

Service Management

INFOSOLUTION Service Management

Styr serviceafdelingen med VISMA

En stram og effektiv styring af virksomhedens serviceafdeling, hvor serviceforpligtelser - herunder garanti, aftaler, ad hoc service og telefonsupport – sikrer rentabilitet og kvalitet.

Omfattende funktionalitet i et intuitivt miljø, sikrer en nem, integreret, smidig og overskuelig hverdag for hele serviceorganisationen.

Læs mere på www.infosolution.dk

Service Management

”Et unikt værktøj til en effektiv styring af en serviceafdeling”

Servicechef Kristian Glan – Dansk Data Display A/S

For virksomheder der har service som et forretningsområde, er Visma Business Service det perfekte værktøj. Håndtering af garantiforpligtelser, serviceaftaler, ad hoc service og telefonsupport giver i samspil med rentabilitets- og effektivitetsanalyser, det optimale værktøj, til styring og kontrol af servicefunktionen.

Visma Business Service Management er udviklet i samarbejde med Dansk Data Display A/S. Modulet er designet med henblik på at løse de operationelle og analytiske udfordringer, der er en del af dagligdagen i en serviceorganisation. Direkte opslag på kundens udstyr, detaljeret historik på det enkelte individ i kombination med planlægning af serviceopgaver, overvågningsfunktioner og statusbilleder sikrer en optimal udnyttelse af ressourcer og medvirker til et højt serviceniveau overfor kunderne.

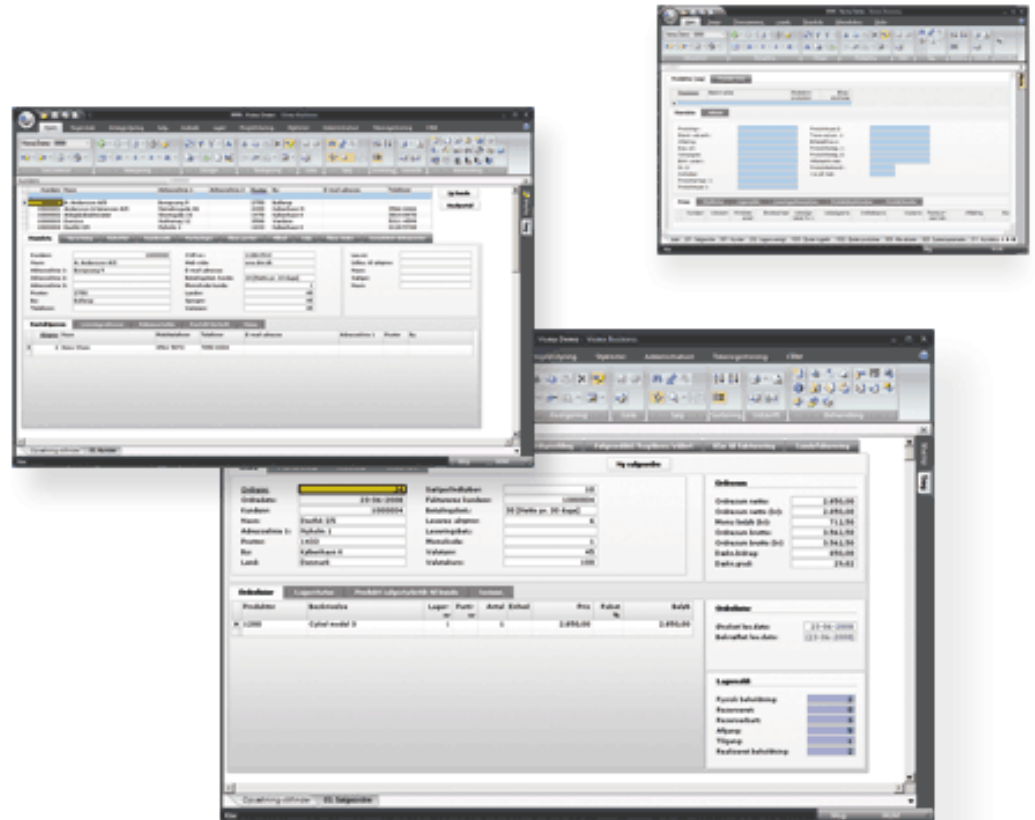
Integration af Visma Business Service med virksomhedens øvrige IT systemer giver, en automatisk overlevering af solgte enheder fra salg til service, alle muligheder for disponering, indkøb og lagerstyring af reservedele samt fakturering og debitorstyring.

Visma Business Service indeholder bl.a.

- Fuld styring af serienumre fra varemodtagelse over salg til service
- Stamkort per individ med historik på serviceopgaver
- Individuelle typer af garanti inklusiv refusion fra leverandør
- Serviceaftaler med periodevis eftersyn
- Ad hoc service
- Telefonsupport
- Tidsregistrering med automatisk overførsel af timer til serviceopgaver
- Samlet overblik over fremtidige og igangværende serviceopgaver
- Løbende overvågning af deadlines
- Overførsel af serviceopgave til MS-Outlook og PDA
Til brug for styring og opfølgning, tilbyder Visma Business Service bl.a.
- Rentabilitetsanalyse på serviceaftaler
- Statistik på fejl/årsagskoder på enkelte individer, modeller og grupper
- Tids- og Effektivitetsanalyser
- Statistik på gennemløbstider for serviceopgaver

VISMA Business

Info Solutions service Management er udviklet til- og integreret 100% med Visma Business. Visma er efter vores bedste overbevisning fremtidens ERP system.



Visma's ERP kunder er de mest tilfrodse

Visma har de mest tilfrodse ERP kunder. Det viser en frisk undersøgelse udført af det svenske analysefirma DataDIA hvor 5000 af de største virksomheder i de nordiske lande har svaret på spørgsmål omkring hvilke systemer de bruger til virksomhedsstyring og hvor tilfrodse de er.

Når det gælder brugertilfrodshed, får Visma topscore, og rangerer højest på listen. Længere nede følger JD Edwards, Agresso og SAP.

- Tilfrodse kunder er noget af det aller vigtigste for os. Vi leverer løsninger som er virksomhedskritiske for brugerne, og vi bidrager til at forretningsprocesser hos mere end 200.000 små og store kunder kører som de skal. Dette ansvar tager vi alvorligt, og vi er selvsagt yderst tilfrodse med resultaterne af denne undersøgelse, siger koncernchef Øystein Moan.

- Vi har en systematisk dialog med brugerne af vores løsninger. Det store antal kunder giver os kendskab om hvad der fungerer, og vi kan bruge kundernes feedback til at udvikle endnu bedre software og services, fortsætter koncernchefen.

Undersøgelsen viser også at Visma kaprer større markedsandele end størstedelen af konkurrenterne. Vismas andel af nye installationer af ERP systemer i de nordiske lande steg fra 9 procent i 2007 til 13 procent i 2008.

- Som en nordisk aktør har vi fordelene af hele tiden at være tæt på vores kunder og deres arbejdsprocesser. Vores virksomhedsidé er baseret på at forstå hvordan nordiske virksomheder fungerer og hvilke produkter og tjenester de har behov for i forhold til at effektivisere driften. Nordiske virksomheder har høje omkostninger, og må kompensere for dette ved at arbejde hurtigt og effektivt for at forblive konkurrencedygtige. Vi tager stigningen i markedsandele og tilfredsheden blandt brugerne som en bekræftelse på at vores produkter og tjenester tilfører vores kunder værdi, afslutter Øystein Moan.

Baggrund:

Undersøgelsen fra DataDIA omfatter virksomheder med mere end én ERP installation i mindst tre nordiske lande og som har en omsætning på mere end 20 millioner euro for norske, danske og finske selskaber, og mindst 10 millioner euro for svenske.

Top 10-listen over hvilke ERP-leverandører virksomhederne er mest tilfredse med, ser således ud:

1. Visma
2. JD Edwards
3. Agresso
4. SAP R/3
5. Dynamics NAV
6. Dynamics AX
7. Oracle
8. Maconomy
9. Aspect
10. IFS



SPECIALLØSNINGER

Med udgangspunkt i en grundig dialog, udvikler vi løsninger der møder vore kunders behov for specielt tilpasset funktionalitet

Vores erfaringer fra mange år i branchen, sikrer et bredt og solidt fundament for at indtræde som virksomhedens sparringspartner.



INTERNET

Skab sammenhæng med din virksomheds virtuelle hverdag gennem integrerede løsninger. Med VISMA som centrum, skaber vi tilgange og deling af data via internettet, sikkert og effektivt.



UDDANNELSE OG SUPPORT

Vi er hos dig i det omfang du ønsker det. Vi tilbyder dig effektiv uddannelse hos dig eller i vores faciliteter. Vi tilbyder også fjernsupport og undervisning via videokonferencer eller webcast.

KONTAKT

Brøndby

Skelmarksvej 4
2605 Brøndby
+45 4696 9696 tlf.
+45 4396 9697 fax.

Århus

Runetoften 14
8210 Århus V
+45 4696 9696 tlf.
+45 8745 6099