interaktiven Kundensupport konzentrieren wie z.B. Call Center oder Helpdesk. Und solche die sich auf die Unterstützung interner Serviceabläufe konzentrieren.

Der Anwendungsbereich MBS Service konzentriert sich auf Abläufe in Reparaturwerkstätten und den technischen Kundendienst.

Erstklassiger Kundenservice und Ertragssteigerungen schließen sich nicht notwendigerweise gegenseitig aus. Mit dem MBS Servicemanagement können Sie dem Kunden ein überlegenes Service bieten und trotzdem profitabel agieren.

MBS Service hilft Ihnen, die Erwartungen Ihrer Kunden zu erfüllen, sogar zu über-treffen und sich so deren Loyalität zu sichern.

Es ermöglicht Ihnen, Ihre Ressourcen effizient einzusetzen bei gleichzeitiger Straffung der Kosten.

Und da MBS Service in Microsoft Dynamics NAV voll integriert ist, haben Sie immer Zugriff auf wertvolle Informationen aus anderen Geschäftsbereichen.

Der Anwendungsbereich MBS Service ist für Händler und Produzenten konzipiert, die dem Verkauf nachgelagerte Wartungs- / und Reparaturservices für Ihre Produkte anbieten.

Des Weiteren ist MBS Service für Unternehmen geeignet, die Serviceleistungen auf vertraglicher Basis anbieten.

Mit MBS Service lässt sich die Profitabilität und Produktivität von Serviceleistungen verbessern und die Wettbewerbsfähigkeit als Serviceanbieter steigern. Servicestandard und Reaktionszeiten können positiv beeinflusst werden, was sich in erhöhter Kundenzufriedenheit und -loyalität äußert.



MBS - Standorte

**Firmensitz, Geschäftsstelle
Oberösterreich und Salzburg,
Trainingscenter:**
**MBS - Modern Business Systems
Informationssysteme Ges.m.b.H.**
Hasnerstraße 11
A - 4020 Linz
Telefon: (0732) 652767-0
Telefax: (0732) 652767-299
E-Mail: linz@mbs.at

Geschäftsstelle Wien, Niederösterreich und Burgenland:
**MBS - Modern Business Systems
Informationssysteme Ges.m.b.H.**
Mariahilferstr. 123
A-1060 Wien
Telefon: (01) 599923-0
Telefax: (01) 599923-3
E-Mail: wien@mbs.at

**Geschäftsstelle
Steiermark und Kärnten:**
**MBS - Modern Business Systems
Informationssysteme Ges.m.b.H.**
Kärntnerstraße 400
A-8054 Graz
Telefon: (0316) 243966-0
Telefax: (0316) 243966-299
E-Mail: graz@mbs.at

Happy Field - Softwarelösung für technische Serviceorganisationen

Allgemein

Als Basissystem fungiert Microsoft Dynamics NAV und beinhaltet folgende Standardfunktionalitäten für technische Serviceorganisationen:

- MS SQL basieren
- Vollständige Office Integration
- Mehrsprachigkeit
- Mandantenfähig
- Favoritenmenü (Shortcuts)
- Look & Feel von Office
- PDA Schnittstelle ready
- Finanz, Einkauf, Verkauf, Lagerwirtschaft
- Erweiterung CRM möglich

Vertragsverwaltung

Es können sowohl Einzel- als auch Gruppenverträge über frei definierbare Zeiträume verwaltet werden.

Die freie Periodensteuerung betrifft die

- Laufzeit
- Vertragsbeginn
- Vertragsunterbrechung

Freie Verrechnungsperioden dienen zur Steuerung von periodischen Verrechnungsunterbrechungen (z.B. Ferien in Schulen)

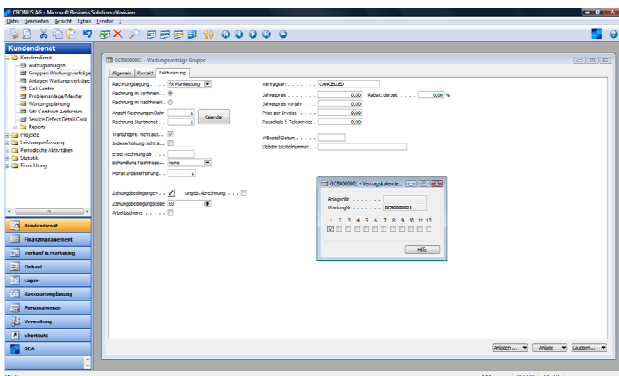
Indexanpassungen und Rabatte sind auf Vertragspositionen möglich.

Die Zeiträume werden über einen internen Kalender gesteuert.

Selbstverständlich ist eine autom. Gutschriftengenerierung bei Vertragsende möglich.

Spezielle Reaktionszeiten können ebenfalls definiert werden.

Gruppenvertrag mit Kalender

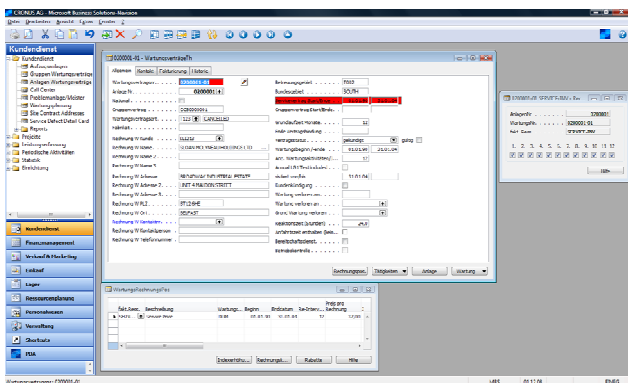


Zusammenfassung Vertragsverwaltung

- Einzel- und Gruppenverträge
- Freie Periodensteuerung (Laufzeit / Vertragsbeginn — Unterbrechung)

- Freie Definition der Abrechnungszyklen
- Vertragspositionen (z.B. nur Schmierung)
- Indexanpassungen auf Positionsebene
- Freie Definition von Verrechnungsperiodenunterbrechungen
- Rabatte auf Vertragspositionen
- Reaktionszeiten im Störfall
- Automatische Gutschriftengenerierung bei Vertragsende

Wartungsvertrag mit Positionen und Kalender



Technikerplanung u. Einsatzplanung

Spezifische Ausbildungen und Zertifikate können im Mitarbeiterstamm hinterlegt werden. Die Spezialisierung der Techniker nach Wartungs- oder Servicetechniker ist möglich, kann aber auch übergreifend verwendet werden.

Es kann mit einer Liste aller geplanten Wartungstätigkeiten pro Ressource / Zeitraum inkl. zusätzlicher manuell erfasster Termine als Routenvorschlag gearbeitet werden.

Die Planung erfolgt an Hand der Kapazitäten auf Stunden- / Tagesplanung. Dafür ist ein eigener Planungskalender im System implementiert. Abwesenheitszeiten (z.B. Krankheitsfall) werden ebenfalls auf Stundenbasis verwaltet.

Für die Ressourcen können unterschiedliche Preise hinterlegt werden.

Für Wartungstätigkeiten stehen Vorlagen (Templates) der durchzuführenden Tätigkeiten zur Verfügung.

Zusammenfassung Techniker- / Einsatzplanung

- Technikerqualifikationen
- Technikerspezialisierung (Wartung / Service)
- Wartungsrouten
- Technikerplanung (Kapazität vs. Tätigkeit)
- Planungskalender
- Abwesenheitszeiten
- Verschiedene Preise
- Templates für Wartungstätigkeiten

Happy Field - Softwarelösung für technische Serviceorganisationen

Call Center

Das Call Center dient der zentralen Erfassung und Verfolgung von Störungen.

Bei Störungsannahme unterstützt ein ausgefeiltes Verfahren der Schnellsuche (Adresse, Anlage, Standort ...) beim Auffinden der relevanten Informationen.

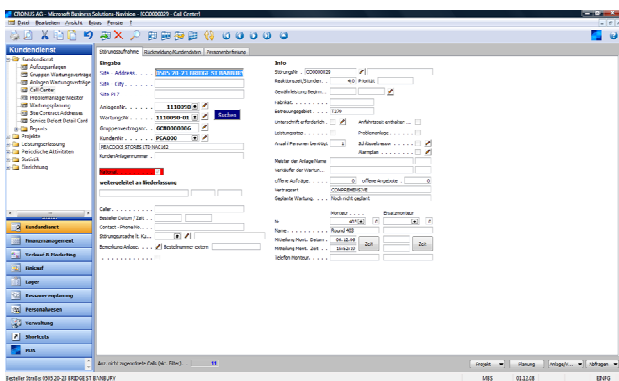
Im Call Center kann ebenfalls die Zuordnung der Techniker inkl. Einsatzplanung getroffen werden.

Eine Störungshistorie und Parameter zur Erkennung von Problemanlagen unterstützen bei Entscheidungsprozessen.

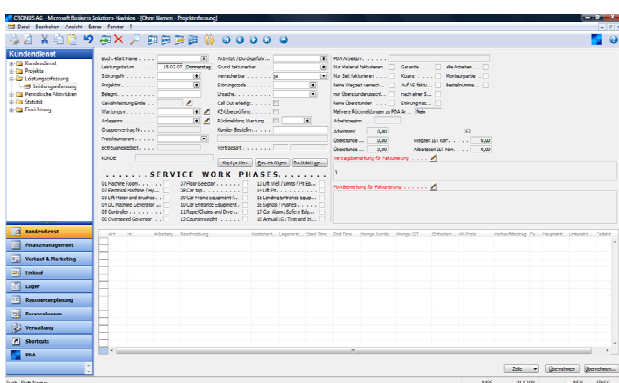
Die Rückmeldung von Einsätzen und etwaige Leistungsverrechnung ist Bestandteil der Anwendung. Für die Leistungsverrechnung kann ein Regelwerk für z.B. Störfälle auf Grund von Vandalismus eingetragen werden.

Eine vollständige Integration der Technikerplanung und Wartungsplanung ist gewährleistet.

Call Center



Leistungserfassung



Zusammenfassung Call Center

- Zentrale Erfassung- / Verwaltung von Störungen
- Schnellsuche
- Technikerzuordnung und Einsatz-/Wartungsplanung
- Störungshistorie und Problemanlagen
- Störungsrückmeldungen
- Leistungsabrechnung

Anlagenstamm

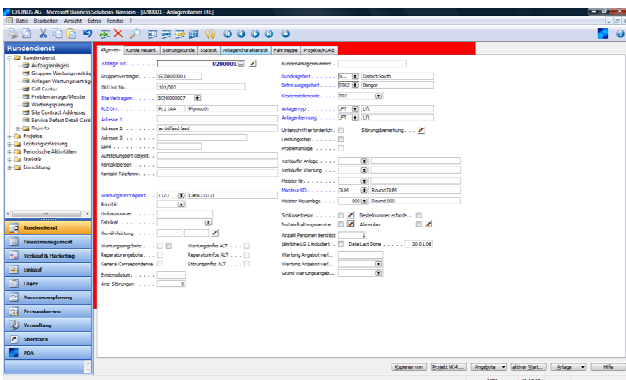
Im Anlagenstamm befinden sich sämtliche Stammdaten der Anlage (Nummer, Beschreibung, Ort, Standort ...)

Zusätzlich können abhängig vom Kunden Rechnungstypen (Neuverkauf, Vertragsrechnung etc.) hinterlegt werden.

Ein Ansprechpartner und Detailspezifikation können erfasst werden.

Es stehen diverse Auswertungen z.B. Statistik nach Rechnungstyp zur Verfügung.

Anlagenstamm



Zusammenfassung Anlagenstamm

- Detailinformationen zur Anlage
- Standort
- Zuordnung Debitor je Rechnungstyp
- Ansprechpartner
- Statistik nach Rechnungstyp

Reporting System im Field Service

Im Gesamtsystem stehen einige hundert Berichte zur Verfügung. Hier finden Sie einige Beispiele bezogen auf klassische Field Service Auswertungen.

- Übersicht über geleistete Einsätze inkl. Excel Übergabe
- Wiederholte Störungseinsätze
- Liste störanfälliger Anlagen
- Einsatzübersicht nach Techniker
- Vertragsauswertungen
- Call Center Auswertungen
- Intercompany—Aufschlüsselung der Kosten von Technikereinsätzen.

Happy Field - Softwarelösung für technische Serviceorganisationen

Verkauf

Es ist die komplette Angebotserstellung und Angebotsverfolgung inkl. Statusmeldungen (gewonnen, verloren mit Begründung) implementiert.

Die Auftragsverwaltung kann über die Projektierung bis zur Fertigstellung gesteuert werden.

In der Dokumentenverwaltung können technische und kaufmännische Spezifikationen hinterlegt werden.

Eine Anzahlungsverwaltung ist ebenfalls Bestandteil des Systems, sowie auch eine Rechnungsformularverwaltung pro Debitor. Damit kann für jeden Debitor ein eigenes Rechnungsformular hinterlegt werden.

Zusammenfassung Verkauf

- Angebotserstellung im Verkauf inkl. Detailspezifikationen
- Angebotsverfolgung
- Auftragsverwaltung (Bestätigung, Tätigkeiten, Spezifikation)
- Fertigstellungsmeldungen
- Integration in das Projektmodul
- Dokumentenverwaltung
- Techn. und kaufm. Spezifikationen
- Anzahlungsverwaltung
- Verwaltung von Rechnungsformularen

Reporting System im Field Service

- Verkaufsstatistik nach Rechnungstyp
- Verkaufsstatusstatistik
- Projektauswertungen

Projekte

Die Zuordnung von Projekten zu Anlagen (Service / Störung) inkl. Unterteilung in Teilprojekten mit detaillierter Aufwand- / und Erlösdarstellung ist möglich.

Eine mehrstufige Budgetierung mit SOLL- / IST Darstellung ist ebenfalls implementiert.

Aktivierung der Projektschritte im Finanzsystem nach Fortschritt.

Zusammenfassung Projekte

- Zuordnung Projekte zu Anlagen (Service / Störung)
- Teilprojekte
- Detaillierte Aufwand- / Erlösdarstellung
- Mehrstufige Budgetierung
- SOLL- / IST Auswertungen
- Aktivierung im Finanzsystem nach Fortschritt

Finanzwesen / Erlösvorschau

Finanzbuchhaltung, Anlagenbuchhaltung und Kostenrechnung sind integraler Bestandteil der Anwendung.

Die Buchung von Service—/ Wartungsleistungen kann über Dimensionen (Kostenstelle, Kostenträger ...) gesteuert werden.

Periodenabgrenzung von Erlösen und Gutschriften sind ebenso möglich, wie auch eine automatische Erlösgenerierung nach Periode. Bei vorzeitigem Vertragsende haben Sie die Möglichkeit einer Vorschauberichtigung.

Zusammenfassung Finanzwesen / Erlösvorschau

- Vollständig Integriert / Dimensionen unlimitiert
- Buchung von Service / Wartungsleistungen
- Autom. Erlösvorschaugenerierung nach Periode
- Periodenabgrenzungen für Erlöse / Gutschriften
- Vorschauberichtigung bei vorzeitigem Vertragsende

Technische Änderungen vorbehalten!

Weitere, interessante Informationen erhalten Sie direkt über unsere Geschäftsstellen oder im Internet unter

<http://www.mbs.at>.



**MBS - Modern Business Systems
Informationssysteme Ges.m.b.H.**

Wien

Mariahilferstr. 123
A-1060 Wien

Tel. (01) 599923-0
Fax (01) 599923-3

wien@mbs.at

Linz

Hasnerstraße 11
A-4020 Linz

(0732) 652767-0
(0732) 652767-299

linz@mbs.at

Graz

Kärntnerstraße 400
A-8054 Graz

(0316) 243966-0
(0316) 243966-299

graz@mbs.at



Microsoft Business Solutions
Business Process and Integration
Information Worker Solutions
Data Management Solutions