

# HANDS SERVICE MANAGEMENT

Hands Service Management er spesielt utviklet for bedrifter som baserer sin virksomhet på service og vedlikehold. Systemet gir full oversikt over alle aktiviteter, ressurser og økonomi knyttet til service og vedlikeholdsavtaler mot kunder eller mot egen utstyrsark.

## KONTRAKTER

En kan operere med flere typer kontrakter

- Fastpris avtale
- Avtale basert på løpende timer og medgått vareforbruk

I begge tilfeller gir systemet full oversikt over inntekter og kostnader per kontrakt/objekt. All historikk vil ligge samlet på kontrakten og objektene. Dette gjør det lett for bedriften å informere kunden om f.eks. betalingsterminer og når servicebesøk skal gjennomføres.

## OBJEKTER

Når kontrakten opprettes, legger man inn kundens serviceobjekter (maskiner, produkter eller varer). Det er mulig å legge til eller fjerne objekter fra en kontrakt gjennom hele kontraktsperioden. Vedlikehold av eget utstyr kan også utføres i Hands Service Management.

## GARANTI

Systemet holder rede på garantiforhold knyttet til objektet slik at kundebehandler umiddelbart har oversikt over hvorvidt objektet er omfattet av garanti eller ikke.

## PLANLEGGINGSSEKVENSS

Ved planlegging av fremtidige serviceoppgaver kan et objekt tilknyttes en planleggingssekvens. Ut fra denne dannes det automatisk forslag om fremtidige servicebesøk, som kan bekreftes eller avvises.

## TELLEVERK

Til hvert objekt kan det knyttes et eller flere telleverk som beskriver forbruket for objektet. Dette kan f.eks. være antall kopier, antall kjørte kilometer eller antall tellerskritt. Telleverk kan enten brukes for å belaste kunden eller til intern kontroll i forhold til når tiden er inne for å foreta service på objektet.

## OPPGAVER

Serviceoppgavene i systemet kan opprettes automatisk ut fra informasjon på objekt, fortløpende etter hvert som de meldes inn fra kunder, eller via Helpdesk.

Varer som skal brukes i forbindelse med utførelse av et serviceoppdrag, registreres som vareforbruk. Hvis varen ikke finnes på lager, kan det opprettes innkjøpsordre direkte fra oppgavebildet. Her har du full kontroll på hvilke varer som fremdeles ligger i bestilling hos leverandør, hvilke varer som er levert, eller er klar for levering.

## RESSURSPLANLEGGING

For å oppnå optimal utnyttelse av bedriftens ressurser, har systemet en løsning for ressursplanlegging. Planleggingen visualiseres grafisk i et gantt-diagram. Time- og vareforbruk registreres på oppgaven og danner grunnlag for kundens faktura.

## STREKKODEHÅNDTERING

For å sikre lett og rask registrering av vareforbruk og timer er strekkodehåndtering integrert i Hands Service Management.

## MER INFORMASJON

Hands har god erfaring på service og vedlikehold innenfor forskjellige bransjer i Skandinavia. Hands har verdifull kompetanse og mange års erfaring på hele Microsoft Business Solutions produktportefølje. Vi leverer også det du trenger av økonomi-, logistikk-, prosjekt- og MPS-løsninger. På den måten oppnås full integrasjon mellom standard ERP-løsning og moduler som understøtter det enkelte forretningsområdet



Microsoft Business Solutions

