

## Szolgáltatás felügyelet (Service Management)

### ÁTTEKINTÉS

Marad-e le az Ön szervezete bevételi lehetőségekről csak azért, mert nem tud lépést tartani a szolgáltatások iránti igényekkel, vagy nem képes azonosítani a legértékesebb ügyfeleket és igényeiket?

Képes-e koordinálni a szolgáltatási központok folyamatait a vállalaton belül, hogy biztosítsa az erőforrások és anyagok legjobb felhasználását, a legjobb helyen, a lehető legalacsonyabb költséggel és a legnagyobb megtérüléssel, összességében az ügyfelek megelégedettségét növelve?

Helyükön vannak-e az szerződéses kötelezettségek, szolgáltatásszint-szerződések és meglévő garanciák kezelésére szolgáló folyamatok, amelyek garantálják, hogy a biztosított szolgáltatásokat pontosan számlázza le?

Ma, amikor a profitmarzs egyre alacsonyabb mind a terjesztés, mind a gyártás terén, egyre több cég fordul az ügyfelek emelt szintű kiszolgálása felé, a vásárlók megtartása és a bevétel növelése érdekében. Az értékesítési ciklus nem ér véget az áruk leszállításával! A termék- és vásárlói életciklus összes előnyének kiaknázása most minden korábbinál fontosabbá vált.

Legyen szó akár kiszállásos szolgáltatásokról, akár egy belső szervizközpontról, a szolgáltatási folyamatok kifinomult felügyeletével számos előny realizálható:

- **Maximális bevétel** – annak biztosítása, hogy minden szolgáltatás megfelelően számlázásra kerüljön, a szerződések időben meg legyenek újítva, valamint a szolgáltatások és alkatrészek ára pontosan frissítve legyen.
- **Termék-életciklus kezelése** – az értékesítési ciklus kibővítése az első eladáson túl: telepítés és karbantartás, értékesítés utáni szolgáltatások, további értékesítési lehetőségek, alkatrész-cserék, termékfrissítések, konfigurációfelügyelet, illetve végül a termék megszüntetése.
- **Magasabb szintű szolgáltatások** – lerövidíthető a kérés és a teljesítés között eltelt átfutási idő, javítható az erőforrások és az anyagok felhasználása, valamint alakítható a termékpaletta

A termelő cégek, de azok is, akik belső használatra, esetleg bérbeadásra működtetnek eszközöket, szintén komoly előnyeit láthatják a kifinomult szolgáltatás-felügyeletnek.

Lehet szó akár a fizetett részletek kezeléséről, a gyár belső szolgáltatásainak megtervezéséről, vagy éppen az eladott berendezések vagy áruk megelőző karbantartási eljárásainak kidolgozásáról. A megelőző karbantartások mérhető mennyiségek és számlálók – például a berendezés üzemórái, a járművek által futott kilométerek vagy az elkészített másolatok száma – alapján történő ütemezése megnövelheti az eszközök élettartamát, csökkentheti a leállásokat és hosszú távon a költségeket is.

www.scala.net

#### Scala ECE Hungary Kft.

1138 Budapest,  
Margitsziget, Grand Hotel

Telefon:  
**(1) 452-7500**

Fax:  
**(1) 452-7610**

E-mail:  
**info.hungary@scala.net**

Web:  
**www.scala.hu**

- Kapcsolódás a szolgáltatási szerződésekhez
- Kapcsolódás a bérleti szerződésekhez
- Help-desk
- Grafikus erőforrástervező
- Erőforrás készségalmazának választása
- Hiteellenőrzés
- Garancia megállapítás
- Alvállalkozói költségek terhelése
- Oktatások tervezése és végrehajtása
- Szolgáltatási-rendelések kezelése
- Költség-, idő- és feladat-tervezés/ kimutatás
- Számláló alapú karbantartás ütemezés
- Szolgáltatási, szállítási és export dokumentumok
- Műszaki leírások csatolása a termékekhez és a megrendelésekhez
- Ellenőrzőlista csatolása a feladatokhoz
- Számlázás
- Állapotok felügyelete
- Eszkalációs eljárások
- Szolgáltatás-megrendelések figyelése
- Házhozszállítás kezelése
- Anyagcsere
- Konfigurációtörténet és változáskezelés
- Sorszámok kezelése
- Folyó munkák (WIP) nyilvántartása
- Batch-irányítás és nyomon követhetőség
- Szolgáltatástörténet és statisztikák
- Jelentéskészítés és elemzések

## AZ iScala® SZOLGÁLTATÁSI FOLYAMAT 8 ÉPÍTŐKÖVE

### Kérés

Egy tipikus szolgáltatás-felügyeleti folyamat egy vásárló vagy a közvetett támogatási központok egyikének szolgáltatási kérésével kezdődik. (\*)

### Rögzítés

A kérés rögzítése, a probléma és az ügyfél igényeinek azonosítása. (\*)

### Help-desk

Ha a help-desk támogató személyzete képes megoldani a problémát telefonon keresztül, a tudásbázis, a folyamatábrák és a megoldást segítő dokumentáció használatával, akkor lehet, hogy nincs is szükség további szolgáltatásokra, támogatásra. (\*)

### Automatizált kérés

Ha megelőző karbantartás került beütemezésre és egy adott tétel szerviz igényének feltételei teljesülnek, akkor a rendszerben automatikusan létrejön a szükséges szolgáltatás-megrendelés.

### Elemzés

Gyakran van szükség az ügyfél helyzetének – pl. a telepített berendezés konfigurációjának és szerviz adatainak – alapos elemzésére. Az ilyen szolgáltatás-rendelés prioritása az ügyfél prioritásától, a szóban forgó tételtől és az ügyfél problémájától függ.

### Részletes tervezés

Mit kell elvégezni, kinek és mikor? Megtörténik az erőforrások lefoglalása – ide értve nemcsak a szükséges anyagokat, hanem az alvállalkozókat is.

### Intézkedés

Az anyag felvétele és leszállítása, a munka megkezdése, amennyiben szükséges, csereeszköz biztosítása a meghibásodott berendezés helyett. Ha a szolgáltatás és a javítások a telephelyen kívül történnek, akkor szükség lehet az elromlott berendezés vagy alkatrészek fogadására a raktárban.

### Jelentéskészítés

Kimutatások készítése az elvégzett munkáról, a tényleges anyag- és időráfordításról, az egyéb költségekről vagy az alvállalkozókról. A szerviz-történet frissítése, a berendezések esetleges konfigurációs változásainak rögzítése. A házon belül javított berendezések visszajuttatása az ügyfélhez.

### Számlázás

Végül, de nem utolsósorban, az ügyfél számlájának elkészítése. A költség-eket fedezheti a garancia, vagy belsőleg ráterhelhetők az Ön birtokában lévő berendezésre.

\*: Ez a funkcionalitás az iScala CRM része.

## SZÁMLÁZÁS

A megrendelési sorok tervezésekor a rendszer kitölti az előre megadott árazási információkat, illetve a felmerülő tevékenységek és anyagok költségeit.

A rendszer automatikusan hozzárendel egy számlatervezetet az ügyfélhez, amelyik a sorok szintjén meghatározza, kinek kell fizetnie a szolgáltatás egyes részeiért (a garancia és a szerződés alapján).

A könyvelési/számlázási részleg ellenőrizheti és kiigazíthatja a ténylegesen lejelentett tevékenységeket és adatokat, valamint ha szükséges, módosíthatja a számlázási szabályokat és a számlázott mennyiségeket.

Külső partnerek, például beszállítók, outsourcing-cégek vagy alvállalkozók költségei is ráterhelhetők a számlára. A számlatervezet kinyomtatható a tartalom ellenőrzése és javítása érdekében; ha minden helyes, a számla nyomtatható és elküldhető az ügyfélnek.

Most már lezárható a szolgáltatás-megrendelés, és az összes információ átíródik a szolgáltatástörténetbe a statisztikai elemzésekhez.

Az iScala Szolgáltatás-felügyelet új lehetőségeket kínál a szolgáltatási tevékenységek irányítására, többek között a (külső/belső) anyagok és erőforrások használatának és lefoglalásának teljeskörű szabályozását. Az iScala-ban a szolgáltatások végezhetők a készlet cikkein, az Eszköz-gazdálkodás modul eszközein, vagy az iScala Gyártástervezés gépein és szerszámain. A gépek kezelhetők az iScala Erőforráskezelés-ben is.

Az iScala Szolgáltatás-felügyelet modulja úgy készült, hogy minél többféle szolgáltatási szervezet igényeit kiszolgálja. A modul egyaránt megfelelő a kiszállásos szolgáltatási tevékenységekhez, a házon belül végzett szolgáltatásokhoz és támogatáshoz, vagy éppen egy belső berendezés vagy eszköz megelőző karbantartási szervizeinek irányításához.

Az iScala Szolgáltatás-felügyelet, Szerződéskezelés és Eszköz-gazdálkodás moduljainak együttesével minden szükséges funkció készen áll bérbeadási vagy bérleti műveletek feldolgozására (a megfelelő modulok és megoldások leírása a külön ismertetőkben található).

Bár a szolgáltatások biztosítása általános folyamatnak is tekinthető, függetlenül attól, hogy éppen szivattyúk, fénymásolók vagy autók szervizeiről van szó. A szolgáltatóipar különféle ágai különféle követelményeket és igényeket támasztanak saját folyamataik támogatásával kapcsolatban. A felvázolt általános szolgáltatási folyamaton túl az alábbiakban áttekintjük a szokásos szolgáltatási példahelyzetek fontosabb jellemzőit.



## KISZÁLLÁSOS SZOLGÁLTATÁSOK

A kiszállásos szolgáltatások esetén az egyik legfontosabb követelmény a telephelyek kezelése. Telephely lehet egy megadott helyszín, például egy gyár vagy egy disztribúciós központ, ahol a szervizelendő tétel található.

Az anyagok és erőforrások tervezésekor alapvető fontosságú az ilyen telephelyek munkahetének ismerete, különösen, ha más országokban találhatók („telephelynaptár-gyűjtemény”).

Szintén különbség más szolgáltatási folyamatokhoz képest, hogy a lefoglalási folyamat szokásos két fázisa (tervezés és végrehajtás) mellett meg kell különböztetni egy harmadikat is („technikushoz rendelés”).

Az iScala Szolgáltatás felügyelet modulban telephelykódok szolgálnak az egyes szolgáltatási objektumok helyének meghatározására.

A 3. lefoglalási lépés, a „technikushoz rendelés” biztosítja, hogy az anyagok tulajdonosai mindig pontosan vannak kezelve, megfelelő hatással vannak a könyvelésre, a megfelelő időben.

## HÁZON BELÜLI JAVÍTÁS ÉS KARBANTARTÁS

A házon belüli javítások és karbantartások kezelésekor a szállítói lánc további lépésekkel bővül: a szolgáltatási objektum fogadása a telephelyről, valamint a visszaszállítás a szolgáltatás vagy javítás elvégzése után. Ha a szolgáltatási objektum nem javítható meg, akkor cseredarabot kell küldeni, a hibás példányt pedig a raktárba, megvizsgálásra, hogy használható-e még, vagy selejtezni kell.

Az iScala Szolgáltatás-felügyeleten belül kifinomult funkciók kezelik ezt a „cserefolyamatot” mind teljes szolgáltatási objektumokra (például egy szivattyú), mind az objektumok alkatrészeire (például egy kompresszor) kiterjedően. Ez nemcsak leegyszerűsíti a folyamatot, hanem garantálja a beérkező hibás tétel helyes értékelését is, a készletértékelés befolyásolása nélkül.

## MEGELŐZŐ KARBANTARTÁS

A megelőző karbantartási folyamatot leginkább a különféle feladatok (munkák/költségek/anyagok) meghatározott mennyiségi vagy időbeli események alapján történő ütemezése jellemzi. Esemény lehet bármilyen előre meghatározható történés, például nagyjavítás vagy olajcsere meghatározott számú futott kilométer után. Az eseményt a szolgáltatási objektum készítője tervezheti meg – például egy kamionnak minden 50 000 km vagy 20 hónap után cserélni kell a fékjeit.

Az iScala Szolgáltatás-felügyelet kezeli a vizsgálatok vagy szerviz idején előforduló összes mennyiség és idő alapú előrejelzést. Minden egyes eseményhez egy feladat rendelhető, amely meghatározza a szükséges munkát, költséget és anyagot. Minden egyes előrejelzés azonosítja a szolgáltatási objektumot, annak sorozatszámát és a telephelyet. Minden esemény külön-külön ütemezhető, például 10 000 kilométerenként, vagy 500 óránként. A szerviz ütemezését végrehajthatja az ügyfél és a szolgáltatási központ is. Létrejön egy megelőző karbantartás megrendelés-javaslat, és a szolgáltatási objektummal kapcsolatos sorok egyenként ellenőrizhetők, hagyhatók jóvá és alakíthatók át szolgáltatási megrendelésekké.

A számláló alapú mennyiségek tényleges kimutatása befolyásolja a megelőző karbantartás előrejelzési számításokat. Az egy időre beütemezett feladatok ütközésének feloldására megadható, hogy milyen sorrendben végzendők el – például egy termelőberendezést nem célszerű egyszerre tisztítani és feltölteni nyersanyaggal. Extra költségek is kiszámíthatók a szerződéses korlátok meghaladása esetén; megadható például, hogy az ügyfél csak bizonyos számú kilométert vezetheti a bérelt autót úgy, hogy a garancia fedezze a szervizköltségeket.

## LÉTESÍTMÉNYKEZELÉS

Létesítménykezelésnek nevezzük azt a feladatkört, amikor a szolgáltatás-felügyeleti funkciókkal történik a termelőüzemekben telepített berendezések felülvizsgálatának és karbantartásának ütemezése. Hasonlóképpen, ide tartozhat a különféle tárgyi eszközök, például autók, számítógépek vagy raktári berendezések karbantartása és felügyelete is. Az iScala Szolgáltatás-felügyelet modulja megfelelő funkcionalitást biztosít az (iScala Gyártás modulban megadott) gépek karbantartási ciklusa alapján történő szolgáltatási megrendelések létrehozásához.

## SZOLGÁLTATÁS- MEGRENDELÉS ADATOK ÉS STATISZTIKÁK

A szolgáltatási objektumhoz tartozó összes szolgáltatás egy történet-fájlban tárolódik. A történetfájl megmutatja, hogy ki mit, hol és mikor végzett egy termékkel kapcsolatban, milyen alkatrészek kerültek cserére, és milyen egyéb tevékenységek zajlottak a munka elvégzése közben. A szerviz-technikusok a visszamenőleges adatok áttekintésével gyorsan fel tudják mérni a helyzetet, tanulhatnak a korábbi észrevételekből és kijavíthatják az ismert problémákat.

A szolgáltatási statisztikákkal megtekinthető a munkaterhelés, az egyes feladatokra fordított idő, az elvégzett szolgáltatásokon realizált profit és még sokminden más.

Saját statisztikák is tervezhetők a rendelkezésre álló sablonok alapján. Részletes elemzési és utókalkulációs műveletek állnak rendelkezésre a tervezett, tényleges és számlázott mennyiségekhez, költségekhez és bevételekhez, tárolt statisztikai tranzakciók alapján.

Az üzleti igényektől függően a tényleges pénzügyi adatok feladhatók a főkönyvbe. Számos beállítási lehetőség választható: költségkönyvelés, növekmény könyvelése, (GIT) folyamatban lévő munkák könyvelése, érték- és dátumbélyegzés pénznemekhez (FASB52). Ez lehetővé teszi a folyamatos figyelmet a pénzügyi, főkönyvi szinten is.

## SZOLGÁLTATÁS-MEGRENDELÉSEK KEZELÉSE

Minden egyes szolgáltatáskéréshez létrejön egy Szolgáltatás-megrendelés (rögzítésre kerül a kérés). A Szolgáltatás-megrendelés azonosítja az eseményt és a függőségeket – például a kiszolgált ügyfelet, a telephelyet és azt, hogy kell-e számlázni az ügyfél felé (ha a szerződés nem fedi a szolgáltatást). Amennyiben ismert, a szolgáltatási objektum, annak konfigurációs száma, sorozatszám és a meglévő szerződési sorra hivatkozás is azonosításra kerül.

A problémaleíró adatok a későbbi elemzés érdekében frissítésre kerülnek a sorozatszámhoz tartozó visszamenőleges adatokkal. Ha található a sorozatszámhoz információ vagy szerződéses viszony, akkor a felhasználó előtt automatikusan megjelenik a megrendelésen, hogy vannak-e érvényes garanciák, hogy a szerződés maga érvényes-e még, valamint hogy milyen válaszidők és problémamegoldási idők vannak rögzítve a szerződésben.

A rendszer megjeleníti a visszamenőleges tranzakciókat, hogy segítsen a végrehajtandó lépések meghatározásában. Az eseményt rögzítő személy beírja az azonosítóját, állapotot rendel az eseményhez (általában „rögzített”), valamint rögzíti, hogy milyen ígérek történtek a vásárló felé:

- ✓ az ETC (várható visszahívási idő),
- ✓ az ETA (a technikus várható érkezési ideje, „start”) és
- ✓ az ETR (várható megoldási idő, „megoldva”)

paraméterekre vonatkozóan.

A felhasználó továbbá – tapasztalat alapján – kiválaszthatja a rendeléshez tartozó megfelelő prioritást. A rendszer az össz-prioritást a megrendelés prioritásának, az ügyfél prioritásának és a szolgáltatási objektum prioritásának előre megadott súlyozásával számítja ki.

Ha a felhasználó úgy érzi, hogy képes a hívás időtartama alatt megoldani a hívást, akkor a „rögzített” állapotot módosíthatja „Help Desk” állapotra. A rendszer megnyitja a tudásbázist és elindít két számlálót a támogatási hívás idejének méréséhez. Attól függően, hogy az idő elszámolásra kerül-e vagy sem, kiválasztható a megfelelő időrögzítési mód. A tudásbázis különféle keresési funkciókat biztosít a korábban már beírt problémák és megoldáskódok közötti kereséshez. A keresés eredménye egy strukturált kérdés-válasz grafikon a telefonos problémamegbeszélés végrehajtásához. A probléma-körökkel kapcsolatos tárolt dokumentumok megjelenítésén túl a problémamegoldási dokumentumok e-mailben el is küldhetők az ügyfél számára.

A probléma megoldása után a felhasználó az állapotkódot a „lezárva” értékre módosítja, a rendszer pedig a mért időt tevékenységi sorokként rögzíti a belső vagy külső számlázás érdekében.

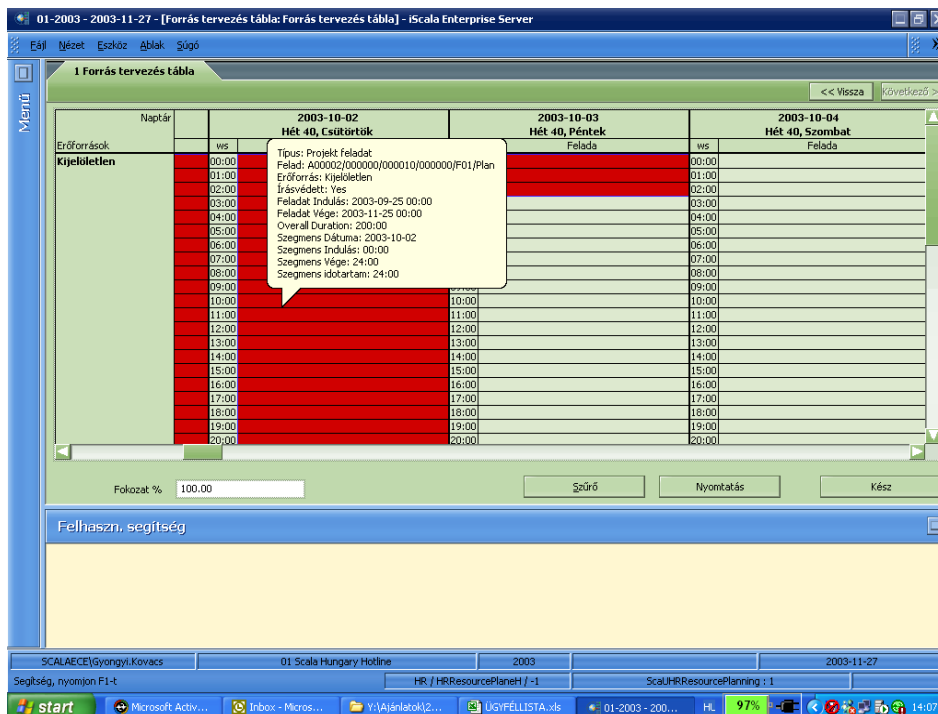
Ha a probléma telefonon keresztül nem oldható meg és technikus munkájára van szükség, akkor a megfelelő szolgáltatási feladat (amennyiben ismert) kiválasztható a help desken belül és átmásolható a megrendelésbe. A help desk tevékenység leáll, a felhasznált idő átkerül a tevékenységi sorokba. Az új állapot a „részletes elemzés/tervezés” lesz.

## ERŐFORRÁS-KEZELÉS

A szolgáltatás-felügyelet létfontosságú része az erőforrások tervezése és foglalása.

Szükség van egy, a szünnapokat és munkaórákat tartalmazó részletes naptárra, valamint a szolgáltatási feladatokhoz tartozó erőforrások egyszerű ütemezésére és újraütemezésére.

Az egyes feladatok elvégzéséhez szükséges szakembertípusok előre meghatározásával és osztályozásával idő takarítható meg, illetve lehetővé válik az erőforrások automatikus hozzárendelése a szolgáltatási feladatokhoz. A beépített funkciók segítenek annak biztosításában, hogy a szakembergárda megfelelően képzett legyen a fontos területeken – a képzettség naprakész nyilvántartásával idő takarítható meg, amely a költségek csökkentéséhez vezet.



Az iScala Erőforrás-felügyelet – az iScala szolgáltatás-felügyeleti megoldásának integrált összetevője – részletes erőforrásjegyzéket tartalmaz, ahol nyilvántarthatók a különféle adatok, mint például a képesítések, címek, az erőforrások típusai stb.

A grafikus erőforrás-ütemezési eszköz lehetővé teszi az eszközök egérműveletekkel történő tervezését és újraütemezését az egyes erőforrások, szolgáltatási megrendelések és folyó projektek között. A tervezőtábla figyelembe veszi a Szolgáltatás-felügyelet és a Projektmenedzsment modulokban megadott ügyféligenyeket és az erőforrások megoszthatók közöttük.

Tervezhető, felügyelhető és figyelhető a fejlesztés és az erőforrások (belső és külső egyaránt), illetve az oktatási és minősítési programok ütemezése és végrehajtása. Az integrált szolgáltatás-rendelési funkcióval kezelhetők és ütemezhetők a külső erőforrások, automatikus jóváhagyásokkal, számlázással és költségelosztással.