



## UNIT4 MULTIVERS SERVICE MANAGER

*THUIS IN UW BEDRIJF*

# UNIT4 MULTIVERS



## UNIT4 Multivers Service Manager

Administratie. Iedere ondernemer heeft er mee te maken. Leuk is het niet altijd, wel noodzakelijk, want anders komt de continuïteit van uw bedrijf in gevaar. UNIT4 begrijpt dat. Wij hebben ons in de wereld van het midden en kleinbedrijf verdiept en weten precies waar ondernemers behoefte aan hebben als het gaat om softwareondersteuning voor administratieve processen.

Daarnaast biedt UNIT4 software die de operationele werkzaamheden van een aantal specifieke branches ondersteunt, waaronder die van service- en onderhoudorganisaties. Hierdoor kan ook uw serviceafdeling voortaan profiteren van een perfect service management systeem, als integraal onderdeel van het UNIT4 Multivers administratieve softwareplatform. Waardoor u eens te meer tegemoet komt aan de steeds hogere eisen van uw doelgroep.

Want onderscheidend vermogen, daar gaat het bij u immers om. Dat bereikt u onder andere door het leveren en installeren van kwalitatief hoogwaardige producten. Maar misschien is uw dienstverlening nog wel belangrijker. Daarmee laat u immers zien wat u als organisatie ook na de verkoop waard bent. En onderscheidt u zich daadwerkelijk ten opzichte van uw concurrentie. Daarnaast is service en onderhoud, al dan niet op contractbasis, voor veel bedrijven een steeds belangrijker bron van inkomsten. Een reden te meer om de serviceafdeling zo optimaal mogelijk te organiseren en de processen te stroomlijnen.

UNIT4 Multivers Service Manager is ontwikkeld door UNIT4 in samenwerking met Allinco Software. Allinco Software is erkend specialist in ERP-software voor project- en/of servicegerichte ondernemingen.

Het resultaat van deze bundeling van uitgebreide kennis en ervaring is een modern en gebruiksvriendelijk systeem, dat op maat gesneden is voor kleinere en middelgrote service- en onderhoudorganisaties.

UNIT4 Multivers Service Manager is daarom thuis in uw bedrijf.

### **Optimaal contractbeheer**

Behalve op goede en gekwalificeerde mensen, moet een professionele serviceafdeling kunnen vertrouwen op volledige en actuele informatie. Met behulp van UNIT4 Multivers Service Manager kan dat blindelings. Met deze module, als aanvulling op de financieel logistieke software UNIT4 Multivers, beheert u onder andere uw service- en onderhoudscontracten. Maar natuurlijk ook de daaraan gekoppelde afspraken als looptijd, responsetijd, automatische contractprolongatie of stopzetting, werk- en tariefafspraken, prijsindexeringen en de vastlegging van de met de klant afgesproken factuermomenten.

### **Efficiënte onderhoudsplanning: Het eerste verdiend...**

Het inroosteren van alle uit te voeren onderhoud- of inspectiebeurten is vaak een jaarlijks terugkerende en tijdrovende klus.

- Wanneer kunnen wij bij de klant terecht?
- Welke monteur is gekwalificeerd om de betreffende werkzaamheden uit te voeren?
- Hoe kunnen wij meerdere onderhoudsbeurten zo goed mogelijk combineren? Welke materialen moeten er vroegtijdig voor de monteur beschikbaar zijn?
- Moeten wij, naast de werkinstructie, eventueel een installatiespecifieke checklist voor de monteur samenstellen?
- Hoe lang schatten wij in dat de medewerker voor de uitvoering van de betreffende beurt nodig heeft?
- Hoe ziet onze totale onderhoudsplanning en 'workload' voor de komende periode eruit?

UNIT4 Multivers Service Manager geeft u het antwoord op al deze vragen!

# UNIT4 MULTIVERS

## Digitale monteuragenda

Is een werkopdracht binnen UNIT4 Multivers Service Manager eenmaal aan een servicemedewerker toegekend, dan komt deze taak in de digitale agenda van die betreffende persoon. Binnen en tussen de agenda's van de diverse monteurs kunt u vervolgens desgewenst 'schuiven' als de situatie dat noodzakelijk maakt. Daarnaast kunt u deze agenda synchroniseren met uw algemene MS Outlook bedrijfsagenda. Eventuele ziekmeldingen kunt u zo automatisch vanuit Outlook in de service agenda van de desbetreffende monteur overnemen. Maar ook andersom vindt deze synchronisatie plaats. Zo ziet bijvoorbeeld de telefoniste in haar eigen MS Outlook programma waar een bepaalde servicemedewerker zich wanneer bevindt.

## Vorbereiding

Een goede voorbereiding is het halve werk. Servicemedewerkers hebben daarom via UNIT4 Service Manager alle gegevens bij de hand die nodig zijn om de klus te klaren. Denk aan het adres, de gegevens van de contactpersoon ter plaatse, met de klant gemaakte (SLA) afspraken, technische detailinformatie van het te onderhouden object, lopende garanties op installaties of onderdelen hiervan en natuurlijk historische service-informatie. Al deze informatie wordt desgewenst automatisch op de werkbom zichtbaar gemaakt.

## Aansturing op papier, per mail of sms

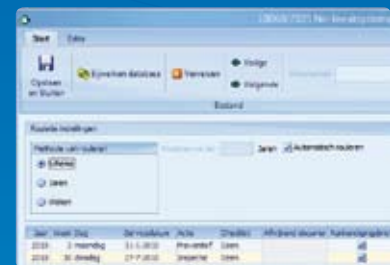
Hoe u uw servicemonteurs aanstuurt, kan variëren binnen UNIT4 Multivers Service Manager. Zo kunt u natuurlijk de storing- of onderhoudsbom, al dan niet voorzien van een checklist als bijlage, simpelweg afdrukken en aan uw medewerker overhandigen. Het is echter ook mogelijk om hiervan een PDF-document te maken en deze als bijlage te mailen. Beschikken uw buitendienstmedewerkers niet over een mobiel apparaat als een smartphone, PDA of laptop om email te kunnen ontvangen, dan biedt UNIT4 Multivers Service Manager ook de mogelijkheid om de opdracht als SMS bericht te verzenden.

## Digitale werkbom (optie)

De servicemonteur kan op locatie interactief communiceren met het UNIT4 Multivers backoffice systeem. Dit gaat via een mobiel apparaat voorzien van Windows Mobile, waarop een voor dit doel ontwikkeld programma draait. Dit speciaal voor monteurs ontwikkelde programma werkt op basis van een draadloze internetverbinding en communiceert rechtstreeks met UNIT4 Multivers Service Manager. Hierdoor is de buitendienstmedewerker in staat om steeds direct alle actuele uit te voeren werkopdrachten in te zien.



Onderdelen per installatie tot in detail vast te leggen



Serviceschema installatie



Benodigde capaciteit per periode inzichtelijk



Voor een duidelijk overzicht en het stellen van de juiste prioriteiten, is er op het mobiele apparaat onderscheid te maken tussen te verhelpen storingen en uit te voeren onderhoudsbeurten. Daarnaast kan de servicemedewerker zelf een nieuwe opdracht aanmaken. Uiteraard wordt bij de uiteindelijke afmelding van de opdracht ook meteen de bestede tijd en het eventueel verbruikte materiaal geregistreerd. De digitale handtekening van de klant completeert het geheel, waarmee de database van UNIT4 Multivers Service Manager meteen is bijgewerkt. Dus ook de interne urenregistratie per medewerker.

#### **Snelle en foutloze facturering**

Ook voor een snelle en foutloze facturering kunt u vertrouwen op UNIT4 Multivers Service Manager. Dit geldt voor zowel periodieke contractfacturen als voor de op regiebasis of als meerwerk uitgevoerde werkzaamheden en de hierbij eventueel gebruikte materialen en gemaakte (reis-)kosten. Facturen kunt u bovendien qua inhoud op veel verschillende manieren, volledig naar de wens van uw opdrachtgever, genereren (bijvoorbeeld: al dan niet verzameld per periode en/of wel of niet gedetailleerd afgedrukt). Vooral handig, als uw organisatie te maken heeft met grote, ook op dit gebied vaak veeleisende opdrachtgevers.

#### **Efficiënt voorraadbeheer, ook voor de servicewagens**

UNIT4 Multivers Service Manager ondersteunt u ook perfect in uw logistieke proces. Benodigde materialen voor service- en onderhoudsbeurten worden automatisch van de voorraad afgeboekt of op het juiste moment besteld bij de leverancier. De totale materiaalvoorraad is te verspreiden over meerdere magazijnen of serviceauto's als zogenaamd 'rollende magazijnen'. Op basis van de economische voorraadpositie en

de minimale voorraad per artikel kan UNIT4 Multivers Service Manager op elk gewenst moment besteladviezen per magazijn genereren.

#### **Signaleringen**

U merkt het: UNIT4 Multivers Service Manager heeft een duidelijke procesondersteunende functie. Hierbij horen natuurlijk ook de nodige proactieve signalen ter bewaking van een vlekkeloos opererende service afdeling.

Zo maakt UNIT4 Multivers Service Manager onder andere voor u inzichtelijk:

- welke uit te voeren service- en onderhoud opdrachten eventueel nog niet aan een medewerker zijn toebedeeld.
- welke opdrachten te laat dreigen te worden uitgevoerd.
- voor welke geplande werkzaamheden het benodigde materiaal nog niet beschikbaar is.

Bovendien signaleert UNIT4 Multivers Service Manager vroegtijdig een dreigende onderbezetting van uw service afdeling gedurende een bepaalde periode. Zo bent u in staat uw planning hierop vroegtijdig aan te passen of extra capaciteit in te schakelen.

#### **Rapportages**

UNIT4 Multivers Service Manager onderscheidt zich door de uiterst efficiënte wijze waarop alle aan service en onderhoud gerelateerde informatie in de database is opgeslagen. Dankzij de logische en heldere (SQL) database structuur is elke gewenste rapportage snel gemaakt.

# UNIT4 MULTIVERS

Denk aan een tussentijds nacalculatieoverzicht per klant, per contract of per installatie. Maar ook een prognose op basis van te verwachten contractinkomsten binnen een bepaalde periode is in een handomdraai gemaakt.

UNIT4 Multivers Service Manager beschikt tevens over het "Centraal Informatie Programma" (CIP). Deze handige rapportage tool is standaard voorzien van alle nodige slimme rapportages (zogenaamde query's). Maar het "CIP" is ook een zeer krachtig hulpmiddel, waarmee u snel zelf uw eigen overzichten uit de database van UNIT4 Multivers Service Manager genereert.

## Digitale servicedossiers

Zowel bij het vastleggen van een contract als van een installatie legt UNIT4 Multivers Service Manager automatisch digitale archiefdossiers voor u aan. Daarin worden alle door het systeem gegenereerde onderhoud- en storingsbonnen en de uitgaande facturen opgeslagen. Daarnaast kunt u zelf extra archiefmappen aan het dossier toevoegen. Dit is handig voor het centraal opslaan van contract- of installatiegebonden documenten zoals stroomschema's, plattegronden, foto's en keuringscertificaten.

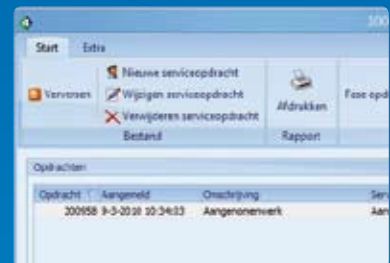
## Optimale integratie met UNIT4 Multivers

UNIT4 Multivers Service Manager werkt naadloos samen met de modules Relatiebeheer, Voorraad- en Bestelregistratie, en Financieel van de financieel logistieke software UNIT4 Multivers. U hoeft gegevens dan ook maar één keer vast te leggen voor meervoudig gebruik ervan.

Daarnaast biedt de module Management Assistent de nodige extra, proactieve functionaliteit voor het nog slagvaardiger kunnen opereren van de organisatie als geheel. Evenals de andere modules binnen UNIT4 Multivers kent ook UNIT4 Multivers Service Manager een verregaande integratie met de Microsoft Office omgeving.



Snelle registratie van storings- of ad hoc werkzaamheden



Storingen en geplande servicebeurten: Waar mogelijk te combineren



Monteur agenda's altijd inzichtelijk



#### **UNIT4 Multivers Service Manager:**

##### **De voordelen voor u op een rijtje...**

- Tijdige en foutloze facturatie van uw onderhoudscontracten
  - Systeem houdt rekening met gemaakte contractafspraken
  - Gemaakte kosten per contract of installatie op elk moment inzichtelijk
  - Aanzienlijke kostenbesparingen door efficiënte onderhoudsplanning
  - Continu inzicht in alle geplande werkzaamheden
  - Aansturing van uw monteurs via digitale werkbond
  - Uw monteurs ook inhoudelijk steeds goed geïnformeerd
  - Uitgebreide service historie per installatie
  - Optimaal voorraadbeheer, ook voor uw servicewagens
  - Proactieve signaleringen ter voorkoming van faalkosten
  - Facturering uitgevoerde regiewerkzaamheden met één druk op de knop
- 
- Eenmalige gegevensinvoer dankzij optimale, interactieve integratie met UNIT4
  - Multivers Relatiebeheer, Inkoop- en Bestelregistratie en Financieel

##### **Maar ook...**

- Meer gemotiveerde servicemedewerkers
- Professionele uitstraling naar uw klanten
- Hogere mate van klanttevredenheid!

# UNIT4 MULTIVERS

## UNIT4 Software B.V.

Stationspark 1000  
3364 DA Sliedrecht  
Postbus 102  
3360 AC Sliedrecht  
Nederland

T: 0184 44 44 44  
F: 0184 44 44 45

[mkb@unit4.com](mailto:mkb@unit4.com)  
[www.unit4multivers.nl](http://www.unit4multivers.nl)

Gratis informatienummer:  
0800 844 44 44

## Allinco Software B.V.

Goeseelsstraat 5  
4817 MV Breda  
Nederland

T: 076 578 04 80  
F: 076 578 04 85

[software@allinco.nl](mailto:software@allinco.nl)  
[www.allinco.nl](http://www.allinco.nl)

Uw UNIT4 partner:



Niets van deze uitgave mag worden gewijzigd, veeelvoudigd, opgeslagen of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van UNIT4. De merken genoemd in deze folder worden beschermd. Aan deze folder kunnen geen rechten ontleend worden. Wijzigingen en drukfouten voorbehouden.

UNIT4 Multivers  
is een product van

**UNIT4**  
BUSINESS SOFTWARE