

BAKIM YÖNETİMİ

Microsoft Dynamics AX

FAYDALARI:

- Hem müşterilerinizden hem de kendi firma birimlerinizden gelen bakım taleplerinizi kontrollü bir şekilde yönetirsiniz.
- Bakım iş emirlerinin maliyetlerini ve fiyatlandırmalarını yönetebilirsiniz. Bakım emirleri üzerinden müşterilerinize faturalandırma yapabilirsiniz.
- Bakım operasyonlarınızı daha detaylı takip edebilirsiniz. Tek elden veri girişi, verilerin doğruluğu ve işinizle ilgili gerçek zamanlı bilgiler size zaman kazandırır ve hatalarınızı azaltır.
- Servisinizin kalitesini arttırırsınız. Bakım emirleri ve kullanacağı kaynakların analiz edilmesi ve müşterilerinizden geri bildirimlerin analiz edilmesi performans ve verimliliğinizi arttırmanıza yardımcı olur.

Microsoft Dynamics AX tüm iş süreçlerinizi kapsayan çözüm sunmaktadır. Bakım modülü işletmelerin gerek kendi ekipmanlarınızda ortaya çıkan arızaları, gerek önceden planlanan koruyucu bakımları gerekse de satış sonrası garanti dahili veya harici servis faaliyetlerini takip ve kontrol altına alarak işletme verimliliğini yükseltirken bakım maliyetlerini düşürmeyi amaçlar.

Müşteri memnuniyetiniz için

Müşterilere yapılan tüm bakım faaliyetlerin CRM modülünde kayıt altına alınması sayesinde kullanıcılar müşteriye ait tüm faaliyet bilgilere ulaşabilmektedir. Modül bakım faaliyetlerinin aşamalar halinde ilerlemesini sağlar bu sayede hem müşteriler hem de işletme birimleri faaliyetlerin hangi aşamada olduğunu, neden gecikme olduğu gibi nedenleri Dynamics Ax içerisinde takip edebilir.

Basit ama fonksiyonel tasarlandı

Modülün sunduğu arıza analizleri işletmenin kritik kararlarını desteklemektedir. Koruyucu bakım faaliyetleri mail yoluyla tüm ilgililere bildirilerek ekipmanların kullanılmayacak zamanlarından haberdar olmaları ve planlamaları bu şekilde yapmaları sağlanır. Dynamics Ax Bakım Modülü sayesinde Bakım Bölümüne tahsis edilen stoklar güncel olarak izlenebilir. Garanti kapsamında olmayan faaliyetler otomatik olarak müşteriye faturalanabilir bu sayede veri girişi tek bir seferde yapılmış olur. Modül her sektörden işletmenin ihtiyaçlarına cevap verecek şekilde esnek ve parametrik olarak tasarlanmıştır.

Aşağıdaki soruların yanıtlarını biliyor musunuz?

En çok hangi ekipman arıza yapıyor?
Ekipmanı değiştirmeli miyiz?
Arızalara müdahale süremiz nedir?
Bakım faaliyetlerinin maliyeti nedir?
Bakım anlaşması yapmak avantajlı mı?

Bakım operasyonlarının takibi ve taşeronlar

Arızalar işletme ihtiyacına göre kaynağında ya da bir çağrı merkezine iletilerek sisteme tanımlanır, bu esnada kullanıcıdan arızanın hangi ekipmanda olduğu ve ne tip arıza olduğunu bildirmesi istenir.

Arızalara otomatik olarak bir öncelik atanır, alınan çağrılar ilgili kişilere iletilir. Arıza bildirimini alan personel, gerekli müdahaleyi yaptıktan sonra çalışma için harcadığı süreyi, kullandığı malzemeleri ve eğer varsa yapılan maddi harcamaları bakım emrine girer, eğer yapılan işlem müşteriye faturalanacaksa bu esnada otomatik olarak bir satış siparişi yaratılır ve yapılan tüm harcamalar satış siparişine aktarılır.

Ekipmanlar için arıza ortaya çıkmadan önce planlanan periyodik bakımlar varsa, bakım zamanı gelmeden önce her ekipman için tanımlanan ön bildirim sürelerinde iki defa, tanımlı kullanıcılar e-posta ile uyarılır, bu işlemin amacı ekipmanın kapatılması veya durdurulması gerekiyorsa makul bir süre önceden kullanıcıları uyaraktır.

Bakım zamanı geldiğinde sistem tarafından otomatik olarak bir çağrı yaratılır, bu çağrıya istinaden oluşan bakım emrine ilgili faaliyetler girilir.

Oluşan bir arıza ya da planlı bakım taşeron tarafından yapılmalıysa işlem taşeronu atanır ve taşeron faaliyetleri takip edilir.

Taşeronlar ile yapılmış anlaşmalar, garanti süresi, parça garanti süresi, müdahale süresi (hafta içi, hafta sonu) gibi detaylarla takip edilebilir.

Çağrı A...	Çağrı...	Birim	Ekipman Lokasyonu	Arıza Nedeni	Çağr...	Mağaza	Atanan Kodu	Atanan İki	Arıza Durumu	Bakım Durumu	Çağrıya ...
10.06.2...	20:17...	Bilgin	1. kat bina içi ortak alan	İnternete giremediklerini belirttiler. Modem üzerindeki ışık yanmıyor.	Kiracı	Karadöğler İnşaat			Devam Ediyor	Alındı	ariza.bül...
10.06.2...	20:22...	Elektrik	Diğ alanlar	Bina dışı sol arka projektör karanlık.	AVM				Devam Ediyor	Alındı	ariza.bül...

Çağrı Tarihi	Çağrı...	Atanma...	Atan...	Atanan Kodu	Atanan İki	Bakım...	İşlen...	Ekipman Lokasyonu	Arıza Tarihi	Yapılan İşler	Arıza Kote...	Arıza Tipi
10.09.2009	20:22:30	10.08.2008	20:57:49	001	Ali Bey	Alındı	Devam...	Diğ alanlar	Bina dışı sol arka projektör karanlık.		Elektrik	Aydınlattıra

İş Guçlu Tanımları

Çağrı: 001, Çağrı adı: Ali Bey

Başlangıç tarihi: 10.09.2009, Başlangıç saati: 09:00:00

Bitiş tarihi: 10.09.2009, Bitiş saati: 12:00:00

Harcadığı Süre: 03:00:00

ÖZELLİKLER

Arıza Takibi

- Arıza Kayıt
- Otomatik Çağrı Önceliklendirme
- Arıza Müdahale Süreleri
- Ekipman Takibi ve Grublama

Planlı Bakımlar

- Planlı Bakım Faaliyetleri
- Planlı Bakım Çizelgesi
- Mail Bildirimi

Bakım Emirleri

- Müdahale süresi
- Harcanan işçilik ve malzemeler
- Yapılan harcamalar

Bakım Anlaşmaları

- Garanti süreleri
- Müdahale süreleri
- Ana distribütör garantisi
- Parça tenin garantisi

Taşeron Takibi

- Müdahale süresi
- Bağlantı ilişkisi

Entegre Olduğu Modülle

- Dynamics Ax Stok Yönetimi
- Dynamics Ax Proje
- Dynamics Ax CRM
- Dynamics Ax Alacak Hesapları
- Dynamics Ax Borç Hesapları
- Dynamics Ax Servis
- Dynamics Ax İnsan Kaynakları

Microsoft Dynamics AX ile ilgili daha fazla bilgi için : www.etg-it.com

Bu doküman sadece bilgi amaçlıdır. ETG bu doküman ile hiç bir şeyi garanti etmez.