

Zavedení výuky modulu servisních služeb v ERP systému Microsoft Navision pro potřeby FaME, UTB ve Zlíně

Bc. Jana Kiflová

Diplomová práce
2006



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav managementu
akademický rok: 2005/2006

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jana KIFLOVÁ**
Studijní program: **N 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management a marketing**

Téma práce: **Zavedení výuky modulu servisních služeb v ERP systému Microsoft Navision pro potřeby FaME, UTB ve Zlíně**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Na základě dostupné literatury zpracujte přehled pojmů a vztahů týkajících se oblasti servisních služeb.
- Charakterizujte ERP systém Microsoft Navision.

II. Praktická část

- Analyzujte možnosti využití modulu Servis v ERP systému Microsoft Navision pro potřeby výuky na FaME Zlín.
- Zpracujte praktické cvičení pro daný modul ERP systému Microsoft Navision využitelné ve výuce na FaME Zlín.
- Zhodnoťte přínosy vytvořeného cvičení.

Závěr


Rozsah práce: **70 stran**
Rozsah příloh:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

- [1] BASL, J. Podnikové informační systémy. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0214-2
[2] DOHNAL, J. Řízení podniku a řízení IS/IT v informační společnosti. Praha: VŠE, 1999. ISBN 80-7079-023-7.
[3] MOLNÁR, Z. Moderní metody řízení informačních systémů. Praha: Grada, 1992. ISBN 80-85623-07-2.
[4] TVRDÍKOVÁ, M. Zavádění a inovace informačních systémů ve firmách. Praha: Grada, 2001. ISBN. 80-7169-703-6

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Hana Klčová**
Ústav managementu výroby – průmyslového inženýrství
Datum zadání diplomové práce: **6. března 2006**
Termín odevzdání diplomové práce: **9. května 2006**

Ve Zlíně dne 6. března 2006


doc. PhDr. Václav Nováček, CSc.

děkan




Ing. Pavla Staňková, Ph.D.

ředitel ústavu

ABSTRAKT

V této diplomové práci s názvem Zavedení výuky modulu servisních služeb v ERP systému Microsoft Navision pro potřeby FaME, UTB ve Zlíně se zabývám související teorií jako je podnikový informační systém, procesní řízení a teorií servisních služeb. V praktické části potom rozebírám jednotlivé možnosti modulu Servis v daném ERP systému. Závěr praktické části obsahuje komplexní cvičení na daný modul, harmonogram výuky a detaily projektu na zavedení modulu Servis do výuky studentů 4. ročníku magisterského studijního programu Fakulty managementu a ekonomiky na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně.

Klíčová slova: ERP systém, procesní řízení, hodnotový řetězec, servis, Microsoft Navision, servisní objednávka, servisní smlouva

ABSTRACT

This diploma thesis, titled as Implementation of teaching service management area in ERP system Microsoft Navision for use of FaME, UTB in Zlín, deals with relating theory as enterprise resource planning system, process management and theory of service management. In the practical part I am analysing particular opportunities of Service module in given ERP system. The result of practical part contains complex practices for given module, lessons harmonogram and details of project of implementation Service modul which are designed for use of teaching the students of 4th year of master degree at Faculty of Management and Economy at Thomas Bata University in Zlín.

Keywords: ERP system, process management, value chain, service, Microsoft Navision, service order, service contract.

Chtěla bych poděkovat především vedoucí mojí diplomové práce Ing. Haně Klčové za její cenné rady a připomínky a za její trpělivost.

Dále bych chtěla poděkovat i celé mojí rodině za její obrovskou pomoc během celého mého studia.

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	9
1 ZÁKLADNÍ POJMY	10
1.1 INFORMAČNÍ SYSTÉM	10
1.1.1 Složky informačního systému	11
1.1.2 Podnikový informační systém.....	11
1.1.3 Historický vývoj ERP koncepce	13
1.2 PROCESNÍ ŘÍZENÍ	14
1.2.1 Funkční pojetí řízení	15
1.2.2 Procesní pojetí řízení.....	15
1.2.3 Podnikový proces	16
1.2.4 Porterův model hodnotového řetězce.....	16
1.2.5 Hodnotový řetězec	17
1.2.5.1 Inovační proces	18
1.2.5.2 Provozní proces.....	18
1.2.5.3 Servisní služby	19
1.3 SERVISNÍ SLUŽBY Z HLEDISKA ERP SYSTÉMU	19
1.3.1 Servisní služby jako součást CRM.....	20
1.3.2 Servisní služby v současnosti.....	21
2 MICROSOFT NAVISION	23
2.1 SOUČASNÝ VÝVOJ MICROSOFT NAVISION	23
2.2 CHARAKTERISTIKA OBCHODNÍHO MODELU MICROSOFT NAVISION	25
II PRAKTICKÁ ČÁST	26
3 SERVIS	27
3.1 TERMINOLOGIE K MODULU SERVIS	27
3.2 STRUKTURA SERVISNÍHO MANAGEMENTU	29
3.2.1 Správa Smluv	30
3.2.2 Plánování a dispečink.....	30
3.2.3 Zpracování objednávek	30
3.2.4 Historie	31
3.2.5 Nastavení.....	31
3.3 MOŽNOSTI VYUŽITÍ MODULU SERVIS PRO VÝUKU	31
3.3.1 Předměty servisu	31
3.3.2 Vytvoření předmětu servisu	33
3.3.2.1 Vytvoření předmětu servisu ručně.....	33
3.3.2.2 Vytvoření předmětu servisu automaticky.....	36
3.3.3 Servisní objednávky a nabídky	37
3.3.3.1 Vytvoření servisní objednávky	38
3.3.3.2 Servisní nabídka.....	42
3.3.4 Práce se servisní objednávkou	43
3.3.4.1 Práce se servisními úkoly	44

3.3.5	Servisní smlouva	53
3.3.5.1	Okno servisní smlouvy	54
3.3.6	Vytvoření Nabídky smluv a její převedení na Servisní smlouvu.....	59
3.3.7	Vytvoření servisní smlouvy přímo.....	64
3.3.8	Práce se servisní smlouvou	66
4	NÁVRH PROJEKTU.....	72
4.1	IDENTIFIKACE PROJEKTU	72
4.2	HARMONOGRAM A ZAJIŠTĚNÍ VÝUKY MICROSOFT NAVISION.....	75
4.3	CVIČENÍ PRVNÍ – SERVIS I	77
4.4	CVIČENÍ DRUHÉ – SERVIS II	79
4.5	PŘÍNOSY NAVRŽENÝCH CVIČENÍ.....	81
	ZÁVĚR.....	83
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	84
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	87
	SEZNAM OBRÁZKŮ	88
	SEZNAM TABULEK.....	90
	SEZNAM PŘÍLOH.....	91
	PŘÍLOHA P I: VÝSLEDKY PRVNÍHO CVIČENÍ.....	92
	PŘÍLOHA P II VÝSLEDKY DRUHÉHO CVIČENÍ	94

ÚVOD

V současnosti snad již ani nelze pochybovat o nutnostech zavádění podnikových informačních systémů do společností. Nástup těchto informačních systémů se v České republice projevuje až začátkem devadesátých let minulého století díky ukončení izolace naší republiky od okolního světa. Současně s rozšiřováním těchto systémů se objevují požadavky firem na alespoň částečné znalosti těchto systémů jejich zaměstnanců. A tak se začíná výuka těchto systémů objevovat i v nabídkách vysokých škol. Fakulta managementu a ekonomiky využívá ve své výuce ERP systém Microsoft Business Solutions - Navision. Pro účely své práce budu dále používat zkrácený název Microsoft Navision. Systém Microsoft Navision je na fakultě vyučován od akademického roku 2001/2002 ve 4. ročníku magisterského studijního programu v letním semestru v rámci předmětu Informační systém podniku. Současná verze CZ 4.0 obsahuje modul Servis, který dosud nebyl zařazen do výuky. Potřebu zavedení tohoto modulu do výuky představují rostoucí požadavky trhu po strategiích servisního managementu a po aplikacích pro servisní management. Společnosti si začínají uvědomovat, že rozšiřování jejich servisních služeb pro zákazníky jim přináší zisky. Vzhledem k tomu, že se výuka neustále inovuje o nové moduly, je třeba studenty seznámit i s možnostmi modulu Servis, který je klíčový pro řízení servisních organizací.

Cílem této práce je zpracovat terminologii vztahující se k modulu Servis, analyzovat možnosti modulu Servis v ERP systému Microsoft Navision pro zavedení tohoto modulu do výuky včetně harmonogramu výuky a návržení praktických cvičení.

Diplomová práce je rozdělena do dvou částí: teoretické a praktické.

V teoretické části pomocí literární rešerše zpracovávám pojmy vztahující se k servisním službám. Začínám vysvětlením obsahu pojmu podnikové informační systémy, dále pak podnikovými procesy a procesním řízením a nakonec samotnými servisními službami. V závěru teoretické části se stručně věnuji systému Microsoft Navision.

V praktické části se zabývám jednotlivými možnostmi modulu servis využitelných ve výuce, jako je vytvoření předmětů servisu, servisních objednávek a servisními smlouvami.

V závěru praktické části navrhuji zařazení modulu Servis do výuky a navrhuji praktická cvičení pro výuku k procvičení probraných možností daného modulu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ZÁKLADNÍ POJMY

Teoretickou část své diplomové práce jsem rozdělila na dvě části. V první části se budu zabývat, vzhledem k náročnosti zpracovávané problematiky, podnikovými informačními systémy. Jejich historií, strukturou a jejich vztahem k procesnímu řízení atd. Dále se budu věnovat pojmům procesního řízení a pojmům vztahujícím se k tématu diplomové práce, tj. k servisním službám. V druhé části se pak věnuji stručné charakteristice ERP systému Microsoft Navision, na kterém výuka probíhá.

1.1 Informační systém

Díky rozšířenosti tohoto pojmu existuje celá řada definic informačního systému. Z obsahově podobných definic informačního systému je podle autorky Tvrdíkové nejvýstižnější: „Informační systém lze charakterizovat jako soubor lidí, metod a technických prostředků zajišťujících sběr, přenos, uchování a zpracování dat s cílem tvorby a poskytování informací dle potřeb příjemců informací činných v systémech řízení.“ [28, s.10]

Tato definice zahrnuje člověka jako součást informačního systému a zmiňuje se o míře potřeby příjemců informací. V současné době lze tuto definici doplnit: „Informační systém lze definovat jako soubor lidí, technických prostředků a metod zabezpečujících sběr, přenos, uchování a zpracování dat za účelem tvorby a presentace informací pro potřeby uživatelů činných v systémech řízení.“[16, s. 19]

Další definice popisuje informační systém z jiného pohledu a zní: „Informační systém je obecně podpůrný systém pro systém řízení. Jestliže chceme projektovat systém řízení jako takový, musíme znát, jaké jsou cíle a informační systém řešit tak, aby ty to cíle podporoval“ [28, s. 29]

Jedno však mají tyto uvedené definice společné – shodují se v tom, že informační systém je účelnou formou využití informačních technologií v sociálně-ekonomických systémech.

1.1.1 Složky informačního systému

Informační systém se skládá z následujících komponent:

- Technické prostředky (hardware) – počítačové systémy různého druhu a velikosti, doplněné o potřebné periferní jednotky, které jsou v případě potřeby propojeny prostřednictvím počítačové sítě a napojeny na diskový subsystém pro práci s velkými objemy dat.
- Programové prostředky (software) – tvořené systémovými programy řídicími chod počítače, efektivní práci s daty a komunikaci počítačového systému s reálným světem a programy aplikačními řešícími určité třídy úloh určitých tříd uživatelů.
- Organizační prostředky (orgware) – tvořené souborem nařízení a pravidel definujících provozování a využívání informačního systému a informačních technologií.
- Lidská složka (peopleware) – řešení otázky adaptace a účinného fungování člověka v počítačovém prostředí, do kterého je vřazen.
- Reálný svět (informační zdroje, legislativa, normy) – kontext informačního systému.

Má-li být informační systém firmy či instituce efektivní, nesmí být při jeho vývoji zanedbána žádná z jeho složek. [16, 29, 34]

1.1.2 Podnikový informační systém

Software podnikového plánování zdrojů neboli ERP (Enterprise Resource Planning) se pokouší integrovat všechny oddělení a funkce napříč podnikem do jediného počítačového systému, který může sloužit všem specifickým potřebám jednotlivých oddělení. ERP systémy vytváří jedinou databázi, takže různá oddělení mohou mnohem jednodušeji sdílet informace a komunikovat s ostatními odděleními. ERP je označení pro informační systém, který je schopen pokrýt plánování a řízení interních podnikových procesů, a to na všech úrovních od strategické až po operativní. Mezi jeho nejdůležitější vlastnosti patří:

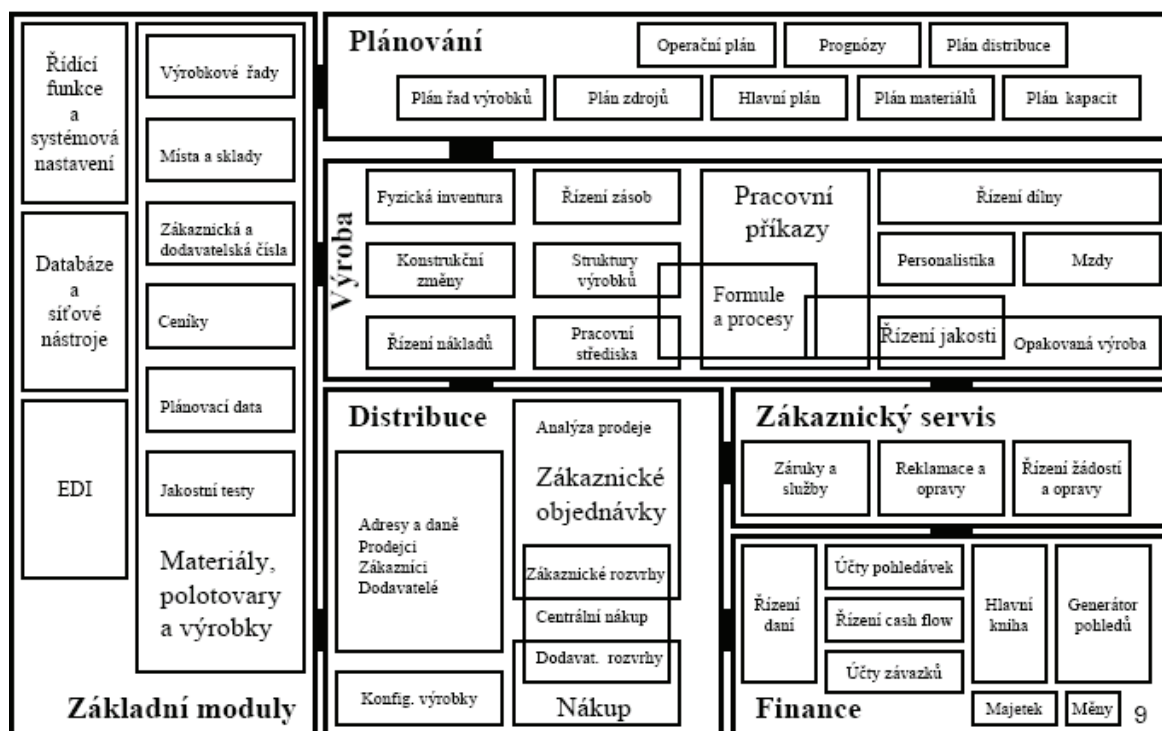
- Schopnost automatizovat a integrovat klíčové interní podnikové procesy – výrobu, logistiku, ekonomiku a personalistiku.

- Sdílel společná data a zpracovávat je v rámci celé organizace.
- Vytvářet a zpřístupňovat informace v reálném čase.
- Zpracovávat historické údaje.

K zásadním požadavkům, které od ERP systémů očekávají zákaznické organizace patří:

- Realizace měřitelných přínosů v oblasti snižování celé struktury nákladů vznikající neefektivním řízením firmy.
- Realizace neměřitelných přínosů v oblasti řízení podnikových procesů a dostupnosti informací v reálném čase.

V současnosti jsou však potřeby a požadavky firem na tolik rozdílné, že nelze výše uvedené zákaznické požadavky brát doslova. Ale je důležité při implementaci ERP systému brát v potaz znalosti procesů ve firmě, úzkých míst ve výrobě, distribuci a také specifických požadavků v daném odvětví. [2, 10, 13, 14, 22, 26]



Obr. 1: Praktická realizace modelu ERP [26]

Obrázek č. 1 popisuje vztahy mezi jednotlivými částmi ERP systému. V rámci tématu diplomové práce se zabývám jen částí Zákaznického servisu.

1.1.3 Historický vývoj ERP koncepce

Podporou pro rozvoj ERP systému je rychlá globalizace, která nutí firmy rychleji reagovat na rozvíjející se tržní prostředí. Bezprostřednost, která je v podstatě důsledkem globalizace vytváří na firmy tlak, aby reagovaly na změny v reálném čase. Integrace, která nutí firmy, aby se přetvářely na síťové organizace. Znalosti, které přiměly společnosti zabývat se hodnotou, přínosy a efektivností IS/IT řešení. [1, 24, 26, 34]

Za průkopníky podnikových informačních systémů ve 20. a 30. letech lze označit společnosti Philips a Baťa. Jejich strategie a požadavky na zpracovávání podnikových dat byly následující:

- Sdílení a integrace dat potřebných k řízení firmy.
- Minimalizace časových ztrát při zpracovávání a doručení informací.
- Maximální možná automatizace opakujících se procesů.

Počátkem 50. let byla zavedena první aplikace IT mimo oblast financí a účetnictví (systém kontroly majetku a zásob). V 50. až 60. letech byl vyvinut první systém pro řízení výroby MRP (Materials Requirements Planning), v 70. až 80. letech byl inovován do MRP II (Manufacturing Resource Planning), který umožnil integraci finančních systémů, čímž rozšířil svůj význam pro oblast plánování. V polovině 80. let nastal průlom v oblasti plánování a řízení výroby, zavádění systému Just In Time. V 90. letech se rozvíjí technologie klient/server, MRP II se vyvíjí v ERP a dochází k postupné integraci procesů řízení lidských a kapitálových zdrojů. Na konci 90. let dochází výrazné orientaci na zákazníka a optimalizaci výrobních procesů. V současnosti se funkčnost ERP zaměřuje na vnitřní procesy, jež se stávají klíčovou funkční oblastí a zahrnují či jsou schopny být rozšířeny o:

- MIS (Management Information System) – manažerská nadstavba podporující vrcholové řízení firmy.
- SCM (Supply Chain Management) – řešení pro řízení dodavatelsko-odběratelských řetězců.
- APS (Advanced Planning System) – řešení pro plánování a řízení výroby.
- CRM (Customer Relationship Management) – aplikace sloužící k řízení vztahů se zákazníky.

Mezi současné tvůrce ERP systému patří například tyto společnosti: Microsoft, Oracle, SAP, z českých tvůrce pak například: Vema, Datalock, Altec, LCS a jiné.

1.2 Procesní řízení

Pokud se zabývám ERP systémem nemohu opomenout pojem procesní řízení. Protože hlavní důvod zavádění těchto systémů je řízení finančních, obchodních a výrobních procesů ve firmě, ERP je tedy pouhým nástrojem na podporu těchto procesů. IS musí v sobě akcentovat to, jakým způsobem probíhají procesy ve společnosti. Velmi významná je i otevřenost a možná provázanost podnikové aplikace vůči dalším podnikovým aplikacím. Smysluplná integrace snižuje totiž chybovost a pracnost, takže se žádné data nemusejí zadávat dvakrát a zkracuje se čas k provedení úlohy. Smyslem zavedení ERP aplikace je tedy především rychlá návratnost této investice formou zlepšení podnikových procesů, což následně přináší lepší finanční výsledky.

Procesní řízení, jako pojem, již poměrně silně zdomácnělo ve slangu manažerů většiny českých podniků, stejně jako v repertoáru mnoha odborných publikací a časopisů.

Většina světových firem, které spojují růst hodnoty firmy s budováním dlouhodobé konkurenceschopnosti firmy a růstem produktivity si klade otázky týkající se podnikových procesů. Které procesy ve firmě tvoří hodnotu pro zákazníka? Jak zkracovat průběžné časy procesů? Atd. Lze tedy říci, že restrukturalizace řízení procesů a zavádění procesního způsobu řízení ve vztahu ke zvýšení produktivity a konkurenceschopnosti je nevyhnutelná.

To podstatné pro podnikové procesy je, že výsledkem procesu je produkt nebo služba, která směřuje k potenciálnímu zákazníkovi (internímu nebo externímu). Ať už se na procesy díváme na jakékoliv úrovni, vždy je klíčovým faktorem hodnota jeho výstupu. Z hlediska činností to může být hodnota pro dalšího pracovníka, z hlediska subprocessů hodnota pro jiný organizační útvar a z hlediska firmy chápané jako jediný hodnotový proces je posuzována jeho hodnota pro koncového zákazníka. [8, 17, 22, 23, 32]

Pro úplnost uvádím stručný popis rozdílu funkčního a procesního řízení.

1.2.1 Funkční pojetí řízení

Struktura většiny dnešních společností je uspořádána podle funkcí a hierarchií. Pravděpodobně základem této struktury je vědecké řízení, které vypracoval Frederick W. Taylor. Ten dospěl k závěru, že práci lze nejučinněji vykonávat tehdy, rozloží-li se na jednotlivé prvky, a lidé, zejména dělníci jsou managementem nasazeni jako specialisté, kteří se soustředí na jednu jednoduchou část celé práce. Dalšími následovníky byli Henri Fayol, který se domníval, že řízení je založeno na univerzálních principech, které lze jednotlivě formulovat a kterým lze lidi naučit. Max Veber vytvořil slovo byrokracie a vytvořil její teorii.

Tyto teorie řízení byly již dnešními teoretiky v převážné míře zpochybněny, stále však působí velkým vlivem na organizace po celém světě. Za hlavní podnikové funkce jsou považovány především:

- výrobní funkce
- technická funkce
- obchodní funkce
- ekonomická funkce
- personální funkce. [4, 8, 21]

1.2.2 Procesní pojetí řízení

Jedním z významných trendů v získávání větší konkurenceschopnosti, dosahování vyšší produktivity, efektivnosti firem a udržení jejich postavení v dnešním dynamickém tržním prostředí, je zavádění procesní organizace firem a zákaznické orientace jejich procesů. Procesy se v organizaci vyskytovaly již od dob prvních manufaktur, pouze nebyly "viditelné", byly zamaskované složitými organizačními strukturami hierarchického typu. Postupně si začali odborníci v jednotlivých oblastech znovu uvědomovat existenci a význam procesů pro řízení organizace. V dnešní době je od funkčního uspořádání postupně upouštěno a je nahrazováno procesní orientací. Další směr, který vedl k procesně řízené organizaci byl směr ústící k systému norem ISO 9000:2000, které slouží jako podklad pro vybudování integrovaného systému jakosti. Tyto normy nahradily funkční orientaci podniku orientací procesní. Procesní organizace se snaží organizovat a řídit práci v podnicích jako ucelený proces, který je dále dekomponován na jednotlivé, vzájemně

logicky provázané subprocesy, tzv. strom procesů, které jsou orientovány na výsledek, tj. na hodnotu, kterou přinese podnik pro zákazníka.[8, 17, 23]

1.2.3 Podnikový proces

Proces lze charakterizovat jakou posloupnost sekvenčních aktivit, které mají společný cíl. Proces se spouští nějakým signálem na vstupu a podle definovaných procedur s využitím přidělených zdrojů organizace vytváří určitý výstup pro definovaného zákazníka. Proces pro zákazníka vytváří hodnotu, a to je jediný důvod jeho existence. Vstupním signálem je nějaká zákaznická potřeba, která spustí onu posloupnost sekvenčních aktivit, která podle daných pravidel využije či spotřebuje určité podnikové zdroje a vytvoří produkt nebo službu, jež na výstupu uspokojí počáteční zákaznickou potřebu. Každý podnik se tedy skládá z procesů. [8, 22]

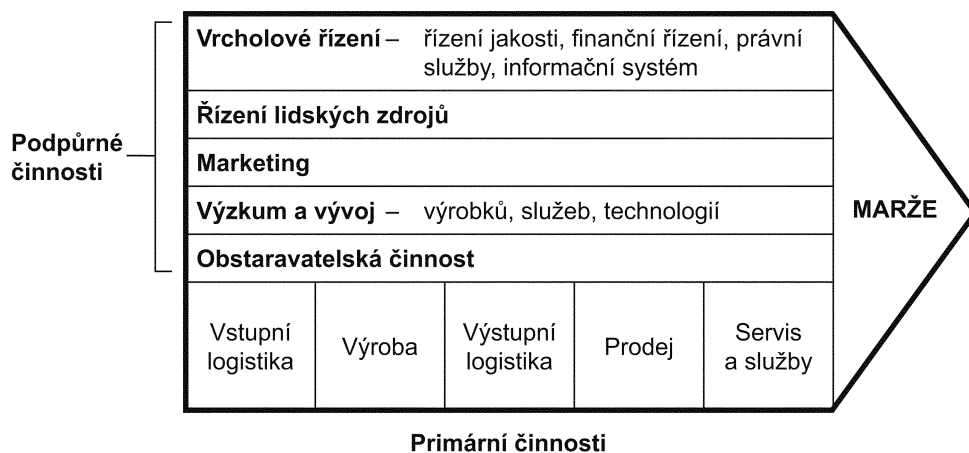
Proces lze tedy charakterizovat:

- je spouštěn určitým signálem
- jeho funkčnost závisí na jeho procedurách a zdrojích
- všechny procesy mají interní nebo externí vstupy či dodavatele a všechny procesy mají své zákazníky
- proces probíhá opakovaně a sekvenčně, lze jej dekomponovat na subprocesy a aktivity
- každý proces má svého vlastníka.

Literatura uvádí několik teorií podnikových procesů, mezi ty nejznámější patří Porterův model hodnotového řetězce a Hodnotový řetězec od tvůrců Balance Scorecard.

1.2.4 Porterův model hodnotového řetězce

Porterův model znázorňuje hodnotový řetězec společnosti, který se často využívá při studiu konkurenčních výhod podniku a při provádění SWOT analýzy. Porter zde rozděluje procesy v podniku na primární a podpůrné. Primární procesy jsou stěžejní procesy v podniku, jsou to provozní procesy, jejichž výsledkem je produkce výstupů požadovaných zákazníkem. Mezi primární procesy zařazuje vstupní logistiku, výrobu, výstupní logistiku, prodej, servis a služby. [20]



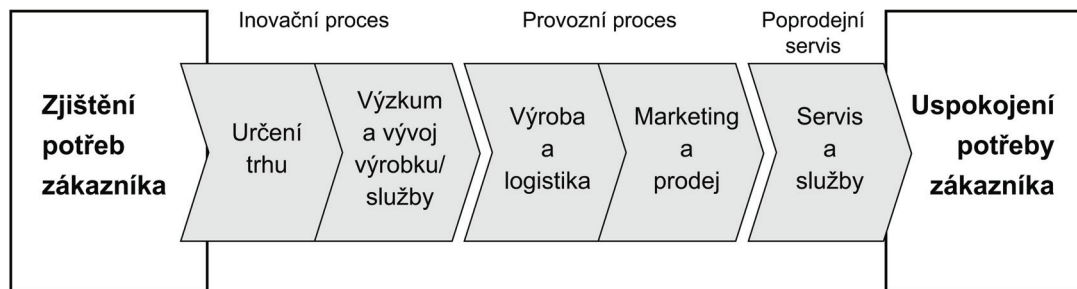
Obr. 2: Porterův model hodnotového řetězce [20]

Podpůrné činnosti umožňují existenci primárních procesů. Mezi tyto činnosti patří vrcholové řízení, řízení lidských zdrojů, marketing, výzkum a vývoj, obstaravatelská činnost. Problémem zde je, že tento model soustřeďuje pozornost manažerů na primární procesy, a to zejména na výrobní logistiku, což má za následek značné snížení možnosti reagovat na požadavky zákazníků.

Problémem výše uvedené teorie je fakt že, odděluje činnosti odborně vymezených útvarů od činností řídicích, především kompetenčních a neumožňuje tak stanovení jedné ze základních komponent procesního řízení a to řízení kompetencí. Východiskem tohoto problému je definovat strukturu procesního řízení na základě hodnotového řetězce interních podnikových procesů.

1.2.5 Hodnotový řetězec

Hodnotový řetězec je od tvůrců BSC (Balance Scorecard) [9]. Ti doporučují manažerům, aby definovali úplný hodnotový řetězec, který začíná inovačním procesem – odhalením současných a budoucích potřeb zákazníků a vývojem nových způsobů řešení těchto potřeb – pokračuje provozním procesem – dodávkou existujících výrobků a služeb existujícím zákazníkům a končí poprodejním servisem – nabídkou služeb po uskutečnění prodeje, které přidávají nakoupeným výrobkům a službám další hodnotu.



Obr. 3: Hodnotový řetězec [9]

Hodnotový řetězec zahrnuje tři základní procesy:

- inovační proces
- provozní proces
- poprodejní servis (servisní služby).

1.2.5.1 Inovační proces

Schopnost být efektivní a dostatečně rychlý v inovačním procesu je pro mnoho podniků důležitější, než bezchybnost v každodenním provozním procesu. Inovační proces se skládá ze dvou prvků. Zaprvé, manažeři využívají výsledků průzkumu trhu ke zjištění jeho velikosti, povahy zákaznických preferencí a podkladů pro stanovení ceny cílových výrobků a služeb. Jakmile podniky rozvinou své interní procesy směrem k uspokojování konkrétních potřeb zákazníků, je dostupnost správné informace o velikosti trhu a zákaznických preferencí tou správnou cestou k úspěchu. Kromě odhalování potřeb existujících a potenciálních zákazníků může být tento segment zdrojem informací o zcela nových příležitostech a trzích pro výrobky a služby, které může podnik dodávat.

Informace o trzích a zákaznicích slouží jako vstup pro druhý krok inovačního procesu – proces návrhu a vývoje aktuálního výrobku nebo služby.

1.2.5.2 Provozní proces

Druhým krokem v hodnotovém řetězci jsou výroba a logistika, marketing a prodej. Ty tvoří provozní proces. Provozní proces představuje krátkodobé vytváření hodnoty v podnicích. Začíná objednávkou od zákazníka a končí dodávkou výrobku nebo služby. Tento proces vyžaduje přesnou, úplnou dodávku výrobků a služeb zákazníkům.

1.2.5.3 *Servisní služby*

Třetím hlavním krokem hodnotového řetězce je služba zákazníkovi po prvotním prodeji nebo dodávce výrobku či služby. Například společnosti, které prodávají sofistikované přístroje nebo systémy, mohou zaměstnancům svých zákazníků nabídnout tréninkové programy pro efektivnější používání těchto přístrojů nebo systémů. Mohou také nabídnout rychlý servis jako reakci na aktuální nebo potenciální poruchu a prostoje. Všechny tyto aktivity přidávají k výrobkům a službám hodnotu. [8, 9]

V rámci tématu mé diplomové práce se budu dále zabývat již jen pojmem servis a jemu příbuzným pojmům.

1.3 **Servisní služby z hlediska ERP systému**

Servisní služby jsou poslední fází interního hodnotového řetězce. Zahrnují záruční i pozáruční opravy, příjem nefunkčních a vrácených produktů a zpracovávání plateb, například prostřednictvím kreditních karet. Ty společnosti, které se snaží uspokojit požadavky svých cílových zákazníků výbornými servisními službami, mohou výkonnost měřit pomocí takových veličin jako jsou čas, kvalita servisu a výše nákladů. Tímto způsobem doba trvání cyklu – od vznesení zákaznického požadavku až k úplnému vyřešení problému – může měřit rychlost odezvy na závadu.

Dalším aspektem servisních služeb je fakturace a příjem plateb. Podniky s velkým podílem prodeje prostřednictvím kreditní nebo vlastní karty budou pravděpodobně chtít do svých procesů vystavování účtů, inkasa a zjišťování bonity zahrnout měření nákladů, jakosti a doby cyklu.

Další důležitou veličinou přinášející hodnotu pro zákazníka je efektivnost procesů servisu, která je vyjádřena cenou oprav. Je důležité, aby v procesu servisních služeb pracovali vysoce kvalifikovaní pracovníci, mající schopnost a školení pro bezkonfliktní styk se zákazníky.

Ukazatele vhodné pro měření výkonnosti servisních služeb:

- doba odezvy na požadavky zákazníků
- počet reklamací na práci servisu
- průměrná cena opravy.[2, 8, 13]

1.3.1 Servisní služby jako součást CRM

Dále se s pojmem servisní služba můžeme setkat v oblasti řízení vztahů se zákazníky (CRM). Vztah se zákazníkem totiž uzavřením obchodu přirozeně nekončí, protože je třeba objednané produkty nebo služby zákazníkovi dodat a následně mu poskytnout příslušný servis. V tomto smyslu při řízení a budování vztahů se zákazníky podnik prochází postupně čtyřmi fázemi:

- oslovení zákazníka- výběr a identifikace těch zákazníků, kterým má smysl daný produkt nabízet
- obchodní transakce – podnik usiluje o provedení kontraktu
- plnění objednávek – samotná dodávka objednaného produktu
- zákaznický servis – dodavatel podporuje implementační a instalační aktivity týkající se dodaného produktu, zároveň buduje loajalitu u zákazníka. V této fázi se podnik zabývá těmito činnostmi:
 1. Poskytuje servisní aktivity související se záručními službami.
 2. Pokračuje v nabízení dalších doplňujících produktů a služeb.
 3. Posiluje loajalitu zákazníka, prohlubuje diferencovaný přístup k zákazníkovi, aby nabízené produkty a služby představovaly co největší přidanou hodnotu pro zákazníka.

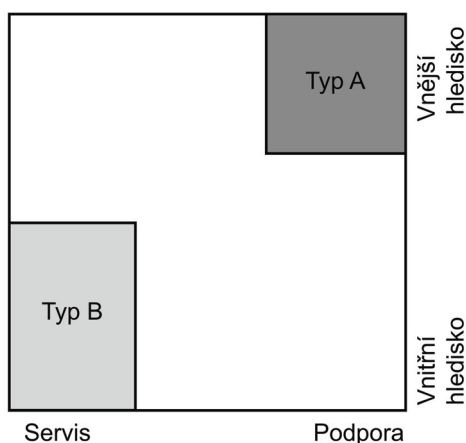
Důležité je zůstat v kontaktu se zákazníkem po uskutečnění dodávky zboží. Poprodejní telefonát (fax, email) má tu výhodu, že umožňuje vyřešit případný problém ještě v zárodku, případně se přesvědčit, zda zákazník zná možnosti jak se spojit s pracovníky poprodejního servisu. Další výhodou následného kontaktu je, že dává příležitost nabídnout další produkty a služby. [5, 6, 7, 22,33]

1.3.2 Servisní služby v současnosti

V poslední době mění servisní společnosti styl svého podnikání. Až donedávna si společnosti myslely, že zákazník jen kupuje produkty nebo servisní služby. V současnosti tyto společnosti mění své zaměření od produktově orientovaného podnikání k více servisně orientovanému podnikání. Zaujmutí a udržení zákazníka se stalo více atraktivnějším, než pouhý prodej výrobků. Výrobky nebo služby nejsou odpovědné za zisky společnosti, ale zákazníci ano.

Vysvětlením pro tuto změnu je nekonečná nabídka zboží a služeb pro zákazníky. A zákazníci si to uvědomují. Více než kdy jindy si zákazníci uvědomují, že pokud jim jedna firma nedokáže uspokojit jejich požadavky, druhá to udělá. Zákazníci zůstávají věrni jen dokud jim jiná firma neudělá lepší nabídku. Proto je pro společnosti důležité, aby si uvědomily, že pokud chtějí zákazníka oslovit a udržet si ho od prvního kontaktu až po servis, musejí překonat jeho očekávání.

Tato změna se také odráží uvnitř společnosti přesto, že provádění prvotřídního servisu je nákladné. Toto vysvětluje rostoucí požadavky trhu po strategiích servisního managementu a po aplikacích pro servisní management. Společnosti si začínají uvědomovat, že rozšiřování jejich servisních služeb pro zákazníky jim přináší zisky. Servisním operacím se nyní dostává více pozornosti, a jestli byly někdy považovány za nepříjemnou nutnost, jsou nyní považovány za ziskové centrum se značným ziskem.



Obr. 4.: Aplikace pro řízení servisu
[25]

Aplikace pro řízení servisu se dělí do dvou skupin: typ A a typ B. Aplikace typu A se zaměřují na přímou interaktivní zákaznickou podporu, například podpora, která je nabízena prostřednictvím call center. Aplikace typu B se zaměřují na podporu interních servisních operací a mohou být použity například u společností zajišťujících úklid. [2,10, 25]

2 MICROSOFT NAVISION

ERP systém Microsoft Navision je původním produktem dánské společnosti Navision a.s. V roce 2002 odkoupila Navision společnost Microsoft a začlenila jeho produkty do samostatné divize podnikových aplikací Microsoft Business Solutions. Do této divize byly postupně začleňovány další ERP řešení, které Microsoft získal svými aktivitami (akvizice i vlastní vývoj) v oblasti podnikového aplikačního softwaru.

Aplikace Microsoft Business Solutions optimalizují strategické podnikové procesy v oblastech řízení financí, manažerských analýz, řízení lidských zdrojů, řízení projektů, CRM, servisu, řízení dodavatelského řetězce (SCM), e-commerce, výroby a řízení maloobchodu. Cílem aplikací je pomáhat zákazníkům na cestě k podnikatelské úspěšnosti.

2.1 Současný vývoj Microsoft Navision

Nové verze ERP řešení se soustředí z pohledu svého rozhraní na poskytnutí podpory jednotlivým rolím v podniku. Docílit toho chce společnost Microsoft spojením všech relevantních činností a procesů typických pro danou roli, včetně velmi hluboké integrace s dalšími produkty, jako jsou aplikace Microsoft Office pro e-mailovou komunikaci, plánování času a úkolů a práci s dokumenty. A to vše díky jednoduchému a efektivnímu rozhraní, které lidé znají právě z Microsoft Office.

Popsané inovace chce společnost Microsoft naplnit ve dvou vlnách rozvoje všech existujících řešení - Microsoft Navision, Microsoft Axapta a Microsoft CRM (stejně jako na globální úrovni Microsoft Great Plains a Microsoft Solomon). První vlna, jejíž časování je dáno do období let 2005 až 2007, zahrnuje vytvoření společného, intuitivního a vysoce efektivního uživatelského rozhraní, včetně zapojení nejmodernějších nástrojů business intelligence a možností využívat výrazně šířeji webové služby. Po roce 2008 bude zahájena druhá vlna, založená na rozvoji spočívajícím v postupném přibližování nejlepších produktových vlastností a funkcí Microsoft Axapta, Microsoft Navision (stejně jako zbývajících produktů). Microsoft CRM bude existovat jako součást celého podnikového balíku ale bude prodáváno i samostatně.

Jako první krok naplňování této vize je i oznámení sjednocení značky pod nové jednotné jméno, Microsoft Dynamics. Tato značka nahradila značku Microsoft Business Solutions a jména produktů se změnila na Microsoft Dynamics, vždy s nově přicházejícími verzemi. Microsoft Axapta bude během první vlny inovací označována jako Microsoft Dynamics AX a Microsoft Navision jako Microsoft Dynamics NAV. Na konci druhé vlny, kdy produkty vytvoří jedno společné a pokročilé řešení, bude používána již pouze značka Microsoft Dynamics. Microsoft CRM s novou verzí získá novou značku Microsoft Dynamics CRM. Cílem sjednocení značky bylo i zjednodušení orientace pro zákazníky, kteří mnohdy neměli dokonalý přehled o nabídce řešení a hledali jednotnou zastřešující značku. Microsoft Dynamics (dříve Microsoft Business Solutions) nová značka zastřešující pokročilé integrované informační systémy společnosti Microsoft pro střední a velké společnosti – Microsoft Navision, Microsoft Axapta a Microsoft CRM. Produkty jsou dodávány prostřednictvím celosvětové sítě partnerů. Celosvětově má společnost více jak 263 000 zákazníků, v České republice a na Slovensku více jak 800. V České republice a na Slovensku působí více jak 60 certifikovaných partnerů poskytujících kompletní implementační služby.[12, 19]

Současná verze Microsoft Navision 4.0 obsahuje oproti předcházejícím verzím 3.0 nebo 2.56 řadu zlepšení a doplňků umožňující malým a středním firmám zhodnotit jejich konkurenční výhody na současném globálním trhu:

- uživatelské rozhraní bylo převedeno do stylu rozhraní Microsoft Office Outlook,
- automatické mezipodnikové účtování – např. prodejní faktura z jedné společnosti se automaticky stane nákupní fakturou ve společnosti obchodního partnera apod.,
- nástroj pro grafické plánování ve výrobě –umožňuje rychlý a úplný přehled rozpracovaných či plánovaných zakázek s možností grafického přeplánování operací,
- funkčnost automatických upozornění – umožňuje automatické zasílání zpráv o určitých událostech v systému na vybrané e-mailové adresy,
- možnost vytváření rozpočtů prodeje zboží a jejich porovnání se skutečností v analytických sestavách,

- nástroj Business Analytics pro grafické manažerské analýzy – dává možnost tvorby přehledných sestav a přehledů ze všech oblastí systému.[19]

2.2 Charakteristika obchodního modelu Microsoft Navision

Microsoft jako výrobce produktu Navision není v přímé vazbě na koncového zákazníka. Nerealizuje obchodní případy a striktně tuto pozici udržuje. K realizaci obchodních případů vytváří a organizuje vlastní síť partnerů - certifikovaných společností - Microsoft Certified Dynamics Partners. Tato definice platí pro všechny země, v nichž má Microsoft zastoupení.

Microsoft Dynamics jako divize Microsoftu zaměřená na dodávky podnikových aplikací tedy realizuje prodej svých produktů prostřednictvím nepřímého obchodního modelu. Nepřímý obchodní model byl převzat po akvizici Navisionu a Microsoft jej dále rozvíjí. Partnery pro dodávky informačních systémů a zajištění služeb volí podle jejich vnitřní organizace a schopnosti vytvořit dlouhodobé partnerství se zákazníky.

Počet prodejců je regulován stavem trhu a schopností síť udržet v činnosti. Vstupní podmínky omezují získání partnerské certifikace pro společnosti, které postrádají předpoklady pro kvalitní začlenění do struktury. Existuje tedy přímý, velmi těsný vztah mezi prodejcem řešení a jeho výrobcem. Oboustranné toky informací jsou realizovány pomocí internetových aplikací, zajišťující plnou informovanost prodejců i výrobce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 SERVIS

Na začátku musím vysvětlit pojmy servis a servisní služby pro účely této práce. Servisní služby a servis jsou synonymem. Pro potřeby své práce budu používat jen pojem servis. Modul Servis v programu Microsoft Navision je určen pro distributory nebo výrobce, kteří provádějí údržbu a poskytují servisní opravy pro své produkty. Tento modul umožňuje společnostem být ziskovější a produktivnější ve svých servisních službách – zvyšovat úroveň servisu, zkracovat doby vyřízení reklamací, spolehlivost. Jak již bylo zmíněno v teoretické části, servisní služby se vztahují k CRM a mají vliv na spokojenost a loajalitu zákazníků. Servisní management pomáhá společnostem budovat dlouhodobé vztahy se svými zákazníky, zlepšovat efektivitu servisních procesů, sledovat spolehlivost svých produktů, začlenit servisní a rezervační systém do jedné databáze atd.

Microsoft Navision se v základní verzi skládá z devíti modulů:

- Správa financí.
- Prodej a marketing.
- Nákup.
- Sklad.
- Výroba.
- Plánování zdrojů.
- Servis.
- Lidské zdroje.
- Správa.

3.1 Terminologie k modulu Servis

Aby bylo vůbec možné začít s výukou modulu Servis, je třeba znát pojmy, se kterými tento modul pracuje. V této kapitole se snažím tyto pojmy vysvětlit a celkově je přiblížit studentům ve výuce.

Call centrum – část podniku, která se stará o všechny servisní dotazy.

Katalogové zboží – neskladované zboží, které je možné objednat přímo od výrobce.

Kód chyb – číslo, které identifikuje typ poruchy s předmětem servisu.

Kód skupin smluv – celek, který identifikuje skupiny stejných servisních smluv.

Kód vyřešení – číslo, které identifikuje metodu použitou k vyřešení problému.

Komponenta – materiál, náhradní díly, polotovary, které představuje kusovník předmětu servisu.

Náhradní díly – vyměněné komponenty použité bez modifikací pro nahrazení originálního dílu během servisu na předmětu servisu.

Opravářská dílna – místo, kde se vykonává údržba.

Preventivní údržba – servis v pravidelných intervalech specifikovaný v servisní smlouvě.

Předmět servisu – zboží, které vyžaduje servis, buď ve formě údržby nebo opravy.

Servisní centrum – místo v organizaci, kde je administrativa servisních objednávek a kde zákazníci obdrží pomoc týkající se jejich předmětů servisu.

Servisní historie – informace o vytvoření, změnách a dokončení servisních objednávek.

Servisní kalendář – pracovní data a hodiny, kdy společnost přiřazuje zdroje k servisním objednávkám.

Servisní lístek – stvrzenka pro zákazníka, že společnost obdržela předmět servisu.

Servisní nabídka – předchůdce servisní objednávky, ve které společnost předkládá nabídku zákazníkovi s očekávanými servisními náklady. Vyžaduje souhlas zákazníka před převedením na objednávku.

Servisní nabídka smlouvy – předchůdce servisní smlouvy, ve které organizace dělá nabídku zákazníkovi a která vyžaduje souhlas zákazníka před převedením na servisní smlouvu .

Servisní objednávka – dokument, kde se zadávají informace o servisu a předmětu servisu. Servisní objednávka zahrnuje informace o opravě a údržbě a je zahájena buď na žádost zákazníka nebo odsouhlaseným časovým intervalem definovaným v servisní smlouvě.

Servisní smlouva – souhlas vytvořený mezi servisní společností a zákazníkem, zahrnující detaily týkající se úrovně servisu a ceny za tento servis.

Servisní společnost – každá společnost, která poskytuje servis ve formě údržby a oprav předmětů servisu.

Seznam řešení problémů – seznam kroků pro řešení problémů, které mohou být použity pro identifikování a řešení problémů s předmětem servisu.

Skupina předmětu servisu – seskupení stejných druhů předmětu servisu.

Souhlas s úrovní služeb – souhlas mezi servisní společností a zákazníkem, který specifikuje zákazníkovo očekávání týkající se času odezvy a priority.

Šablona servisní smlouvy – přednastavený návrh smlouvy, který obsahuje nejvíce používané detaily servisních smluv.

Technik – osoba, která se stará o servis na zákaznickově předmětu servisu.

Zápůjčky – zboží, které vlastní společnost poskytující servis, které poskytne zákazníkovi jako dočasnou náhradu za zboží určené k servisu.

Záruka – garance daná výrobcem, dodavatelem nebo servisní společností, která specifikuje jejich povinnosti pro opravu a/nebo nahrazení vadného zboží během řádně stanoveného časového období.

Zóny – geografické oblasti, ve kterých má servisní společnost své pobočky.

Žurnál předmětu servisu – záznam událostí týkající se předmětu servisu včetně použitých náhradních dílů, změn umístění a detailů uplynulých servisních objednávek.

Žurnál změn smluv - záznam všech změn provedených v servisní objednávce.

3.2 Struktura servisního managementu

Modul Servis se skládá ze pěti položek: Správa smluv, Plánování a dispečink, Zpracování objednávek, Historie, Nastavení. Tyto položky reprezentují klíčové prvky tohoto modulu. Správa smluv a Zpracování objednávek jsou ty nejdůležitější, bez nichž by tento modul nemohl fungovat.

Nyní stručně představím jednotlivé položky modulu Servis. Jedná se vždy o krátké představení toho, co daná položka obsahuje a co se s její pomocí dá v modulu Servis vytvářet.

3.2.1 Správa Smluv

Správce smluv nabízí:

- Nastavení smlouvy se zákazníkem týkající se úrovně servisu, který bude poskytnut oproti odměně.
- Vytvoření smluvních nabídek a použití smluvních standardů nebo předdefinovaných šablon.
- Automatické vytváření obnovení smlouvy nebo faktur.
- Evidenci servisních detailů, času na odpověď a výši slev pro každý kontrakt.
- Umožňuje flexibilní fakturaci každého kontraktu.
- Okamžitá možnost změření ziskovosti smlouvy.
- Historie všech smluv.

3.2.2 Plánování a dispečink

Položka plánování a dispečink skrývá tyto možnosti:

- Přiděluje zaměstnancům práci na objednávkách.
- Přiděluje zaměstnancům servisu a technikům správný úkol ve správném čase v souladu s jejich možnostmi a schopnostmi. Je možné přiřadit servisní zdroje vzhledem k dostupnosti, schopnostem, zákaznickým požadavkům a geografické dostupnosti.
- Přístup ke klíčovým informacím, jako je čas odezvy nebo status umístění.

3.2.3 Zpracování objednávek

Položka zpracování objednávek umožňuje:

- Registrování poprodejních záležitostí zahrnujících: servisní požadavky, servisní povinnosti, servisní objednávky a požadavky na opravy.
- Umožňuje pro zákazníky vytvářet servisní objednávky, nebo je zasílat automaticky, v souladu s podmínkami uvedenými v servisní smlouvě.
- Zadávat důležité informace z call centra nebo ze servisní dílny.
- Správu vybavení zapůjčeného zákazníkům.

- Zpřístupňuje kompletní historii servisních nabídek a servisních objednávek.
- Umožňuje zadávat data servisních objednávek přes call centra nebo opravárenské dílny.

3.2.4 Historie

Ukazuje historii všech servisních smluv od data jejich vytvoření. Slouží jako nástroj pro jejich analýzu a kontrolu.

3.2.5 Nastavení

Slouží k nastavení výchozích servisních hodin, pracovní doby, zón servisu atd.

3.3 Možnosti využití modulu Servis pro výuku

Pro potřeby výuky jsem se rozhodla vybrat jen základní a nejčastěji používané úkony realizované v modulu Servis. Jedná se o vytvoření předmětu servisu, servisní objednávky a servisní smlouvy. Každá z těchto položek se dá vytvořit několika způsoby a existuje řada možností jejich úprav. Následující obrázek č. ukazuje postup při vytváření servisní smlouvy:

Vzhledem k tomu, že výuka modulu Servis bude zařazena jako poslední část výuky, tak základní pojmy a ovládání nebudu již popisovat. Při analyzování možností modulu Servis se nejdříve zaměřím na vytvoření předmětu servisu a jeho modifikace, pak na vytvoření servisní nabídky a její následné převedení na servisní objednávku. Poté naznačím možné úpravy servisní objednávky a nakonec vytvořím servisní smlouvu.

3.3.1 Předměty servisu

Tato položka se nachází pod Správou smluv a používá databázi pro všechny předměty servisu, zahrnuje informace o smlouvách, registraci a správě komponent a záruční informace. Tato položka mimo jiné nabízí:

- Registraci všech předmětů servisu a jejich částí, včetně sériových čísel, informacích o smlouvách, správu součástí.
- Přístup k servisním položkám týkajících se smluvních ujednání, jako například záruční informace.

- Sledovat všechny aktivity spojené s předměty servisu nebo jejich součástí a také nahlížet na jejich status, například: nalézt jestli byla součástka přemístěna, kdy a kolikrát.
- Přístup ke klíčovým ukazatelům předmětu servisu, například: náklady, příjmy atd.

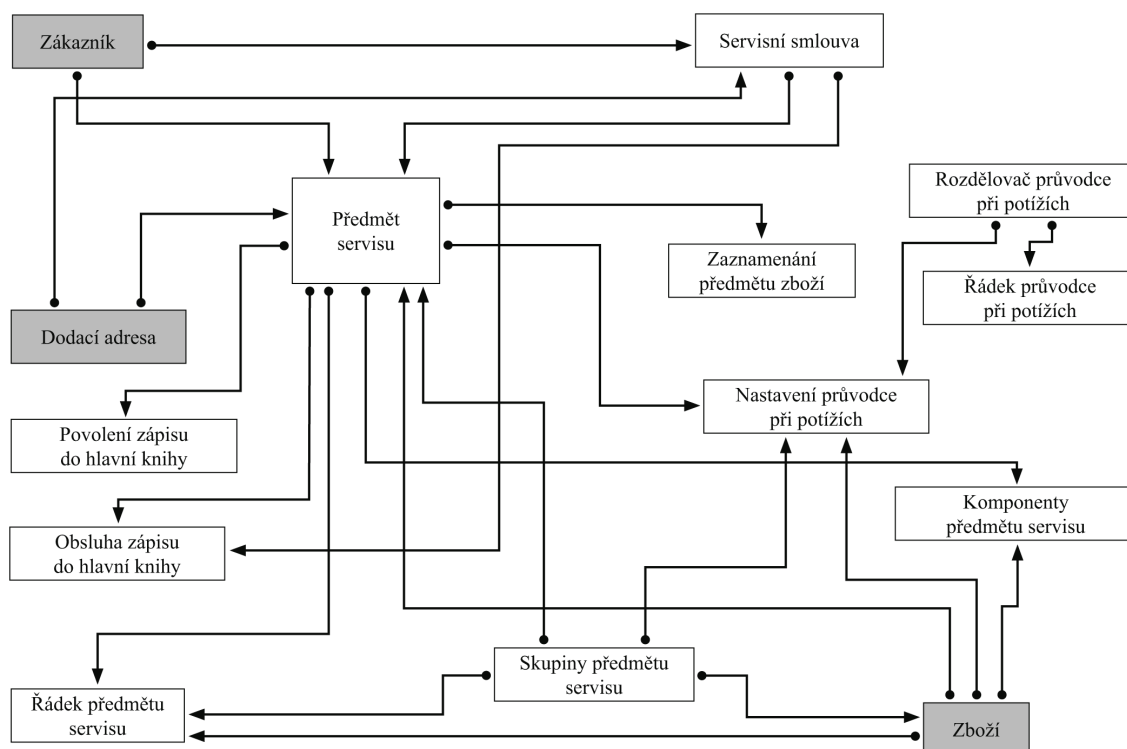
Tato složka zahrnuje všechny položky, které se vztahují ke zboží nebo položkám, které vyžadují provádění servisu. Při vytváření servisní objednávky se specifikuje, která položka vyžaduje servis na servisním řádku v okně Servisní objednávky. V servisní objednávce lze spojit předmět servisu:

- Se zbožím ve skladu (v případě, že tato servisní položka je s touto propojena).
- Se skupinami předmětů servisu.

Pokud zákazníci často nosí do opravy ty samé druhy zboží, je dobré využít Správy servisu k zaměření těchto entit uvnitř systému. Pak je možné dohlížet na tyto předměty servisu pro každého zákazníka a mít přehled o plnění servisu po celou dobu životního cyklu daného předmětu. Toto je především důležité pro drahé položky, které vyžadují vysokou kvalitu servisu. Při evidenci předmětu servisu je možné nastavení jejich komponent a sledovat jejich výměny. Dále je také možné nastavení servisní smlouvy pro daný předmět servisu se zákazníkem, který ji vlastní.

Registrovaný předmět servisu má unikátní identifikační číslo a může být propojen se zbožím. Má sériové číslo, které je unikátní mezi všemi předměty servisu spojených k tomu stejnému zboží. Vlastníkem předmětu servisu je zákazník na určené zásilací adrese. Je možné určit záruku k servisní položce a specifikovat čas na odezvu pro její opravu. Předmět servisu se může skládat z částí, jako jsou suroviny, součástky nebo montážní podskupiny.

V této kapitole vysvětlím koncept, použití a nastavení servisních položek. V následujícím diagramu na obr. č. 5 je přehled vztahů mezi různými okny a tabulkami vztahujících se k předmětu servisu:



Obr. 5: Diagram vztahů týkající se předmětu servisu [25]

3.3.2 Vytvoření předmětu servisu

Předmět servisu lze vytvořit následujícími třemi způsoby:

- Ručně, v kartě Předměty servisu.
- Uvnitř servisní objednávky (viz. Kap. 3.3.3 Servisní objednávky).
- Automaticky při odeslání prodané položky.

Po nastavení předmětu servisu jej lze spojit se servisní objednávkou a servisní smlouvou.

3.3.2.1 Vytvoření předmětu servisu ručně

Při obdržení neregistrované položky (např. položku, která nebyla prodána) k servisu, ji lze zaevidovat jako předmět servisu. Pro vytvoření předmětu servisu postupovat následovně:

1. SERVIS → SPRÁVA SMLUV → PŘEDMĚTY SERVISU.

1 Počítač III 533 MHz - Karta předmětu servisu

Obečné Zákazník Dodávky Smlouva Dodavatel Detail

Číslo 1

Popis Počítač III 533 MHz

Číslo zboží 30001

Popis zboží Počítač III 533 MHz

Kód sk.předmětů servisu. DESKTOP

Kód cenové sk.servisu.

Kód varianty

Sériové číslo 121000

Stav Instalováno

Komponenty předmětu...

Vyhledávací popis POČÍTAČ III 533 ...

Doba odezvy (hodiny) 8

Priorita Vysoká

Poslední datum servisu

Datum začátku záruky ... 30.06.00

Datum konce záruky (... 30.06.01

Záruka % (dílů) 100

Datum začátku záruky ... 30.06.00

Datum konce záruky (... 30.06.01

Záruka % (práce) 100

Přednostní zdroj.

Předm.se... Nápověda

Obr. 6: Karta předmětu servisu [vlastní zpracování]

2. Vytvořit nový předmětu servisu (F3).
3. Program automaticky přiřadí číslo nového předmětu servisu.
4. Vyplnit pole Kód skupiny předmětu servisu (F6), ručně zadat Sériové číslo a Dobu odezvy.
5. Pokud má být předmět servisu spojen se zbožím, vyplnit také pole Číslo zboží (F6).
6. Na záložce Zákazník, v poli Číslo zákazníka, zvolit příslušného zákazníka a potvrdit.

28 Počítač III 866 MHz - Karta předmětu servisu

Obečné Zákazník Dodávky Smlouva Dodavatel Detail

Číslo zákazníka 10000

Název BYT-KOMPLET s.r.o.

Adresa Vrchlického 5

Adresa 2

PSČ/město CZ-678 01 Blansko

Kontakt Pan Jonas Brandel

Telefonní číslo

Lokace předmětu servisu

Předm.se... Nápověda

Obr. 7: Karta předmětu servisu, záložka Zákazník [vlastní zpracování]

7. Pro nápovědu pro dané pole použít kontextovou nápovědu nebo F1.

Pro vytvoření dalšího předmětu servisu lze zopakovat kroky 2 až 7.

Výchozí hodnota smlouvy a náklady

Pole Výchozí hodnota smlouvy v záložce Smlouva obsahuje hodnotu, která je přiřazená k předmětu servisu, pokud je tento zahrnut v servisní smlouvě nebo v servisní nabídce.

Pro vypočítání výchozí hodnoty v tomto poli bere program pořizovací cenu zboží nebo jednotkovou cenu předmětu servisu, znásobí ji obsahem pole Hodnota smlouvy v % v Nastavení servisu v okně Správce servisu na záložce Smlouva a nakonec vydělí 100.

V závislosti na zvolené metodě pro vypočítání výchozí hodnoty smlouvy, obsahuje pole Výchozí náklady smlouvy dané náklady servisní smlouvy, které jsou použity tehdy, když je předmět servisu zahrnut v servisní objednávce nebo servisní nabídce.

Záruční informace

Lze také přiřadit záruční slevy na předměty servisu, které pokrývají procenta z práce a hodnoty náhradních dílů. Tyto hodnoty ruší výchozí záruční slevy, které jsou specifikovány v Nastavení servisu v okně Nastavení správce servisu na záložce Výchozí.

Pokud je předmět servisu vytvořen automaticky při zaúčtování prodejní objednávky, program přiřazuje výchozí záruku k předmětu servisu k datu zaúčtování této prodejní objednávky.

Při servisu servisní položky, program vypočítává slevu na servis výběrem nejvyšší ze tří následujících slev:

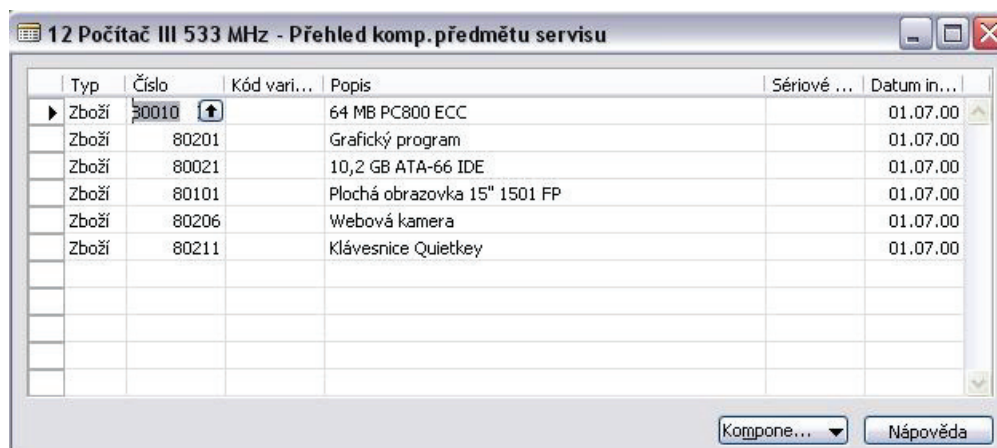
- Smluvní slevy.
- Záruční slevy.
- Zákaznickovy slevy.

Vytvoření servisních komponent ručně

Předmět servisu se může skládat z několika komponent (suroviny, součástky nebo montážních podskupin). Komponenta předmětu servisu může být buď zbožím nebo předmětem servisu. Komponentám je možno přiřadit sériové číslo. Při opravě předmětu

servisu je možné nahradit jednu komponentu za druhou. Program sleduje a uchovává v paměti kolikrát se daná komponenta nahradila. Nastavit komponenty lze v okně Seznam komponent:

1. SERVIS → SPRÁVA SMLUV → PŘEDMĚTY SERVISU. Vybrat předmět servisu, pro který chceme vytvořit komponentu a poté zvolit nabídku PŘEDMĚT SERVISU → SEZNAM KOMPONENT. Objeví se okno Seznamu komponent.



Obr. 8: Okno Přehled komponent předmětu servisu [vlastní zpracování]

2. Zadání nové komponenty (F3).
3. Do pole Typ zadat Zboží nebo Předmět servisu.
4. V poli Číslo vybrat požadovanou komponentu a potvrdit.

Pro zadání nové komponenty zopakovat kroky 2 až 4.

3.3.2.2 Vytvoření předmětu servisu automaticky

Při prodej zboží v modulu Prodej a marketing program automaticky vytvoří prodané zboží jako předmět servisu s jedinou podmínkou: zboží musí být přiřazeno na Kartě zboží v poli Skupina předmětu servisu zaškrtnutím pole Vytvořit předmětu servisu. Postup:

1. PRODEJ A MARKETING → ZPRACOVÁNÍ OBJEDNÁVEK → OBJEDNÁVKY. Zobrazí se karta Prodejní objednávky.

Obr. 9: Prodejní objednávka [vlastní zpracování]

2. Vybrat odpovídající prodejní objednávku.
3. Zaúčtovat pomocí nabídky ÚČTOVÁNÍ → ÚČTOVAT nebo ÚČTOVAT A TISK
4. V zobrazeném okně vybrat DODAT A FAKTUROVAT a potvrdit.

Program vytvoří předmět servisu pro zboží v objednávce, které patří ke skupině předmětu servisu.

3.3.3 Servisní objednávky a nabídky

Servisní objednávky jsou v programu Microsoft Navision dokumenty, do kterých se zadávají informace o servisu (opravy a údržby) na předmětech servisu. Servisní objednávky se vytvářejí:

- Pokud zákazník požaduje opravu.
- Automaticky programem v časových intervalech definovaných v servisní smlouvě.
- Při převodu servisních nabídek na servisní objednávky. Servisní nabídka může být použita jako předběžný odhad pro servisní objednávku.

Servisní objednávky a servisní nabídky se skládají ze záhlaví, řádků předmětu servisu a řádků pro účtování.

Při vytvoření servisní nabídky nebo servisní objednávky se používají stejné řádky s těmi samými informacemi, i když se zobrazí v rozdílných oknech.

Okno Servisní objednávky/servisní nabídky je složeno ze dvou částí:

- Hlavní část: obsahuje obecné informace o servisu. Skládá se z pěti záložek: obecné, fakturace, dodávky, detaily a zahraniční obchod. Tyto záložky obsahují informace o zákazníkovi, číslo kontaktu, stav servisní objednávky, čas na odezvu, čísla účtu, dodací podmínky, datum začátku a konce servisu, měnu a další.
- Řádky předmětu servisu: obsahuje informace o zboží, které vyžaduje servis, jako je číslo předmětu servisu, popis, sériové číslo, zdroj servisních skupin, záruku a čas na odezvu.

Řádky pro účtování jsou spojeny se servisními objednávkami informacemi o servisních nákladech. Při účtování servisní objednávky, vytvoří program zaúčtovanou servisní objednávku a servisní fakturu. Dané dokumenty je možno najít v Historii.

3.3.3.1 Vytvoření servisní objednávky

Pro vytvoření servisní objednávky je možné využít okna Servisní zakázky. Pro vytvoření servisní objednávky je postup následující:

1. SERVIS → ZPRACOVÁNÍ OBJEDNÁVEK → OBJEDNÁVKY. Objeví se okno Servisní zakázky:

PO000006 - Servisní zakázka

Obecné Fakturace Dodávky Detaily Zahraniční obchod

Číslo PO000006

Informovat zákazníka . . . Nijak

Popis

Typ servisní zakázky . . .

Číslo zákazníka 30000

Číslo smlouvy

Číslo kontaktu KT000003

Datum odezvy 22.01.01

Název UNIVERSAL-TREND a.s.

Čas odezvy 9:29:00

Adresa Lesní 14

Priorita Nizká

Adresa 2

Stav Zpracování

PSČ/město CZ-547 01 Náchod

Centrum odpovědnosti . . .

Jméno kontaktu Slečna Julie Bankertová

Telefonní č./telefonní . . .

e-mail universal-trend.as@cronuscorp.net

Č.pře...	Číslo z...	Kód sk.předmětů s...	Sériové ...	Popis	Kód stav...	Záruka	Číslo :
11	8924-W	SERVER		Server - balik Enterprise	PROBÍHÁ	<input checked="" type="checkbox"/>	

Serv.zak... Řádek Funkce Účtování Tisk Nápověda

Obr. 10: Servisní objednávka (zakázka) [vlastí zpracování]

2. Vytvoření nové servisní objednávky (F3).
3. V poli Číslo zákazníka vybrat (F6) odpovídajícího zákazníka a potvrdit. Program vyplní odpovídající pole z karty zákazníka.

Upozornění pro zákazníka

Na záložce Obecné je pole Informovat zákazníka. Při nastavení tohoto pole bude zákazník upozorněn, že jeho zakázka je hotova. Zákazníka lze upozornit pěti způsoby:

- Nijak.
- Telefonem č. 1.
- Telefonem č. 2.
- Faxem.
- E-mailem.

Vytvoření zákazníka uvnitř servisní objednávky

Při vytváření servisní objednávky pro zákazníka, který není registrovaný v dané společnosti, je možnost jej vytvořit přímo v okně Servisní objednávky/nabídky. Postup:

1. SERVIS → ZPRACOVÁNÍ OBJEDNÁVEK → OBJEDNÁVKY.
2. Vytvoření nové objednávky (F3).
3. Vyplnit pole Název, Adresa a Město nového zákazníka.
4. Kliknout na tlačítko dolní nabídky FUNKCE → VYTVOŘIT ZÁKAZNÍKA. Objeví se šablona pro umístění zákazníka.
5. Vybrat odpovídající šablonu a potvrdit.

Program automaticky přiřadí číslo nového zákazníka a vytvoří kartu zákazníka. Vyplní odpovídajícími údaji Servisní objednávku zkopírováním údajů ze šablony zákazníka.

Vytvoření řádků skupin předmětu servisu

Po vyplnění hlavičky servisní objednávky/nabídky, je nutné vyplnit řádky skupin předmětu servisu. Do řádku předmětu servisu servisní objednávky je třeba zadat informace o zboží, které bylo dodáno do servisu, včetně čísla předmětu servisu, popisu, čísla zboží, sériového čísla, skupin zdrojů servisu atd.

6. Vyplnit položky Číslo předmětu servisu, Číslo zboží, Sériové číslo, Popis.
7. Pokud je předmět servisu zadaný v systému, stačí vyplnit pouze Číslo předmětu servisu. Program automaticky vyplní ostatní odpovídající pole z informací z tabulky Přehled předmětu servisu.

Vytvoření předmětu servisu uvnitř servisní objednávky

Při obdržení zboží, které je potřeba zadat do systému jako předmět servisu, je možné to provést v okně Servisní zakázky nebo Servisní nabídky. Je to možné provést i způsobem uvedeným v kapitole 3.3.2. Postup:

1. V okně Servisní objednávky/nabídky vybrat odpovídající objednávku.
2. Na řádku předmětu servisu vyplnit Sériové číslo.

3. Vyplnit Popis.
4. FUNKCE → VYTVOŘIT PŘEDMĚT SERVISU a potvrdit zobrazenou nabídku.

Program přiřadí číslo k předmětu servisu a vytvoří kartu předmětu servisu.

Čas odezvy

Na záložce Obecné je pole Čas odezvy (Hodiny), které obsahuje předpokládaný počet hodin mezi vytvořením servisní objednávky a času, kdy se stav předmětu servisu změní z Přípravy na Zpracování.

- Pokud je daný předmět servisu zadaný v systému, program zkopíruje automaticky hodnoty z pole Čas odezvy na kartu Předměty servisu.
- Pokud má daná skupina předmětu servisu nastavenou dobu odezvy, program zkopíruje hodnoty odtud.
- Jinak program kopíruje hodnoty z pole Doba odezvy na Servisní objednávce.

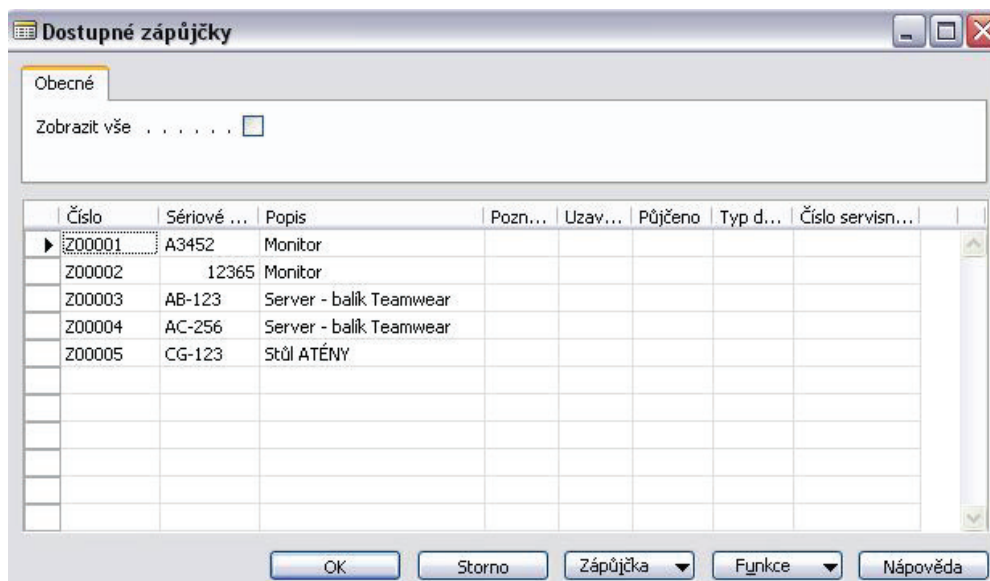
Program používá pole Čas odezvy pro vypočítání doby odezvy. Propočet je založen na kalendáři a provozních hodinách (obecné provozní hodiny nebo pokud je předmět servisu spojen se smlouvou, tak provozní hodiny pro danou smlouvu). Program automaticky upravuje Datum odezvy a Čas odezvy na samotné servisní objednávce. Čas odezvy lze měnit.

Zápůjčky

Na řádku předmětu servisu je možné zákazníkovi zapůjčit dočasně náhradní zboží jako kompenzaci za zboží obdržené do opravy.

Půjčení a vrácení zápůjčky:

- 1) Na servisní objednávce na řádku vybrat předmět servisu, který chceme nahradit zápůjčkou.
- 2) V poli Číslo zápůjčky zobrazit (F6) okno Dostupných zápůjček:



Obr. 11: Dostupné zápůjčky [vlastní zpracování]

- 3) Zaškrtnutím políčka Zobrazit vše, je možné vidět všechny existující zápůjčky a zkontrolovat, se kterými servisními objednávkami jsou spojeny. Zvolit odpovídající zápůjčku a potvrdit.
- 4) Zmáčkнуть ENTER. Objeví se dialogové okno, ve kterém se musí potvrdit, že opravdu chceme půjčit zápůjčku.

Při vrácení zápůjčky od zákazníka se toto musí opět zaregistrovat.

- 5) Vybrat řádek s odpovídající zápůjčkou, kliknout na FUNKCE → PŘÍJEM ZÁPŮJČKY. Objeví se dialogové okno, ve kterém se potvrdí příjem zápůjčky.

3.3.3.2 Servisní nabídka

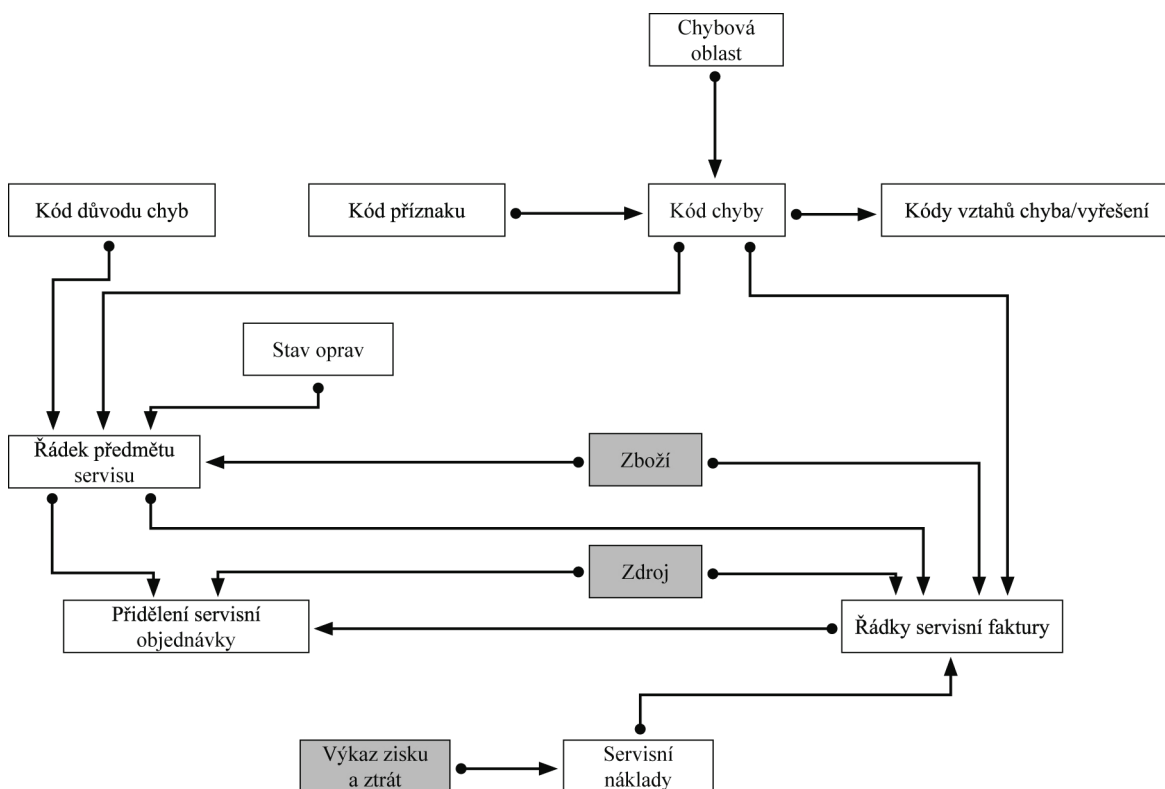
Servisní nabídka předchází servisní objednávce a vypadá téměř identicky. Skládá se ze stejných částí jako servisní objednávka. Servisní nabídku lze použít jako předběžný koncept a pak ji převést na servisní objednávku. Servisní nabídka se vytváří stejně jako servisní objednávka. Pokud zákazník nabídku přijme, jednoduše se převede na objednávku:

1. SERVIS → ZPRACOVÁNÍ OBJEDNÁVEK → NABÍDKY. Zobrazí se karta nabídek, vybrat odpovídající nabídku.
2. Roletové menu VYTVOŘIT ZAKÁZKU a potvrdit zobrazenou nabídku.

Program převede nabídku na objednávku. Vymaže servisní nabídku a vytvoří novou servisní objednávku. Přepočítá čas odezvy a čas pro servisní objednávku, nastaví stav na Přípravu. Čas opravy nastaví na Počátek.

3.3.4 Práce se servisní objednávkou

Po vytvoření servisní objednávky, včetně řádků předmětu servisu, je možné začít s opravami a údržbou předmětů servisu. Lze využít okna Servisní úkoly jako přehled o předmětech servisu, které potřebují opravit. Pro každý úkol, lze otevřít nové okno Soubor úkolů předmětu servisu pro aktualizování informací o předmětu servisu, jako jsou stav oprav a poruchové a kódy vyřešení. Následující diagram na obrázku č. 12 dává přehled o tom, jak spolu různé části této oblasti komunikují:



Obr. 12: Diagram vztahů týkajících se práce se servisní objednávkou [25]

Řádky servisní faktury obsahují servisní náklady servisní objednávky. To zahrnuje tyto náklady:

- Náhradní díly (zboží).
- Zdrojové hodiny.
- Informace o obecných nákladech.

Lze spojit řádek servisní faktury k řádku předmětu servisu nebo k servisní objednávce jako celku. Pole Spojit servis s předmětem servisu v okně nastavení správce servisu definuje zda je toto spojení povinné. Po dokončení servisu pro všechny předměty servisu z dané objednávky změní program automaticky stav servisní objednávky na dokončeno. Při zaúčtování servisní objednávky vytvoří program zaúčtovanou servisní objednávku a fakturu.

3.3.4.1 Práce se servisními úkoly

Pro získání přehledu o předmětech servisu, které vyžadují opravu slouží okno Servisní úkoly. Toto okno zobrazuje informace o předmětech servisu na servisních objednávkách, například stav oprav, čas odezvy a číslo police servisu. Na záložce Obecné lze nastavit filtry, například pokud chcete vidět jen servisní úkoly přidělené určitému zdroji.

Pro každý servisní úkol lze otevřít okno Výkaz předmětu servisu, ve kterém je možné vidět specifické informace o předmětech servisu (např. stav opravy, kód důvodu poruchy, důvodu opravy atd.). V tomto okně lze aktualizovat informace o zboží, zadávat řádky servisní faktury pro zdrojové hodiny, pro použití náhradních dílů a specifické servisní náklady.

Aktualizace stavu oprav

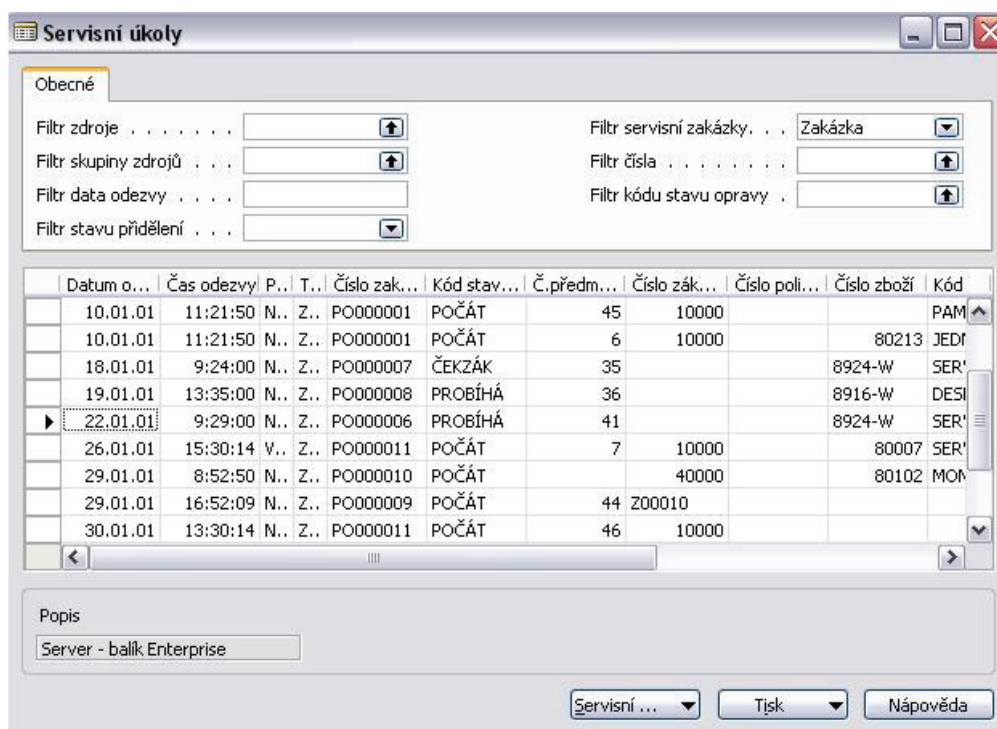
Je možné aktualizovat stav oprav na předmětu servisu v souladu s postupem oprav a údržby daného předmětu. Nejdůležitější je ale to, že toto pomáhá udržovat přehled nad celkovým stavem dané servisní objednávky. Program používá devět různých nabídek stavů oprav, které identifikují situaci při opravě předmětu servisu. Jsou to:

- Počáteční stav opravy.
- Servis probíhá.
- Servis byl dokončen.
- Odesláno.
- Částečný servis.
- Cenová nabídka dokončena.
- Náhradní díl objednán.

- Náhradní díl přijat.
- Čekání na zákazníka.

Program automaticky přiřadí kód stavu oprav k předmětu servisu v určitém případě, například pokud je řádek předmětu servisu vytvořen v servisní objednávce, program automaticky přiřadí kód Počáteční stav opravy. Postup:

1. SERVIS → PLÁNOVÁNÍ A DISPEČINK → SERVISNÍ ÚKOLY.



Obr. 13: Servisní úkoly [vlastní zpracování]

2. V poli Filtr zdroje vybrat položku s požadovaným zdrojem a kliknout na OK. Okno servisní úkoly nyní ukazuje všechny servisní úkoly s předmětem servisu pro tento zdroj. Pokud se nechá toto políčko nevyplněné, program zobrazí servisní úkoly pro všechny zdroje.
3. V poli Filtr stavu přidělení vybrat stav servisního úkolu. Pokud se nepoužívá alokace vybrat z nabídky jen prázdné políčko, to zobrazí všechny servisní úkoly.

4. Vybrat servisní úkol, který obsahuje předmět servisu na kterém chcete pracovat. Roletové menu **SERVISNÍ ÚKOLY** → **VÝKAZ PŘEDMĚTU SERVISU**.

41 Server - balík Enterprise - Výkaz předmětu servisu

Obecné Zákazník Dodávky Detaily

Číslo zakázky PO000006

Č. předmětu servisu 41

Číslo zboží 8924-W

Kód sk. předmětů servisu. SERVER

Sériové číslo

Kód důvodu poruchy

Typ dokladu. Zakázka

Číslo zápujčky.

Číslo police servisu

Kód cenové sk. servisu.

Kód oblasti poruchy

Kód příznaku

Kód poruchy

Kód vyřešení

Kód stavu opravy PROBÍHÁ

T..	Číslo	Popis	Kód lokace	Kód měř...	Množství	Kód dův...	Kód obla...	Kt
▶ Z..	ALEXAN...	Alexander Holy		HODINA	1,5			
Z..	80206	Webová kamera		K5	1			
N..	CEST_SE...	Cestovné		K5	1			
	CN	Cestovní náklady - příliš vysok...			0			

Výkaz Řádek Funkce Tisk... Nápověda

Obr. 14: Výkaz předmětu servisu [vlastní zpracování]

5. V poli Kód stavu opravy vybrat Probíhá. Pokud je toto jediný předmět servisu v objednávce program změni stav objednávky na Probíhá.
6. Pokud byl předmět servisu již kompletně opraven v poli Kód stavu opravy vybrat Dokončeno. Program automaticky vybere stav dokončeno pro zadané přidělení daného předmětu servisu.

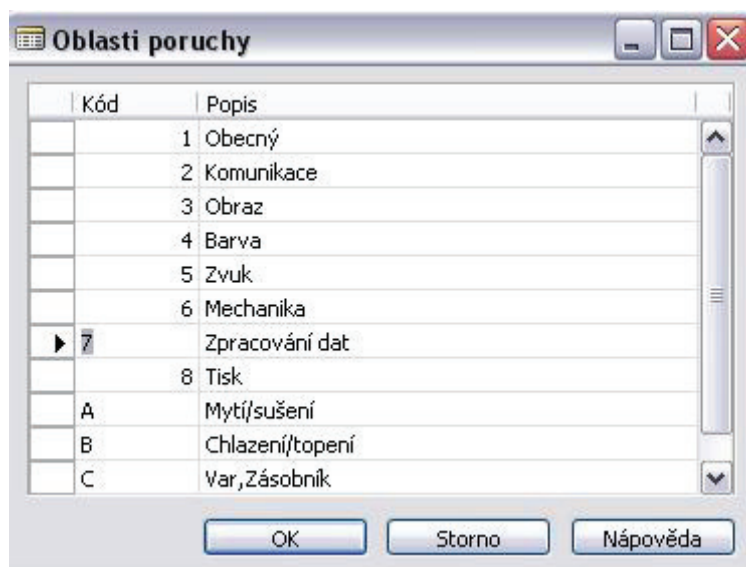
Program aktualizuje stav oprav pokaždé, když se změni stav oprav předmětu servisu na servisní objednávce.

Zadávání Kódu poruchy

Když zákazník přinese k opravě předmět servisu, je možné mu přidělit Kód poruchy. Tento kód ukazuje podstatu poruchy a může být použit společně s kódem vyřešení při posuzování, kterou z možných metod oprav použít. V závislosti na úrovni chybového zpravodajství v daném podniku je možné také použít registraci kódů oblasti poruch a kódů příznaku. Kroky 3 a 4 v následujícím postupu jsou užitečné jen pro ty společnosti, které tyto registrace používají.

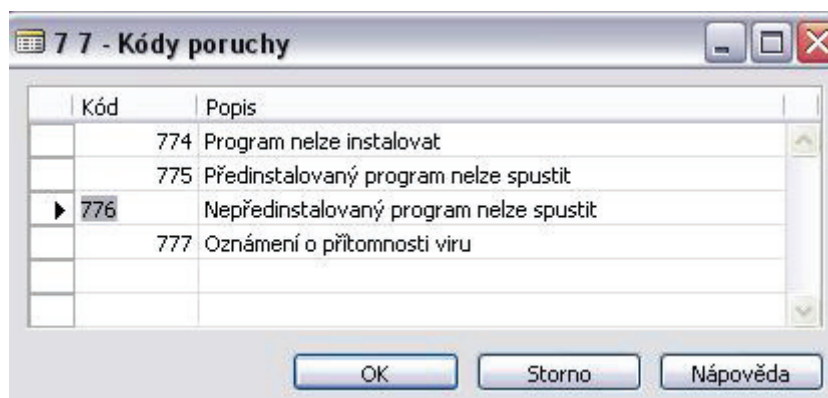
Postup:

1. SERVIS → PLÁNOVÁNÍ A DISPEČINK → SERVISNÍ ÚKOLY. Zaznačit servisní úkol, který obsahuje příslušný předmět servisu.
2. Roletové menu SERVISNÍ ÚKOLY → VÝKAZ PŘEDMĚTU SERVISU. Zobrazí se okno Výkaz předmětu servisu pro daný předmět servisu.
3. V poli Kód oblasti poruchy (F6) vybrat odpovídající kód a potvrdit.



Obr. 15: Oblasti poruch [vlastní zpracování]

4. V poli Kódy příznaku (F6) vybrat odpovídající kód příznaku a potvrdit.
5. V poli Kód poruchy (F6) vybrat kód poruchy a potvrdit. Pokud není žádný kód dostupný, je možné zadat nový: např.: 778: Uvolněné součástky.

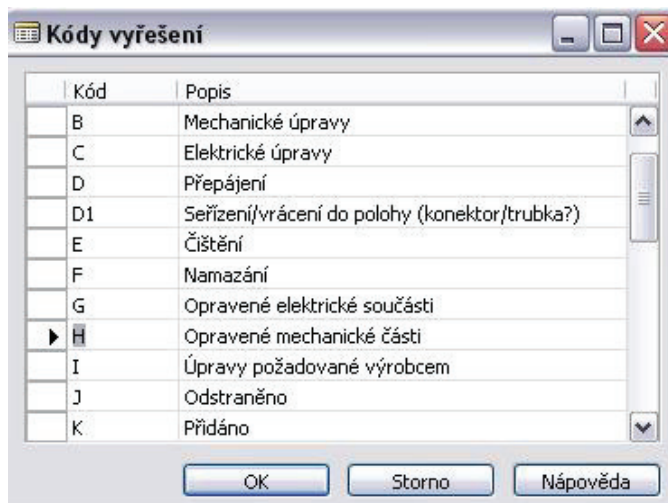


Obr. 16: Kódy poruch [vlastní zpracování]

Zadání Kódu vyřešení

Po opravě předmětu servisu lze registrovat Kód vyřešení, který popisuje způsob vyřešení nebo metodu opravy. Může být použit společně s Kódem poruch při posuzování, kterou z možných metod oprav použít.

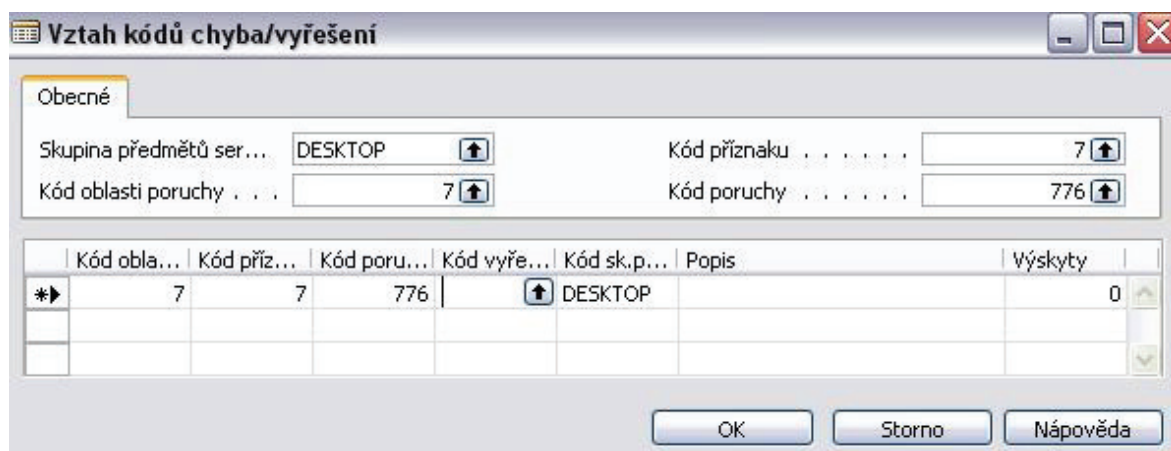
V okně Výkaz předmětu servisu v poli Kód vyřešení (F6) vybrat vhodný kód vyřešení a potvrdit.



Obr. 17: Kódy vyřešení [vlastní zpracování]

Zadání Kódu poruch/vyřešení

Lze také registrovat oba kódy vybráním existující kombinace z tabulky Vztah kódu chyba/vyřešení. V okně Vztahy předmětu servisu zvolit VÝKAZ → VZTAH KÓDU CHYBA/VYŘEŠENÍ. Zobrazí se dané okno:



Obr. 18: Vztah kódů chyba/vyřešení [vlastní zpracování]

Program automaticky nastaví filtry vztahů zkopírováním skupin předmětu servisu a kódu poruchy (pokud je) z okna Výkaz předmětu servisu. Vybrat požadovanou kombinaci kódů poruch a řešení a potvrdit pro okopírování údajů do předmětu servisu. Pokud nelze najít vhodnou kombinaci je možné vytvořit novou. Vybrané kódy se nyní zobrazí v odpovídajících polích v okně Výkaz předmětu servisu.

Zadání náhradních dílů

Při práci s předměty servisu může nastat potřeba náhradních dílů na opravu. Následující postup ukazuje, jak náhradní díly přiřadit k předmětu servisu:

1. SERVIS → PLÁNOVÁNÍ A DISPEČINK → SERVISNÍ ÚKOLY.
2. Vybrat řádek, který obsahuje požadovaný předmět servisu a zvolit SERVIS → VÝKAZ PŘEDMĚTU SERVISU. Zobrazí se odpovídající okno.
3. Nový řádek pro zadání náhradního dílu (F3).
4. V poli Typ vybrat Zboží.
5. V poli Číslo (F6) vybrat odpovídající náhradní díl a potvrdit.
6. V poli Množství zadat množství zboží, které chceme použít.

Pro zadání nového náhradního dílu zopakovat kroky 3 až 6.

Výměna komponent

Při opravě předmětu servisu, který se skládá z více částí se může stát, že bude potřeba nahradit špatnou součástku novou. Při každé registraci náhradního dílu pro předmět servisu, který obsahuje komponenty, program naznačuje výměnu nebo vytvoření nové.

Na řádku ve Výkazu předmětu servisu F3 pro vytvoření nového řádku:

1. V poli Typ vybrat Zboží
2. V poli Číslo (F6) vybrat zboží, které chcete nahradit a potvrdit. Poté, co kurzor opustí pole se objeví dialogové okno:



Obr. 19: Dialogové okno pro výměnu komponent [vlastní zpracování]

- Při výběru Výměna komponent program změní status vyměňované komponenty na Neaktivní a to se objeví na Seznamu vyměněných komponent. Program přidá novou komponentu na seznam komponent daného předmětu servisu.
 - Při výběru Nové komponenty program zadá novou komponentu do seznamu komponent daného předmětu servisu.
 - Při výběru Ignoruj program neudělá nic se seznamem komponent.
3. Zvolit Výměna komponenty a potvrdit. Objeví se okno Přehled komponent předmětu servisu
 4. Vybrat požadovanou komponentu a potvrdit nahrazení komponenty.

Výměna předmětu servisu

Pokud předmět servisu nelze opravit, lze jej dočasně nebo trvale vyměnit.

1. Na řádku Výkazu předmětu vytvořit nový řádek (F3).
2. V poli Typ vybrat Zboží
3. V poli Číslo (F6) vybrat stejné číslo zboží, jako to, které chcete nahradit a potvrdit. Pokud se nezadá stejné číslo zboží, program nabídne jen výměnu komponenty.
4. Zmáčknout ENTER, objeví se okno Náhrada předmětu servisu:

Náhrada předmětu servisu

Původní předmět servisu

Č.předmětu servisu . . . 30

Číslo zboží 8908-W

Popis zboží Počítač - balík Highline

Kód varianty

Sériové číslo

Nový předmět servisu

Číslo zboží 8908-W

Popis zboží Počítač - balík Highline

Kód varianty

Sériové číslo

Kopírovat komponenty . . . Žádné

Náhrada Dočasně

OK Storno Nápověda

Obr. 20: Náhrada předmětu servisu [vlastní zpracování]

5. Vyplnit pole Náhrada. Po zadání sériového čísla program vytvoří spojení mezi zbožím a fakturačním řádkem.
6. Potvrdit nahrazení předmětu servisu.

Program označí původní nahrazený předmět servisu za špatný.

Neskladované zboží

Neskladované zboží je zboží, které není skladem a objednává se například přímo od výrobce. Toto zboží je také možné zadat jako náhradní díl:

1. Na řádku ve Výkazu předmětu servisu vytvořit nový řádek (F3).
2. V poli Typ vybrat Zboží.
3. Zvolit FUNKCE → NESKLADOVANÉ ZBOŽÍ. Vybrat neskladované zboží, které chceme jako náhradní díl a potvrdit.
4. Do pole Množství zadat požadované množství.

Pokud je neskladované množství zadané poprvé, program použije informace obsažené v tabulce Neskladované zboží k vytvoření karty zboží, k lokaci karty, karty prodejce.

Zaznamenání zdrojových hodin

Při práci na předmětu servisu je potřeba evidovat zdrojové hodiny použité při práci. Následující postup ukazuje, jak evidovat tyto hodiny:

1. SERVIS → PLÁNOVÁNÍ A DISPEČINK → SERVISNÍ ÚKOLY.
2. Vybrat řádek s odpovídajícím předmětem servisu a zvolit SERVISNÍ ÚKOLY → VÝKAZ PŘEDMĚTU SERVISU.
3. Vytvořit nový řádek (F3).
4. V poli Typ vybrat Zdroj.
5. V poli Číslo dát F6, vybrat odpovídající zdroj a potvrdit.
6. Do pole Množství zadat počet hodin, které požadujeme na práci na předmětu servisu.

Zaznamenání servisních nákladů a textových řádků

Servisní náklady jsou alternativními náklady servisu. Lze nastavit náklady na cestování, výchozí poplatky, atd. Postup nastavení je následující:

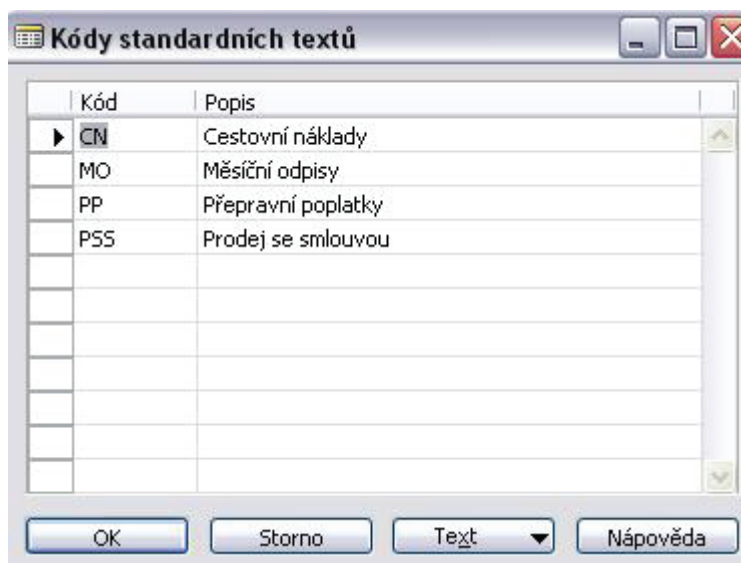
1. SERVIS → PLÁNOVÁNÍ A DISPEČINK → SERVISNÍ ÚKOLY.
2. Na řádku vybrat požadovaný předmět servisu a zvolit SERVISNÍ ÚKOLY → VÝKAZ PŘEDMĚTU SERVISU.
3. Vytvořit nový řádek (F3).
4. V poli Typ vybrat Náklady.
5. V poli Číslo dát (F6) vybrat požadovaný druh nákladu a potvrdit.

Pro zadání nového nákladu zopakovat kroky 3 až 5.

Při zadávání servisních řádků pro servisní objednávku je možné napsat řádek se standardním textem, například s poznámkou o řádku nad ním. Pro zadání textového řádku:

1. SERVIS → PLÁNOVÁNÍ A DISPEČINK → SERVISNÍ ÚKOLY.
2. Na řádku vybrat požadovaný předmět servisu a zvolit SERVISNÍ ÚKOLY → VÝKAZ PŘEDMĚTU SERVISU.
3. Vytvořit nový řádek (F3).
4. V poli Typ vybrat prázdné políčko nabídky.

5. V poli Číslo dát (F6) zobrazí se okno Standardní texty:



Obr. 21: Kódy standardních textů [vlastní zpracování]

6. Vybrat odpovídající text a potvrdit. Program automaticky vyplní pole Popis. Je možné také nechat pole Číslo prázdné a do pole Popis napsat daný text ručně.

Je možné také zadávat rozšířené texty. Pokud jsou již nastavené a vytvořené.

- 1) Kliknout na SERVIS → ZPRACOVÁNÍ OBJEDNÁVEK → OBJEDNÁVKY
- 2) Vybrat odpovídající objednávku a kliknout na SERVISNÍ ZAKÁZKA → ŘÁDKY FAKTURACE SERVISU.
- 3) Kliknout na vybraný řádek pro napsání textu a dát FUNKCE → ROZŠÍŘENÉ TEXTY.

Program vytvoří nový fakturační řádek s rozšířeným textem.

3.3.5 Servisní smlouva

Servisní smlouva obsahuje souhlas s kontraktem mezi danou společností a jejím zákazníkem. Servisní smlouva zahrnuje podmínky úrovně servisu a předmět servisu. Mimo jiné zahrnuje také tyto informace o:

- Zákazníkovi.
- Počáteční datum smlouvy.
- Období servisu.

- Čas odezvy.
- Způsob platby.
- Fakturační období.
- Zda je smlouva zaplacená dopředu.

Každý řádek servisní smlouvy obsahuje informace o nákladech, hodnotě, množství, slevě, zisku, dalším plánovaném servisu atd.

Tato kapitola představuje koncept servisní smlouvy a ukazuje, jak ji vytvořit. Ukazuje jak nastavit slevy, náhradní díly, množství práce a ostatní servisní náklady. Dále také vysvětluje jak nastavit servisní dobu, která je platná pro danou smlouvu (např. servis během dovolené).

3.3.5.1 Okno servisní smlouvy

Pro získání obecného přehledu o dostupných možnostech servisní smlouvy popisuje následující část pole v hlavním okně Servisní smlouvy.

Záložka Obecné

The screenshot shows the 'Obecné' (General) tab of the 'Servisní smlouva' window. The fields are as follows:

Číslo smlouvy	SML00011	Kód skupiny smluv	
Popis	Předplacená smlouva - hardware	Kód prodejce	JM
Číslo zákazníka	27090917	Počáteční datum	25.01.01
Číslo kontaktu	KT000018	Stav	
Název	Zanlan Corp.	Centrum odpovědnosti	
Adresa	2 Beta Street	Změna stavu	Otevřeno
Adresa 2			
PSČ/město	ZA-2500 Carletonville		
Jméno kontaktu	Mr. Derik Stenerson		
Telefonní číslo			
e-mail	zanlan.corp@cronuscorp.net		

The table below the fields has the following data:

n...	Sériové ...	Číslo zboží	Doba odezvy...	Náklady na ř...	Hodnota na ř...	Řádková slev...	Částka na řá...
▶	8839921	8916-W	12	0,00			

Obr. 22: Servisní smlouva [vlastní zpracování]

Číslo smlouvy a Popis: tyto pole se používají pro identifikaci a popis jednotlivých servisních smluv. Číslo servisní smlouvy musí být jedinečné.

Číslo zákazníka: toto pole obsahuje číslo zákazníka, který je vlastníkem předmětu servisu dané servisní smlouvy.

Číslo kontaktu: specifikace čísla kontaktu, kterému bude doručen spravený předmět servisu.

Jméno kontaktu: obsahuje jméno osoby, která se kontaktuje v průběhu servisní smlouvy.

Kód skupiny smluv: zde se přiřazuje kontrakt k odpovídající skupině. Skupiny smluv se používají pro statistiku a pro smluvní slevy servisních objednávek spojených se smlouvou.

Kód prodejce: zde se přiřazuje prodejce ke smlouvě.

Počáteční datum: obsahuje počáteční datum smlouvy, data, od kterého je smlouva platná. Při vytváření smlouvy program automaticky přiřazuje pracovní datum jako počáteční datum.

Stav: obsahuje stav servisní smlouvy. Jsou zde tři možnosti: nevyplněná, podepsaná a stornovaná.

Centrum odpovědnosti: toto pole obsahuje kódy centra odpovědnosti spojená se zákazníkem. Program kopíruje obsah tohoto pole do pole Centrum odpovědnosti na servisní objednávce spojené se smlouvou.

Změna stavu: ukazuje zda je kontakt uzamčen nebo otevřen pro změny. Jsou zde dvě možnosti: Otevřeno – smlouvu je možno upravovat, je to výchozí nastavení při vytvoření nové smlouvy. Uzamčeno – smlouvu nelze měnit. Je to výchozí stav pro podepsanou smlouvu.

Záložka fakturace

SML00011 Předplacená smlouva - hardware - Servisní smlouva

Obecné Fakturace Dodávky Servis Detaily fakturace Aktualizace ceny Detaily

Číslo plátce 27090917 ↑

Číslo kontaktu plátce KT000018 ↑

Název plátce Zanlan Corp.

Adresa plátce 2 Beta Street

Adresa plátce 2

PSČ/město plátce ZA-2500 Carletonville

Kontakt plátce Mr. Derik Stenerson

Vaše reference

Kód účtu skupiny serv... HARDWARE ↑

Středisko Kód PRODEJ ↑

Projekt Kód ↑

Kód platební podmínky 1M(8D) ↑

Kód měny ZAR ↑

rn...	Sériové ...	Číslo zboží	Doba odezvy...	Náklady na ř...	Hodnota na ř...	Řádková slev...	Částka na řá...
▶	8839921	8916-W	12	0,00			

Smlouva ▼ Řádek ▼ Funkce ▼ Tisk Nápověda

Obr. 23: Záložka Fakturace, servisní smlouva [vlastní zpracování]

Číslo plátce: zde se uvádí číslo zákazníka, kterému bude zaslána faktura.

Číslo kontaktu plátce: číslo kontaktu, kterému bude zaslána faktura.

Kontakt plátce: obsahuje jméno kontaktní osoby ze zákazníkovi firmy.

Vaše reference: zákazníkovo referenční číslo, které bude vytištěno na servisních a prodejních dokumentech.

Kód účtu skupiny servisní smlouvy: zde se přiřazuje servisní smlouva k účetním skupinám servisních smluv. Zadáním kódu do tohoto pole se spojí smlouva s výkazem zisku a ztrát, ke kterému se bude účtovat.

Kód platební podmínky: platební podmínka pro zákazníky. Platební podmínky se používají pro kalkulaci dne platby a procentní slevy.

Kód měny: specifikace měny pro všechny částky smlouvy.

Záložka Dodávky

Kód příjemce: zde se zadává kód příjemce, pokud je požadována jiná zásilací adresa, než ta automaticky přiřazená programem.

Název příjemce: jméno příjemce.

Záložka Servis

Kód zóny servisu: zde se specifikuje kód servisní zóny zákaznickovy dodací adresy. Program okopíruje tyto údaje do servisní objednávky do pole kód zóny servisu.

Období servisu: zahrnuje období nastaveného základního servisu určené ve smlouvě. Servisní období nemůže být delší než fakturační, pokud je zaškrtnuto pole Fakturace po servisu.

Datum prvního servisu: očekávané datum prvního servisu. Při vytváření servisní smlouvy program automaticky přiřadí pracovní datum jako datum prvního servisu.

Doba odezvy (hodiny): toto pole obsahuje nastavenou dobu odezvy pro smluvní řádky v servisní smlouvě. Doba odezvy je odhadovaný počet hodin mezi vytvořením servisní objednávky a časem, kdy se stav oprav změní z Přípravy na Zpracování.

Typ servisní zakázky: zde se specifikuje typ servisní zakázky, který program přiřadí k servisní objednávce spojené s touto servisní smlouvou.

Záložka Detaily fakturace

The screenshot shows a software window with the title "SML00010 Předplacená smlouva - hardware - Servisní smlouva". The "Detaily fakturace" tab is active. The window contains a grid of fields for invoice details:

Roční částka	1 470,00	Kombinovat faktury . . .	<input checked="" type="checkbox"/>
Povolit nevyrovnané č...	<input type="checkbox"/>	Řádky smlouvy na fakt...	<input checked="" type="checkbox"/>
Vypočítaná roční částka .	1 470,00	Počet nezaúčt.faktur . .	1
Období fakturace	Měsíc	Počet neúčtovaných d...	1
Datum další fakturace . .	01.02.01	Počet zaúčt.faktur . . .	0
Částka v období.	122,50	Počet účtovaných dob...	0
Další fakturační období. .	01.02.01 do 28....		
Datum poslední fakturace	25.01.01		
Složené zálohy	<input checked="" type="checkbox"/>		
Automatické dobropisy . .	<input type="checkbox"/>		
Fakturace po servisu . . .	<input type="checkbox"/>		

Obr. 24: Záložka Detaily fakturace, výřez [vlastní zpracování]

Roční částka: roční fakturační částka pro celou smlouvu. Pokud není zaškrtnuté políčko Povolit nevyrovnané částky, je vždy částka v tomto poli rovna částce v poli Vypočítaná roční částka.

Povolit nevyrovnané částky: pokud je políčko zaškrtnuté, pak se pole Roční částka nemění automaticky a je nutné ji ručně aktualizovat pokaždé, když se změní částka servisní smlouvy.

Vypočítaná roční částka: toto pole obsahuje celkovou sumu všech částek platných pro daný kontrakt. Částka se aktualizuje automaticky při každé změně částky.

Období fakturace: nabízí šest možností: měsíc, dva měsíce, kvartál, půl roku, rok a žádné

Datum další fakturace: datum další fakturace pro tuto smlouvu.

Částka v období: částka, která bude fakturována pro každé období fakturace dané smlouvy. Vychází z roční částky a období fakturace.

Další fakturační období: první a poslední datum z období příští fakturace. Aktualizuje se automaticky po každé fakturaci.

Datum poslední fakturace: datum, kdy byla smlouva naposledy fakturována.

Složené zálohy: zaškrtnutí tohoto políčka znamená, že na smlouvu je složená záloha. Pokud je složená záloha fakturuje se plátcí na začátku každého období, pokud není záloha, pak se fakturuje až na konci období. Toto pole nefunguje, pokud je zaškrtnuté pole Fakturace po servisu. V tomto případě nemůže být složena záloha na smlouvu, protože je možná fakturace až po zaúčtování spojené servisní objednávky.

Automatické dobropisy: zaškrtnout v případě požadavku, aby program automaticky vytvářel dobropisy, poté co se odstraní servisní řádek ze smlouvy se složenou zálohou.

Fakturace po servisu: při zaškrtnutí tohoto pole není možné fakturovat servisní smlouvu před zaúčtováním spojené servisní objednávky.

Kombinovat faktury: označení tohoto pole znamená možnost kombinace faktur pro danou smlouvu s jinou vytvořenou smlouvu přiřazenou stejnému plátcí.

Řádky smlouvy na faktuře: potvrzení tohoto pole znamená, že požadujete, aby se na faktuře objevil text se řádky servisní smlouvy, který vytvoří program při fakturaci smlouvy, jako obecné informace o smlouvě (převzaté ze záhlaví smlouvy).

Počet nezaúčtovaných faktur, Počet neúčtovaných dobropisů, Počet zaúčtovaných faktur, Počet účtovaných dobropisů: udává počet daných položek.

Záložka Aktualizace ceny

Období úpravy ceny: obsahuje období úpravy ceny pro daný kontakt. Udává jak často by měla být částka na smlouvě aktualizována.

Datum další úpravy ceny: příští datum, kdy by měla být cena upravena.

Poslední úprava ceny %: procento úpravy ceny použité naposledy při úpravě ceny.

Datum poslední úpravy ceny: datum poslední úpravy ceny smlouvy.

Tisk textu zvýšení, Kód zvýšení fakturované ceny: program vytiskne text cenového zvýšení na prodejní fakturu pro smlouvu. Informuje tak zákazníka, že cena byla zvýšena od data poslední fakturace smlouvy. Program zaškrtně automaticky toto pole při úpravě ceny.

Záložka Detaily

Datum platnosti: ukazuje datum, dokdy je smlouva platná.

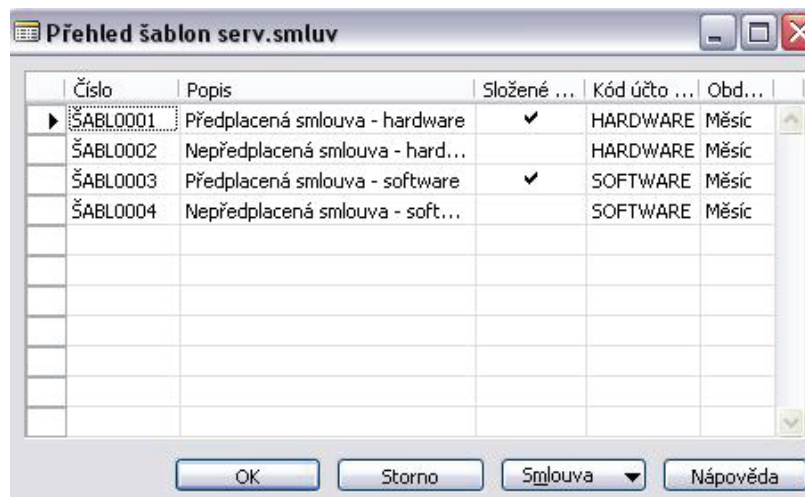
Kód příčiny storna: kód příčiny pro stornování servisní smlouvy nebo odstranění řádku ze smlouvy.

Max. mzdové náklady na jednotku: maximální náklady na jednotku, které mohou být nastaveny pro zdroj na všech fakturačních řádcích servisu pro servisní objednávku spojenou se servisní smlouvou.

3.3.6 Vytvoření Nabídky smluv a její převedení na Servisní smlouvu

Ve většině případů je první krok při vytváření servisní smlouvy vytvoření servisní nabídky. Servisní nabídkou dělá společnost nabídku zákazníkovi. Před převedením nabídky na smlouvu je třeba mít souhlas zákazníka. Vzhledem k tomu, že jsou nabídka a smlouva propojeny je proces jejich vytvoření velmi podobný. Následující ukázka je příkladem pro vytvoření smluvní nabídky a následného převedení na servisní smlouvu. Ilustruje základní pravidla správy servisních smluv v modulu Servis.

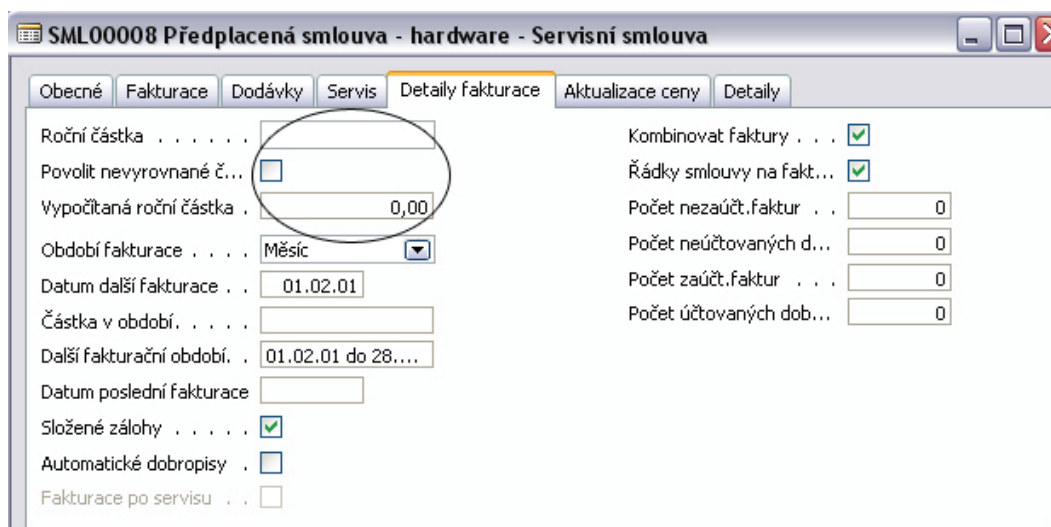
- 1) SERVIS → SPRÁVA SMLUV → NABÍDKY SMLUV.
- 2) Pro vytvoření nové smlouvy (F3). Zmáčknutím ENTER se objeví dialogové okno, zda chceme vytvořit nabídku dle šablony.
- 3) Potvrdit, zobrazí se Přehled šablon servisních smluv:



Obr. 25: Přehled šablon servisních smluv [vlastní zpracování]

- 4) Vybrat Předplacená smlouva – Hardware a potvrdit.
- 5) V poli Číslo zákazníka (F6) pro otevření okna Přehled zákazníků, vybrat zákazníka 40000 a potvrdit..

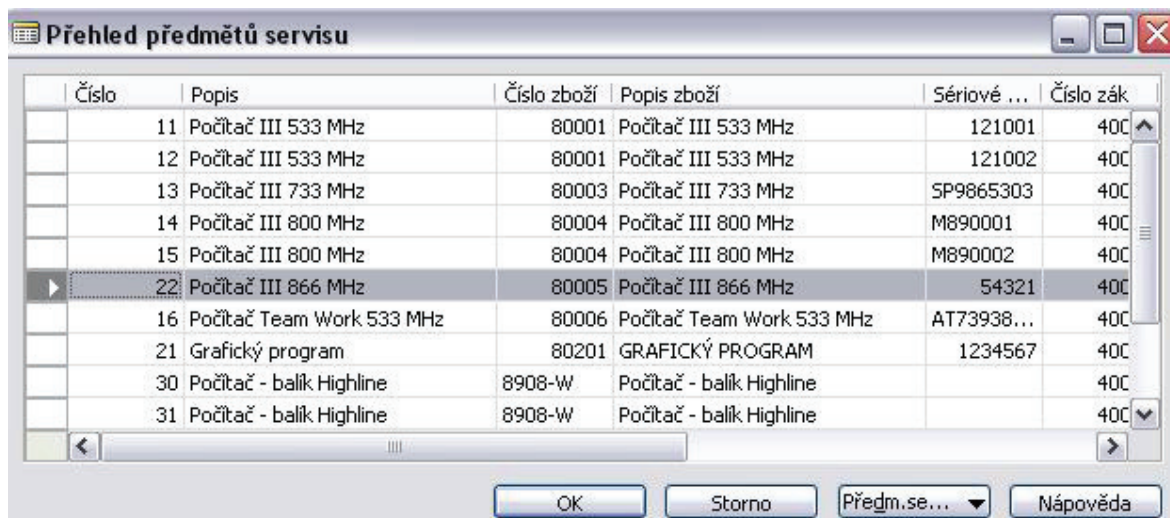
Před zadáním jakéhokoliv smluvního řádku by záložka Detaily fakturace měla vypadat takto:



Obr. 26: Výřez záložky Detaily fakturace [vlastní zpracování]

Všimněte si, že nyní je pole Roční částka prázdné, Vypočítaná roční částka je nulová a není zaškrtnuté Povolit nevyrovnané částky. Později ukážu, jak se tyto částky budou měnit.

V tomto případě vytvořit dva smluvní řádky různých typů: smluvní řádek vytvořený z předmětu servisu a textový popis. Na prvním řádku v poli Číslo předmětu servisu (F6) pro otevření okna Přehled předmětů servisu:



Číslo	Popis	Číslo zboží	Popis zboží	Sériové ...	Číslo zák
11	Počítač III 533 MHz	80001	Počítač III 533 MHz	121001	40C
12	Počítač III 533 MHz	80001	Počítač III 533 MHz	121002	40C
13	Počítač III 733 MHz	80003	Počítač III 733 MHz	SP9865303	40C
14	Počítač III 800 MHz	80004	Počítač III 800 MHz	M890001	40C
15	Počítač III 800 MHz	80004	Počítač III 800 MHz	M890002	40C
22	Počítač III 866 MHz	80005	Počítač III 866 MHz	54321	40C
16	Počítač Team Work 533 MHz	80006	Počítač Team Work 533 MHz	AT73938...	40C
21	Grafický program	80201	GRAFICKÝ PROGRAM	1234567	40C
30	Počítač - balik Highline	8908-W	Počítač - balik Highline		40C
31	Počítač - balik Highline	8908-W	Počítač - balik Highline		40C

Obr. 27: Přehled předmětů servisu [vlastní zpracování]

- 6) Vybrat předmět servisu 22 a potvrdit. První řádek se vyplní automaticky odpovídajícím údaji o předmětu servisu 22. Mimo jiné jsou vyplněna pole: Náklady na řádku = 58,50 Hodnota na řádku = 120 Řádková sleva % = 0,00 Částka na řádku = 120 a Zisk = 61,50. Částka na řádku je vypočítaná jako: hodnota na řádku – hodnota na řádku * řádková sleva% / 100. Zisk tohoto řádku se spočítá jako rozdíl mezi částkou na řádku a náklady na řádku.
- 7) Na druhém řádku v poli Popis, napsat: Dva reproduktory pro PC bílé. Vyplnit náklady na řádku 42,50 a hodnota na řádku 110.

Při pohledu na záložku Detaily fakturace po zadání těchto dvou řádků:

Obr. 28: Výřez detaily fakturace [vlastní zpracování]

- 8) Všimněte si, že roční částka je stejná jako vypočítaná roční částka, protože není zaškrtnuté povolit nevyrovnané částky. Vypočítaná roční částka je suma částek na řádku: $120 + 110 = 230$.
- 9) Po zadání nezbytných informací pro servisní smlouvu, je možné nastavit servisní hodiny. Program využívá servisních hodin pro výpočet doby odezvy a data odezvy pro servisní objednávky/nabídky spojené se servisní smlouvou. Pokud se servisní hodiny nenastaví, program využije přednastavených hodin.
- 10) NABÍDKA → SERVISNÍ HODINY. Objeví se okno Servisní hodiny. Pro každý pracovní den vyplít následovně:

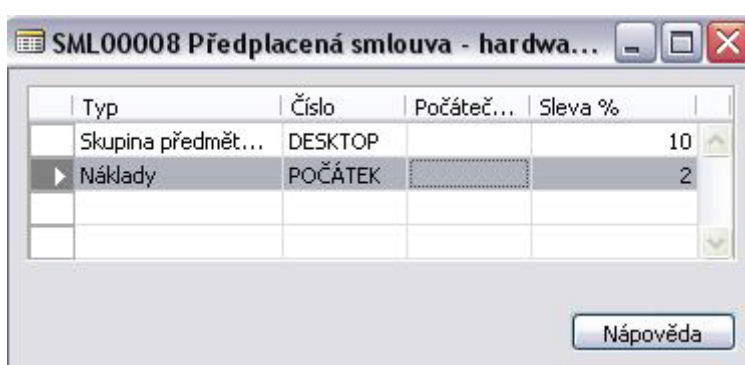
Počáteč...	Den	Počáteč...	Čas dok...	Platí běh...
	Pondělí	10:00:00	17:00:00	✓
	Úterý	10:00:00	17:00:00	✓
	Středa	11:00:00	18:00:00	✓
	Čtvrtek	11:00:00	18:00:00	✓
*▶	Pátek	11:00:00	18:00:00	☐

Obr. 29: Servisní hodiny [vlastní zpracování]

Jiný způsob, jak lze nastavit servisní hodiny je okopírovat obvyklé servisní hodiny v dané společnosti a pak je aktualizovat pro vaše potřeby. FUNKCE → KOPIE VÝCHOZÍCH SERVISNÍCH HODIN.

11) Dále je možno přidat smluvní slevu na servisní nabídku. Sleva může být poskytnuta na náhradní díly z určité skupiny předmětu servisu, na zdrojové hodiny pro zdroje z určité skupiny zdrojů a na určité servisní náklady.

12) NABÍDKA → SERVISNÍ SLEVY. Objeví se okno Servisní slevy. Vyplnit je následovně:



Obr. 30: Servisní slevy [vlastní zpracování]

V tomto případě jsem nastavila 10 % slevu na smluvní řádek obsahující předmět servisu 22, který patří do skupiny předmětu servisu Desktop a dala jsem 2 % počáteční slevu na celý kontrakt.

13) Převést smluvní nabídku na servisní smlouvu za předpokladu, že zákazník 40000 souhlasil se smluvními podmínkami uvedenými na servisní nabídce.

14) Zvolit Vytvořit smlouvu, objeví se dialogové okno, potvrdit nabídku. Program vytvoří servisní smlouvu ve stavu Podepsaná s těmi samými údaji jako měla servisní nabídka. Při převodu smluvní nabídky na smlouvu před datem příští fakturace (a počáteční datum je dřív, než datum příští fakturace v případě složené zálohy na smlouvu) se objeví nabídka, zda chce smlouvu zaúčtovat ještě před datem příští fakturace. Pokud program vytvoří prodejní fakturu pro počáteční období smlouvy, vypočítá fakturovanou částku následujícím způsobem:

- Fakturovaná částka = suma všech fakturačních částek všech řádků.

- Fakturační částka pro každý smluvní řádek = (roční částka / 12)*(počet měsíců počátečního období)+(roční částka / počtem dnů v roce)* (počet dnů zbývajících v počátečním období).

Po skončení tohoto příkladu by měla karta servisní smlouvy vypadat následovně:

The screenshot shows a software window titled "SML00008 Předplacená smlouva - hardware - Servisní smlouva". The window has several tabs: "Obecné", "Fakturace", "Dodávky", "Servis", "Detaily fakturace", "Aktualizace ceny", and "Detaily". The "Obecné" tab is active, showing a form with the following fields:

- Číslo smlouvy: SML00008
- Kód skupiny smluv: [empty]
- Popis: Předplacená smlouva - hardware
- Kód prodejce: PK
- Číslo zákazníka: 40000
- Počáteční datum: 25.01.01
- Číslo kontaktu: KT000004
- Stav: Podepsaná
- Název: Krásný domov, spol. s r.o.
- Centrum odpovědnosti: [empty]
- Adresa: Zelená 256
- Změna stavu: Zamčeno
- Adresa 2: [empty]
- PSČ/město: CZ-301 00 Plzeň
- Jméno kontaktu: Pan Patrick Sands
- Telefonní číslo: [empty]
- e-mail: krasny.domov.spol.s.ro@cronusco...

Below the form is a table with the following columns: Č.předm..., Popis, Kód měrn..., Sériové..., Číslo zboží, Doba odezvy..., Náklady na i. The table contains two rows of data:

Č.předm...	Popis	Kód měrn...	Sériové...	Číslo zboží	Doba odezvy...	Náklady na i
22	Počítač III 866 MHz	KS	54321	80005	12	5€
	Dva reproduktory pro PC bílé				12	4€

At the bottom of the window are buttons for "Smlouva", "Řádek", "Funkce", "Tisk", and "Nápověda".

Obr. 31: Servisní smlouva [vlastní zpracování]

3.3.7 Vytvoření servisní smlouvy přímo

Vytvořit servisní smlouvu lze i bez předchozího vytvoření servisní nabídky. Servisní smlouva se vytváří přímo v okně Servisní smlouva a to buď ručně nebo automaticky.

Vytvoření servisní smlouvy ručně

Ruční vytvoření smlouvy se dělá stejným způsobem, jako ve výše popsaném příkladu. Nejdříve se vyplní obecné a fakturační informace v hlavičce a pak se zadají smluvní řádky. Je možné nastavit určité smluvní servisní hodiny a smluvní slevy na kterýkoliv čas.

Vytvoření servisní smlouvy automaticky

Pro vytvoření smlouvy automaticky se využívá položka Funkce Kopie dokladu. Což je velmi užitečná funkce, pokud se vytváří nová smlouva s těmi samými předměty servisu, jako v již existující smlouvě. Následující postup ukazuje automatické vytvoření smlouvy:

- 1) SERVIS → SPRÁVA SMLUV → SMLOUVY.
- 2) Vytvořit novou smlouvu (F3). Pokud jsou nastaveny šablony smluv, objeví se nabídka, zda vytvořit smlouvu ze šablony.
- 3) Vybrat šablonu a potvrdit.
- 4) V poli Číslo zákazníka (F6) pro otevření seznamu zákazníků, vybrat požadovaného zákazníka a potvrdit.
- 5) FUNKCE → KOPIE DOKLADU. Objeví se okno Kopie servisního dokladu. Vybrat Smlouvu v poli Typ dokumentu.
- 6) V poli Číslo dokladu (F6) pro zobrazení okna Přehled servisních smluv. Vybrat požadovanou smlouvu. Program vytvoří novou smlouvu se všemi informacemi o úrovni servisu z již existující smlouvy. Poté co je smlouva vyplněna a zákazník s ní souhlasí se může smlouva podepsat.
- 7) Pro podepsání smlouvy zvolit FUNKCE → PODEPSAT KONTRAKT.
- 8) Potvrdit pro podepsání smlouvy.

Při podepsání smlouvy před datem příští fakturace (a počáteční datum je dřív, než datum příští fakturace v případě složené zálohy na smlouvu) se objeví nabídka, zda chcete smlouvu zaúčtovat ještě před datem příští fakturace. Pokud program vytvoří prodejní fakturu pro počáteční období smlouvy, vypočítá fakturovanou částku následujícím způsobem:

- Fakturovaná částka = suma všech fakturačních částek všech řádků
- Fakturační částka pro každý smluvní řádek = $(\text{roční částka} / 12) * (\text{počet měsíců počátečního období}) + (\text{roční částka} / \text{počet dnů v roce}) * (\text{počet dnů zbývajících v počátečním období})$

Program změní status smlouvy na Podepsaná.

Sestavy zpráv o servisních smlouvách

Servisní smlouva – Detailní zpráva

Tuto zprávu lze využít pro tisk seznamu všech servisních smluv. Smluvní roční částky jsou souhrnem pro každou smlouvu. Zpráva poskytuje detaily o předmětech servisu, stejně jako o smluvních slevách a zahrnuje následující informace o každé servisní smlouvě: jméno a adresa zákazníka, jméno a číslo kontaktu, jméno a popis předmětu servisu, čas odezvy, servisní období, roční částku.

V záložce Možnosti je možné si vybrat, zda zobrazit poznámky k servisním smlouvám.

Servisní smlouva – Zákazník

V této zprávě je možné si vytisknout seznam servisních smluv pro každého zákazníka ve zvoleném časovém období. Zpráva obsahuje následující informace: kód příjemce, číslo smlouvy, stav smlouvy, popis, poznámka, zda je složená záloha, datum další fakturace, fakturační období, částka v období a roční částka.

Servisní smlouva – Prodejce

V této zprávě si lze vytisknout seznam servisních smluv rozdělených podle prodejců. Roční částka je souhrnem částek každého prodejce. Tato zpráva může být například použita pro vypočítání prodejci obchodní provize. Obsahuje tyto informace: číslo smlouvy, kód skupiny smluv, číslo zákazníka, kód příjemce, jméno zákazníka, počáteční datum, datum další fakturace a roční částku.

3.3.8 Práce se servisní smlouvou

V předcházející kapitole jsem popsala vytvoření servisní smlouvy, v této pak vysvětlím, jak lze tyto smlouvy použít. Kdykoliv lze uchovat kopii nabídky nebo smlouvy, předložit ji zákazníkovi, zaslat mu novou verzi nabídky. Lze také provádět určité změny v již existující smlouvě: přidávat nebo odstraňovat servisní řádky, aktualizovat ceny, měnit roční částky, přiřazovat smlouvu jinému zákazníkovi, zrušit celou smlouvu atd.

Aktualizace servisní smlouvy

Po podepsání servisní smlouvy nebo převodu servisní nabídky na smlouvu (což garantuje, že je smlouva vytvořena a podepsána) ji lze používat a aktualizovat ji. Nejběžnější transakce pro správu podepsaných smluv jsou:

- Změna vlastníka smlouvy.
- Přidání servisního řádku do smlouvy.
- Kopírování servisního řádku z jiné smlouvy.
- Aktualizace roční částky servisní smlouvy.
- Přímé zaúčtování servisní smlouvy.
- Odstranění smluvního řádku ze smlouvy.
- Zrušení servisní smlouvy.
- Vytvoření dobropisu pro smlouvu.

Pro potřeby výuky jsem vybrala jen určité možnosti z výše uvedené nabídky.

Změna vlastníka servisní smlouvy

Je možné změnit vlastníka servisní smlouvy, například při převzetí společnosti, na kterou je uzavřena daná smlouva, jinou společností. Při změně vlastníka smlouvy, program změní vlastníka všech spojených předmětů servisu. Následující proces ukazuje změnu vlastníka:

- 1) SERVIS → SPRÁVA SMLUV → SMLOUVY.
- 2) Dát F5 pro otevření okna Přehled servisních smluv. Vybrat požadovanou smlouvu a potvrdit.
- 3) Pro otevření smlouvy FUNKCE → OTEVŘÍT.
- 4) FUNKCE → ZMĚŇ ZÁKAZNÍKA. Zobrazí se okno Změň zákazníka ve smlouvě:

The screenshot shows a dialog box titled "Změň zákazníka ve smlouvě". It has a "Možnosti" tab. The fields are as follows:

Číslo smlouvy	SML00008	↓
Č.předmětu servisu . . .	22	↓
Číslo existujícího zákaz...	40000	
Existující kód příjemce . .		
Číslo nového zákazníka .		↑
Nový kód příjemce		↑

Buttons at the bottom: OK, Storno, Nápověda.

Obr. 32: Změna zákazníka [vlastní zpracování]

- 5) V poli Číslo nového zákazníka dát F6 a vybrat nového vlastníka, potvrdit.
- 6) V poli Kód nového příjemce dát F6 a vybrat odpovídající adresu zákazníka, potvrdit.
- 7) V okně Změny zákazníka dát OK. Objeví se zpráva, zda chcete pokračovat, protože související objednávky a faktury nebudou změněny, potvrdit.
- 8) V okně servisní smlouvy kliknout na FUNKCE → ZAMKNOUT.

Program přiřadí novému vlastníkovi všechny propojené smlouvy a předměty servisu.

Přidání nového řádku do servisní smlouvy

Pokud zákazník nakoupí nové zboží a chce jej přidat do již existující servisní smlouvy, tak je nutné zboží nejdříve zaregistrovat jako předmět servisu. Poté jej lze přidat do nového řádku servisní smlouvy. Pro přidání nového řádku je nutné:

- 1) SERVIS → SPRÁVA SMLUV → SMLOUVY.
- 2) Pro otevření okna Přehled servisních smluv (F5).
- 3) Vybrat kontrakt, ke kterému chceme přidat řádek a potvrdit.
- 4) V okně smlouvy FUNKCE → OTEVŘÍT pro povolení změn ve smlouvě.
- 5) Pro přidání řádku s již registrovaným předmětem servisu (F6) v poli Číslo předmětu servisu. Objeví se seznam předmětů servisu, které patří vlastníkovi smlouvy.
- 6) Vybrat předmět servisu, který chceme přidat potvrdit.
- 7) Pokud chceme přidat nový řádek ze všeho zboží, které je skladem, dát v poli Číslo zboží F6.
- 8) Vybrat požadované zboží a potvrdit.
- 9) Pokud chceme přidat nový řádek, který nebude spojený se žádným předmětem servisu ani zbožím, stačí napsat do pole Popis text s popisem daného zboží. V tomto případě se musí ručně vyplnit pole Hodnota řádku.
- 10) Uzavřít smlouvu pro další změny FUNKCE → ZAMKNOUT. Nový smluvní řádek je nyní součástí smlouvy.

Odstranění smluvního řádku ze servisní smlouvy

Je možné, že nastane potřeba odstranění smluvního řádku ze smlouvy. Pro odstranění smluvního řádku:

- 1) SERVICE → SPRÁVA SMLUV → SMLOUVY.
- 2) Pro otevření seznamu servisních smluv (F5) vybrat smlouvu, ze které chceme odstranit smluvní řádek potvrdit.
- 3) Otevřít smlouvu pro úpravy FUNKCE → OTEVŘÍT.
- 4) Změnit obsah pole Datum platnosti smlouvy na řádku, který chceme odstranit. Datum nesmí být dřívější než počáteční datum.
- 5) Dát F4 pro odstranění servisního řádku, objeví se okno, zda opravdu chceme odstranit řádek, potvrdit.
- 6) V okně servisní smlouvy FUNKCE → ZAMKNOUT.

Storno servisní smlouvy

Pokud zákazník stornuje smlouvu, musí se smlouva stornovat i v programu. Pokud se smlouva jednou stornuje už ji nejde znovu upravovat. Pokud je na smlouvu složená záloha a smlouva je vyfakturovaná, tak před stornováním smlouvy lze vytvořit dobropis.

Pro storno smlouvy:

- 1) SERVICE → SPRÁVA SMLUV → SMLOUVY.
- 2) Pro otevření seznamu servisních smluv (F5) vybrat smlouvu, kterou chceme stornovat a potvrdit.
- 3) Otevřít smlouvu pro úpravy FUNKCE → OTEVŘÍT.
- 4) Na záložce Detaily v poli Kód příčiny storna (F6) pro otevření seznamu kódů příčin storna.
- 5) Vybrat odpovídající kód, případně vytvořit nový a potvrdit.
- 6) Na záložce Obecné vybrat v poli Stav položku Stornovaná, potvrdit zobrazenou nabídku.
- 7) Program stornuje a uzamkne smlouvu.

Vytvoření dobropisu pro servisní smlouvu

Při odstranění smluvního řádku ze smlouvy nebo při stornování smlouvy je možné vytvořit dobropis na fakturovanou částku pro majitele smlouvy. Dobropis lze vytvořit přímo z okna servisní smlouvy. Při zadání data platnosti smlouvy na servisním řádku, program

automaticky vyplní i pole Datum dobropisu. Pro vytvoření dobropisu pro servisní smlouvu:

- 1) SERVICE → SPRÁVA SMLUV → SMLOUVY.
- 2) Dát F5 pro otevření seznamu servisních smluv, vybrat smlouvu, pro kterou chceme vytvořit dobropis a potvrdit.
- 3) Ujistit se, že každý řádek zahrnutý do dobropisu má datum platnosti pozdější, než pracovní datum a ne dřívější než počáteční datum smlouvy.
- 4) FUNKCE → VYTVOŘIT DOBROPIS. Potvrdit zobrazenou nabídku.
- 5) Smluvní řádek byl dobropsán a vytvoří se dobropis pro danou smlouvu.
- 6) Na záložce Detaily fakturace v poli Počet nezaúčtovaných dobropisů (F6). DOKLAD → KARTA pro zobrazení odpovídajícího dobropisu.
- 7) V okně dobropisu ÚČTOVÁNÍ → ÚČTOVAT. Potvrzením se zaúčtuje dobropis pro daný řádek.

Historie servisních smluv

V oblasti správy servisních služeb je možný přístup k historii servisních smluv od data, kdy byly vytvořeny. Historie servisních smluv je efektivní nástroj pro analýzu a kontrolu výkonnosti a trendů v oblasti správy servisních smluv. Existuje spousta možností k prezentování historie servisních smluv. Ke každému je přístup přímo z okna Servisní smlouvy, v nabídce tlačítka Smlouva. Následující seznam je krátkým přehledem o jejich použití.

Archivované smlouvy

Toto okno slouží k přehledu archivních verzí smluv nebo smluvních nabídek. Program archivuje smlouvy automaticky při převodu smluvní nabídky na servisní smlouvu a při zrušení servisní smlouvy.

Protokol změn

Slouží k ukládání informací o změnách servisních smluv. Program vyplňuje protokol změn automaticky při změně určitých informací na servisní smlouvě nebo jejích řádcích.

Přehled servisu

Podává přehled o servisních nabídkách/objednávkách přímo spojených se servisní smlouvou.

Statistika

Zahrnuje informace o fakturování, složení záloh, celkové částce, nákladech, slevách a zisku servisní smlouvy v měně udané na servisní smlouvě.

Položky zisku a ztrát

Podává přehled o konkrétních položkách zisku a ztrát u jednotlivých servisních smluv. Každá položka obsahuje informace o změnách roční částky pro danou smlouvu. Tyto položky jsou vytvářeny automaticky při převodu smluvní servisní nabídky na servisní smlouvu, při přidání nebo vymazání servisního řádku ze smlouvy, při zrušení servisní smlouvy a při ruční aktualizaci roční částky.

4 NÁVRH PROJEKTU

V této poslední části mé diplomové práce uvádím návrh na zavedení modulu Servis do výuky magisterského studijního programu na Fakultě managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně. Představím současnou výuku, její harmonogram, návrh nové výuky a mnou vytvořené cvičení.

4.1 Identifikace projektu

Výuku modulu Servis navrhuji pro čtvrtý ročník magisterského studijního programu pro předmět Informační systém podniku v letním semestru, který je povinný pro všechny čtyři obory magisterského studijního programu. Jsou to: Management a marketing, Podniková ekonomika, Průmyslové inženýrství a Finance. Druhá varianta je výuka tohoto modulu v pátém ročníku magisterského studijního programu v předmětu Informační management. Tento předmět je volitelný pro obory: Management a marketing, Podniková ekonomika a Průmyslové inženýrství.

Informační systém podniku

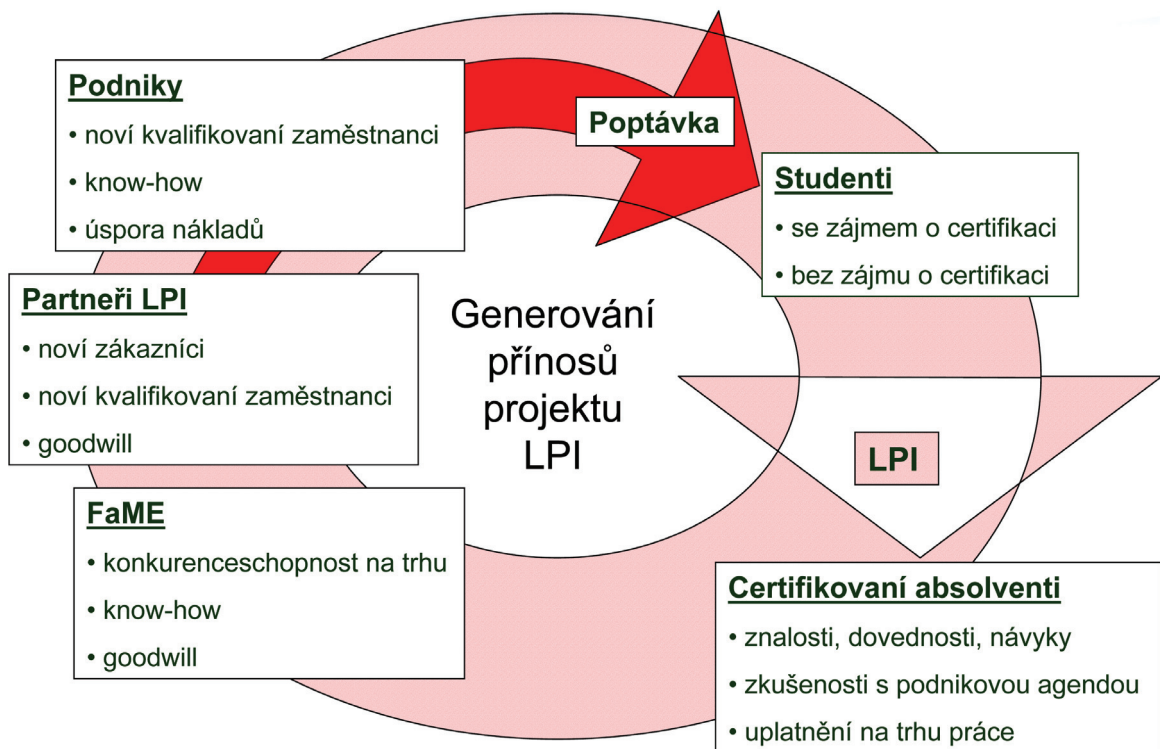
Předmět je primárně orientován na vývoj, provoz a řízení podnikové informatiky, její pozici v rozvoji podnikání a řízení klíčových firemních procesů. Studenti se seznamují s metodami definování informační strategie podniku, architekturou a klasifikací podnikových informačních systémů (ERP) a současnými trendy jejich vývoje. Praktická část výuky je zaměřena na získání základních dovedností v užívání předního světového ERP systému – Microsoft Navision. Součástí výuky je dále řešení praktických případových studií s cílem rozvinout základní znalosti týkající se řízení klíčových IS/IT projektů. K prezentaci seminárních prací studentů slouží mezinárodně registrovaný odborný portál www.cvis.cz. Zároveň studenti používají portál isp.cvis.cz, kde získávají potřebné informace pro výuku, jako jsou podklady pro přednášky a cvičení. Garantem tohoto předmětu je Ing. Petr Sodomka, Ph.D., zároveň je společně s Ing. Jaromírem Habáňem přednášejícím. Praktickou výuku zajišťují certifikovaní lektori Ing. Hana Klčová a Ing. Habáň. Hodinová dotace předmětu je týdně dvě hodiny přednášek a dvě hodiny cvičení. Studenti oboru Finance zakončují předmět klasifikovaným zápočtem, ostatní tři obory potom zkouškou.

Informační management

Cílem předmětu je seznámit studenty s aktuálními poznatky využitelnými při řízení IS/IT projektů a specificky promítajících se do jednotlivých oblastí podnikání. Předmět přímo rozvíjí znalosti a dovednosti získané v disciplínách Informační systém podniku, Elektronické podnikání a Výrobní systémy. Jeho záměrem je rozšířit a prohloubit dosud nabyté znalosti nejen z oblasti informačních technologií, managementu a řízení podniku, ale především začlenit aktuální poznatky vyplývající z vědecko-výzkumné činnosti FaME tak, aby je absolventi mohli využít při svém vstupu do praxe. Praktická část výuky je zaměřena na zvládnutí významných podnikových aplikací typu Visual Enterprise a iBaan SCS tak, aby je absolvent dokázal použít v praxi a získal tak konkurenční výhodu na trhu práce. Garantem tohoto předmětu je Ing. Petr Sodomka, Ph.D., zároveň je i společně s Ing. Jaromírem Habánem přednášejícím. Praktickou výuku zajišťují Ing. Hana Klčová a Ing. Habáň. Hodinová dotace předmětu je týdně dvě hodiny přednášek a jedna hodina cvičení. Studenti oboru Finance tento předmět nemají v nabídce volitelných předmětů, ostatní tři obory zakončují předmět klasifikovaným zápočtem.

Laboratoř podnikové informatiky

Výuka obou předmětů bude probíhat od akademického roku 2006/2007 v nově zřízené Laboratoři podnikové informatiky, která byla oficiálně otevřena v rámci mezinárodní konference Svět informačních technologií pořádané 10. až 11. dubna na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Učebnu vybavila hardwarem firma Hewlett Packard. Instalaci a podporu zajišťuje firma CDL Systems. Licenci pro vzdělávací účely hradí a dodává společnost Microsoft. Dalšími partnery Laboratoře podnikové informatiky jsou společnosti: Oracle, Kvasar a Gemma. Cílem této učebny viz. obr. č. 33 bude výuka softwarových aplikací na základě modelových situací z podnikové praxe, získání praktických znalostí a obecně využitelných dovedností a také bude sloužit jako portál podporující (zejména) distanční, resp. kombinovanou formu vzdělávání. Učebna bude určena pro studenty magisterského studijního programu Fakulty managementu a ekonomiky (pro všechny studijní obory) a také pro studenty bakalářského studijního programu Obchodní akademie T. Bati a VOŠE Zlín, pro obor Marketing.



Obr. 33: Přínosy LPI [27]

Plánované využití Laboratoře podnikové informatiky zobrazuje obr. č. 34:

Microsoft Dynamics NAV	Oracle E-business Suite	ekonomika logistika CRM	Informační systém podniku – povinný předmět pro všechny obory
PERM personalistika mzdové účetnictví	Infor ERP Visual	výroba složitější plánování	Elektronické podnikání – volitelný předmět pro všechny obory
Microsoft Dynamics NAV	Oracle E-business Suite	servis sklady Business Int.	Informační management – volitelný předmět pro všechny obory

Obr. 34: Využití LPI [27]

Současný stav výuky

Výuka probíhá v programu Microsoft Navision. Tento ERP systém je na Fakultě managementu a ekonomiky vyučován od akademického roku 2001/2002 v letním semestru ve čtvrtém ročníku magisterského studijního programu. V programu Microsoft Navision je předinstalována ukázková databáze firmy Cronus s.r.o. Studenti používají společnou databázi, kterou vždy po skončení vyučovací hodiny student obnoví a další student opět začíná s čistou ukázkovou databází.

Výuka začala s verzí Microsoft Navision Financials přes Microsoft Navision Attain až po současnou verzi Microsoft Navision CZ 4.0.

Nový stav výuky

Od nového akademického roku 2006/2007 bude informační systém Microsoft Navision převeden na architekturu klient/server. To znamená, že každý student se bude přihlašovat přes své uživatelské jméno a heslo. Databázi již nebude promazávat a bude navazovat na ta cvičení, které si vypracoval předcházející vyučovací hodinu.

4.2 Harmonogram a zajištění výuky Microsoft Navision

Předmět Informační systém podniku má v současnosti takovýto harmonogram výuky:

- Úvod – studenti jsou krátce seznámeni s aplikací a se základy práce v tomto programu.
- Práce s filtry – zásady pro filtrování, vytvoření uživatele.
- Modul Správa financí a nastavení – vytvoření nové firmy, informace o společnosti, centra odpovědnosti, číselné řady, nastavení účtování, měny.
- Modul Sklad – založení nové firmy a uživatele (přiřazení role), nová číselná řada, popis záložky Obecné a Fakturace na kartě Zboží,
- Modul Sklad II – vytvoření nové číselné řady a karty zboží, nákupní a prodejní objednávka.
- Modul Sklad/Nákup – založení nového dodavatele, vytvoření nové číselné řady, založení nové karty zboží, způsoby otevření okna Navigace.
- Modul Zásoby/Prodej – příklad shrnující práci s těmito moduly.

- Modul Zásoby/Prodej a marketing – souhrnný příklad pro tyto moduly.
- Modul Prodej a marketing – struktura správce vztahů, příklad na vytvoření kontaktu.
- Personalistika a mzdy – práce s programem PERM 3.0 od společnosti Kvasar, základní nabídka, založení nového pracovníka a příklady na procvičení.
- Zápočtový příklad.

Personální zajištění výuky Microsoft Navision znázorňuje tabulka 1:

Tab. 1. Personální zajištění LPI [vlastní zpracování]

Produkt, služba	Počet vyškolených a termín	Certifikace lektorů
Navision – 1. fáze	dva lektori do XII. 2005	2 garanti
Navision – 2. fáze	jeden lektor do IX. 2006	
Správa systémů	jeden pracovník UTB	1 garant

Odhad nákladů na výuku Microsoft Navision je zachycen v tabulce 2:

Tab. 2. Odhad nákladů na výuku v LPI [vlastní zpracování]

Nákladová položka	Náklady FaME	Tržní ceny
HW platforma	192.000 Kč	274 000 Kč
Pracovní stanice	0 Kč	431 000 Kč
Podnikové aplikace	0 Kč	1 500 000 Kč
Školení (2 osoby)	0 Kč	200 000 Kč
Celkem	192 000 Kč	2 405 000 Kč

Časová náročnost projektu na zavedení modulu Servis do výuky Fakulty managementu a ekonomiky na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Toto znázorňuje tabulka č. 3:

Tab. 3. Časová náročnost projektu [vlastní zpracování]

Název činnosti	Doba trvání
Překlad anglických materiálů	2 měsíce
Formální úprava do češtiny	2 týdny
Výběr vhodných příkladů	2 týdny
Návrh cvičení (rozsah 2x2h)	1 týden
Příprava na certifikaci lektora	1 měsíc

V první variantě pro výuku v předmětu Informační systém podniku jsem sestavila harmonogram výuky modulu Servis. Vycházela jsem z předepsané dotace počtu hodin. Navrhuji modul Servis zařadit na konec výuky, protože studenti mají již znalosti s logickým členěním tohoto ERP systému. Výuku modulu servis jsem navrhla na dvě cvičení zařazená za modul Prodej a marketing.

V druhé variantě pro výuky modulu Servis v předmětu Informační management bych navrhovala v prvním cvičení krátké zopakování základních pojmů a úkolů, které byly probírány v předmětu Informační systém podniku. Poté by další dvě cvičení následovala výuka modulu Sklad, který ve své diplomové práci s názvem Inovace výuky skladového hospodářství v ERP systému Microsoft Navision pro potřeby výuky FaME, UTB ve Zlíně zpracovávala kolegyně Renata Barkóciová. Tato práce bude obhájena v akademickém roce 2005/2006. Poté by následovala mnou vytvořená dvě cvičení pro modul Servis. Průběh výuky by zůstal stejný jako v předmětu Informační systém podniku.

4.3 Cvičení první – Servis I

Situace: zákazník přinesl k opravě server a monitor. Chce znát odhad rozsahu oprav předtím, než se rozhodne, zdá dá zboží do opravy nebo ne.

- Vytvořte servisní nabídku s následujícími detaily:
 - Číslo zákazníka: 40000.
 - Zákazník chce být upozorněn e-mailem.

- Předmětem servisu je hardware.

Zákazník požaduje k servisu 2 položky, dvě z nich jsou registrované.

2. Vytvořte řádky předmětu servisu pro předmět servisu číslo 26.
3. Vytvořte nový kód předmětu servisu pro paměťovou kartu s popisem Ajax memory a sériové číslo 58361. Tento předmět servisu patří do skupiny předmětu servisu Paměť.
4. Nastavte počáteční poplatky.

Jmenujete se Alexander a pracujete pro CRONUS s.r.o. jako technik. Vezmete si tento nový úkol a budete na něm pracovat.

5. Aktualizujte stav servisního úkolu, aby odrazil, že pracujete na předmětech servisu.

Pro monitor předpokládáte 4 hodiny práce, na opravě paměťové karty strávíte 2 hodiny práce.

6. Zadejte do servisních řádků tyto informace.
7. Změňte stav nabídky na Dokončena cenová nabídka. Zavoláte zákazníkovi, zda souhlasí s nabídkou.
8. Řekněte zákazníkovi předpokládanou cenu.

Zákazník přijal nabídku a požaduje tedy opravu.

9. Převeďte servisní nabídku na servisní objednávku.
10. Zkontrolujte stav servisní objednávky a servisních řádků po převodu nabídky na objednávku.
11. Změňte stav objednávky tak, aby bylo poznat, že na opravě pracujete.

Zákazník požaduje zapůjčení náhradního monitoru za ten v opravě.

12. Zapůjčete zákazníkovi dočasně náhradní monitor Z0001

Po přezkoušení předmětu servisu 26 chcete označit nějaké závady. Některé mechanické součástky na předmětu servisu jsou uvolněné a některé části se zdá, že chybí úplně.

13. Vyberte, případně vytvořte nový odpovídající kód chyb pro daný předmět servisu.

Při práci zjistíte, že musíte zavolat zákazníkovi, abyste se dozvěděl důležitou informaci o předmětu servisu. Zákazník ale nebere telefon a vy musíte čekat.

14. Aktualizujte stav oprav, tak aby odpovídal tomu, že čekáte na zákazníka a zkontrolujte změnu stavu na odpovídající servisní objednávce.

Později voláte zákazníkovi a tentokrát se dovoláte. Poskytnete vám informaci a vy můžete pokračovat v práci.

15. Aktualizujte stav oprav.

Během práce na paměti zjistíte, že je potřeba náhradní díl.

16. Zadejte číslo zboží 8002 jako náhradní díl.

Při předmětu 26 zjistíte, že je lepší jej nahradit.

17. Vyměňte předmět servisu trvale. Sériové číslo pro nový předmět servisu je 2121321725.

Nyní jste dokončil opravu. Konečné rozhodnutí zní, že jste musel opravit některé mechanické součástky.

18. Zadejte kód vyřešení pro předmět servisu.

19. Aktualizujte stav oprav, tak aby bylo zřejmé, že jste dokončil práci a zkontrolujte změnu na servisní objednávce.

20. Zákazník vám vrátil zapůjčený monitor.

21. Zaúčtujte objednávku.

Výsledky tohoto cvičení naleznete v Příloze I.

4.4 Cvičení druhé – Servis II

Situace: jako prodejce Petr Karásek pracujete pro firmu Cronus s.r.o. a probíráte se zákazníkem podmínky servisu. Nejprve vytvořte nabídku servisní smlouvy, předložte ji zákazníkovi. Po jeho souhlasu ji převedte na servisní smlouvu.

1. Vytvořte nabídku smlouvy s těmito detaily:
 - Nepředplacená smlouva – hardware.
 - Kód skupiny smluv: hardware.
 - Číslo zákazníka: 10000.

- Období servisu: 1M.
 - Čas odezvy: 24h.
 - Datum prvního servisu: 28. 2. 2001.
 - Období fakturace: 1M.
 - Nepovolit nevyrovnané roční částky.
2. Vytvořte čtyři smluvní řádky zahrnující zboží číslo 80007 s následujícími sériovými čísly:
- 4581259
 - 1452854
 - 1254698
 - 1254851
3. Přidejte jeden smluvní řádek zahrnující předmět servisu 7, který je již registrovaný v jiné smlouvě ve vlastnictví tohoto zákazníka.

Zákazník požaduje servis jen během svých otvíracích hodin.

4. Nastavte servisní hodiny tak, aby odpovídaly přednastaveným výchozím hodinám. Jen pátek změňte dle zákaznickových požadavků na 8:00 – 12:00.
5. Změňte čas odezvy na 16 hodin.
6. Sdělte zákazníkovi cenu nabídky.

Zákazník s nabídkou souhlasí.

7. Převed'te nabídku na servisní smlouvu.

Tři dny po podepsání smlouvy, vám zákazník zavolá, že potřebuje aktualizovat smlouvu. Jeden z počítačů zahrnutých ve smlouvě se pokazil. Zákazník ho chce nahradit novým zbožím, které si právě zakoupil.

8. Změňte pracovní datum na 28. 1. 2001.
9. Najděte a otevřete smlouvu.
10. Pokud existuje nezaúčtovaná prodejní faktura, najděte ji a zaúčtujte.

Řádek, který má být odstraněn obsahuje zboží se sériovým číslem 1452854. Protože řádek byl již fakturován v počátečním období, musíte ho dobropsát zákazníkovi.

11. Vytvořte dobropis pro daný řádek.
12. Otevřete nově vytvořený dobropis.
13. Zaúčtujte jej.
14. Odstraňte smluvní řádek se sériovým číslem 1452854.
15. Přidejte nový řádek pro zboží 80103, sériové číslo je 8943125.
16. Zaúčtujte nově vytvořený řádek.
17. Zkontrolujte si svou provizi jako prodejce.

Výsledky tohoto cvičení naleznete v Příloze II.

4.5 Přínosy navržených cvičení

Vzhledem k tomu, že oblast servisu se vztahuje k oblasti řízení vztahů se zákazníky, nelze v současnosti o významu a aktuálnosti tohoto pojmu pochybovat. Jednou z cest budování vztahů se zákazníky je předprodejní a poprodejní podpora, tedy agenda týkající se obchodních případů a poprodejního servisu. V této oblasti je kladen velký důraz na firemní procesy a na to, aby každý takový případ byl vyřešen podle stanovených pravidel a dospěl k jasnému závěru. Aplikace v této oblasti tedy zajišťují, aby v každé etapě takového procesu zodpovídal za případ konkrétní referent, aby byly dodržovány časové limity a aby proběhly potřebné kontroly. Zavedení takového systému přispívá k dodržování termínů a slibů, k včasnému avizování problémů a podobně. Tak je budován vztah se zákazníkem, zvyšována jeho spokojenost, což je předpokladem jeho opakovaných nákupů a tedy ve svém důsledku zvyšování zisku. Toto si již dnes uvědomuje většina firem a tak nastává boom v poptávce po aplikacích servisních služeb. Současně s touto poptávkou roste i poptávka po kvalifikované pracovní síle.

Současná výuka na Fakultě managementu a ekonomiky odráží požadavky pracovního trhu a proto se snaží, aby absolventi měli co nejlepší uplatnění v praxi. Proto i výuka v předmětech Informační systém podniku a Informační management probíhá na jednom

z největších a celosvětově rozšířeném ERP systému Microsoft Navision. Jeho současná verze 4.0 obsahuje i oblast servisního managementu – modul Servis. Vytvořená praktická cvičení seznamují studenty s možnostmi tohoto modulu a připravují je tak na vstup do praxe. Na praktických cvičení se studenti naučí práci se servisními objednávkami a se servisními smlouvami, což jsou nejdůležitější oblasti modulu Servis v daném ERP systému.

ZÁVĚR

V této diplomové práci s názvem Zavedení modulu servisních služeb v ERP systému Microsoft Navision pro potřeby FaME, UTB ve Zlíně se zabývám možnostmi modulu Servis v daném ERP systému pro výuku v předmětech Informační systém podniku a Informační management.

Potřebu zavedení tohoto modulu do výuky představují rostoucí požadavky trhu po strategiích servisního managementu a po aplikacích pro servisní management. Společnosti si začínají uvědomovat, že rozšiřování jejich servisních služeb pro zákazníky jim přináší zisky. Potřeby zákazníků se stávají pro firmy klíčové. V současné konkurenci je pro firmy velmi těžké udržet si své stávající zákazníky. Jejich cílem se tedy stává poprodejná péče o zákazníky. K tomu začínají stále více využívat aplikací servisního managementu. S tím souvisí i poptávka po adekvátně vzdělané pracovní síle. V tomto vycházejí firmám vstřícné vzdělávací instituce, které začínají nabízet vzdělání v těchto oborech. Vzhledem k tomu, že se výuka na Fakultě managementu a ekonomiky neustále inovuje o nové moduly, je třeba studenty seznámit i s možnostmi modulu Servis, který je klíčový pro řízení servisních organizací.

Cílem této práce bylo zpracovat terminologii vztahující se k modulu Servis, analyzovat možnosti modulu Servis v ERP systému Microsoft Navision pro zavedení tohoto modulu do výuky, včetně harmonogramu výuky a navržení praktických cvičení. Tyto cíle byly splněny.

Diplomová práce je rozdělena do dvou částí: teoretické a praktické.

V teoretické části jsem pomocí literární rešerše zpracovala pojmy vztahující se k servisním službám. Vysvětlila jsem obsah pojmu podnikové informační systémy, dále pak podnikové procesy a procesní řízení a nakonec samotné servisní služby. V závěru teoretické části jsem se stručně věnovala systému Microsoft Navision.

V praktické části jsem se zabývala jednotlivými možnostmi modulu Servis využitelných pro výuku, jako je vytvoření předmětů servisu, servisních objednávek a servisních smluv.

V závěru praktické části jsem navrhla harmonogram pro zařazení modulu Servis do výuky a vypracovala praktická cvičení pro výuku k procvičení probraných možností daného modulu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BASL, Josef. *Podnikové informační systémy, podnik v informační společnosti*. Praha: Grada Publishing, 2002. 142 s. ISBN 80-247-0214-2
- [2] BASL, Josef. Přehled podnikových aplikací typu ERP. *Business World*. 2006, č. 3, s. 36-54. Dostupný z WWW: <www.businessworld.cz>.
- [3] BÉBR, Richard, DOUCEK, Petr. *Informační systémy pro podporu manažerské práce*. Praha: Professional Publishing, 2005. 223 s. ISBN 80-86419-79-7
- [4] BĚLOHLÁVEK, František, KOŠŤAN, Pavel, ŠULEŘ, Oldřich. *Management*. Olomouc : Rubico, 2001. 642 s. ISBN 80-85839-45-8.
- [5] BUREŠ, Ivan, ŘEHULKA, Pavel. *10 zlatých pravidel péče o zákazníka aneb CRM v digitálním věku*. 1. vyd. Praha : Management Press, 2001. 158 s. ISBN 80-7261-056-2.
- [6] DOHNAL, Jan. *Řízení vztahů se zákazníky*. Praha: Grada Publishing, 2002. 164 s. ISBN 80-247-0401-3
- [7] FOSTER, Timothy. *Jak získat a udržet zákazníka*. Praha: Computer Press, 2002. 117 s. ISBN 80-7226-663-2
- [8] HRONKOVÁ, Ludmila, HOLOČIOVÁ, Zuzana. *Teorie průmyslových podnikatelských systémů I.* 2. upr. vyd. Zlín : UTB ve Zlíně, 2005. 112 s. ISBN 80-7318270-X.
- [9] KAPLAN, Robert, NORTON, David. *Balanced Scorecard, strategický systém měření výkonnosti podniku*. Praha: Management Press, 2005. 267 s. ISBN 80-7261-124-0
- [10] KARÁSEK, Petr. Co dělá z implementace podnikové ERP aplikace obchodní výhodu. *Business World*. 2005, č. 7/8, s. 10. Dostupný z WWW: <www.businessworld.cz>.
- [11] KARÁSEK, Petr. Co ovlivňuje výběr a rozvoj ERP. *Business World*. 2006, č. 3, s. 55. Dostupný z WWW: <www.businessworld.cz>.
- [12] KLČOVÁ, Hana. *Hodnocení lidského faktoru a jeho vlivu na efektivnost implementace ERP systému Microsoft Business Solutions – Navision*. [s.l.], 2006. 154 s. UTB ve Zlíně, Fakulta managementu a ekonomiky. Dizertační práce.

- [13] KOCH, Christopher. The ABCs of ERP. Enterprise Resource Planning Research Center [online]. 2005 [cit. 2006-03-03]. Dostupný z WWW: <<http://www.cio.com/research/erp/edit/erpbasics.html>>.
- [14] KRÁL, Jaroslav. *Informační systémy*. Veletiny : Science, 1998. 360 s. ISBN 80-86083-00-4.
- [15] MOLNÁR, Zdeněk. *Efektivnost informačních systémů*. Praha: Grada Publishing, 2001. 180 s. ISBN 80-247-0087-5
- [16] MOLNÁR, Zdeněk. *Moderní metody řízení informačních systémů*. Praha: Grada Publishing, 1992. 347 s. ISBN 80-85623-07-02
- [17] NADRCHAL, Štěpán, et al. Jak sladit firemní IS s firemními procesy. Business World. 2005, č. 1, s. 21-24. Dostupný z WWW: <www.businessworld.cz>.
- [18] NEUMANN, Pavel. Většina obchodníků vychází zákazníkům vstříc a nevhodné dárky od nich bere zpět. *Zboží a prodej*. 2006, č. 1, s. 5-7.
- [19] PETR KARÁSEK. *Microsoft* [online]. 2006 [cit. 2006-03-25]. Dostupný z WWW: <http://download.microsoft.com/download/b/a/f/baf449f5-a40c-488d-8cec-52c7784d9480/006338_Strategie_Dynamics.pdf>.
- [20] PORTER, Michael. *Konkurenční výhoda*. Praha: Victoria Publishing, 626 s. ISBN 80-85605-12-0
- [21] PORVAZNÍK, Ján. *Celostný manažment*. Bratislava : Sprint, 1999. 493 s. ISBN 80-88848-36-9.
- [22] POUR, Jan, et al. *Informační systémy a elektronické podnikání*. 1. vyd. Praha : Oeconomica, 2003. 204 s. ISBN 80-245-0227-5.
- [23] RUBINA, Martin. Neztraťte se v procesech. Business World. 2005, č. 1, s. 16-18. Dostupný z WWW: <www.businessworld.cz>.
- [24] ŘEPA, Václav. *Analýza a návrh informačních systémů*. Praha: Ekopress, 1999. 404 s. ISBN 80-86119-13-0
- [25] Service management training. *Interní materiály společnosti Microsoft*. 2004, no. 5, s. 370.

- [26] SODOMKA, P. Informační systém podniku : *ERP koncepce a ERP systémy*.
Dostupné na www: <"><http://isp.cvis.cz>>.
- [27] SODOMKA, P., HABÁŇ, J. *Laboratoř podnikové informatiky jako nástroj konkurenceschopnosti FaME*. In World of Information Systems 2006 Zlin: Tomas Bata University in Zlín, Proceedings, s. 35-41. ISBN 80-7318-400-1.
- [28] TIETZE, Petr. *Strukturální analýza: úvod do projektu řízení*. Praha : Grada Publishing, 1992. 224 s. ISBN 80-85424-45-2.
- [29] TVRDÍKOVÁ, Milena. *Zavádění a inovace informačních systémů ve firmách*. Praha: Grada Publishing, 2000. 110 s. ISBN 80-7169-703-6.
- [30] VOŘÍŠEK, Jiří. *Strategické řízení informačního systému a systémová integrace*. 1. vyd. Praha : Management Press, 1997. 324 s. ISBN 80-85943-40-9.
- [31] VRANA, Ivan, RICHTA, Karel. *Zásady a postupy zavádění podnikových informačních systémů*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2005. 188 s. ISBN 80-247-1103-6.
- [32] VYSKOČIL, Vlastimil, ŠTRUP, Ondřej. *Podpůrné procesy a snižování režijních nákladů*. Praha : Profesional Publishing, 2003. 288 s. ISBN 80-86419-45-2.
- [33] WESSLING, Harry. *Aktivní vztah k zákazníkům pomocí CRM*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, 2002. 196 s. ISBN 80-247-0569-9.
- [34] ŽID, Norbert, et al. *Orientace ve světě ekonomiky*. 1. vyd. Praha : Management Press, 1998. 392 s. ISBN 80-85943-58-1.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

APS (Advanced Planning System)	System plánování výroby.
BSC	Balanced Scorecard.
CRM (Customer Relationship Management)	Řízení vztahů se zákazníky.
ERP (Enterprise Resource Planning)	Informační systém podniku.
IS/IT	Informační systém/informační technologie.
MIS (Management Information System)	Manažerský informační systém.
MRP (Materials Requirement Planning)	System plánování materiálových požadavků.
MRP II (Manufacturing Resource Planning)	System plánování výrobních zdrojů.
SCM (Supply Chain Management)	Řízení dodavatelsko-odběratelských řetězců.

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1: Praktická realizace modelu ERP [26].....	12
Obr. 2: Porterův model hodnotového řetězce [20]	17
Obr. 3: Hodnotový řetězec [9]	18
Obr. 4.: Aplikace pro řízení servisu [25]	21
Obr. 5: Diagram vztahů týkající se předmětu servisu [25].....	33
Obr. 6: Karta předmětu servis [vlastní zpracování].....	34
Obr. 7: Karta předmětu servisu, záložka Zákazník [vlastní zpracování].....	34
Obr. 8: Okno Přehled komponent předmětu servisu [vlastní zpracování].....	36
Obr. 9: Prodejní objednávka [vlastní zpracování]	37
Obr. 10: Servisní objednávka (zakázka) [vlastí zpracování]	39
Obr. 11: Dostupné zápůjčky [vlastní zpracování]	42
Obr. 12: Diagram vztahů týkajících se práce se servisní objednávkou [25]	43
Obr. 13: Servisní úkoly [vlastní zpracování].....	45
Obr. 14: Výkaz předmětu servisu [vlastní zpracování]	46
Obr. 15: Oblasti poruch [vlastní zpracování]	47
Obr. 16: Kódy poruch [vlastní zpracování]	47
Obr. 17: Kódy vyřešení [vlastní zpracování].....	48
Obr. 18: Vztah kódů chyba/vyřešení [vlastní zpracování]	48
Obr. 19: Dialogové okno pro výměnu komponent [vlastní zpracování]	50
Obr. 20: Náhrada předmětu servisu [vlastní zpracování]	51
Obr. 21: Kódy standardních textů [vlastní zpracování].....	53
Obr. 22: Servisní smlouva [vlastní zpracování]	54
Obr. 23: Záložka Fakturace, servisní smlouva [vlastní zpracování]	56
Obr. 24: Záložka Detaily fakturace, výřez [vlastní zpracování].....	57
Obr. 25: Přehled šablon servisních smluv [vlastní zpracování]	60
Obr. 26: Výřez záložky Detaily fakturace [vlastní zpracování]	60
Obr. 27: Přehled předmětů servisu [vlastní zpracování]	61
Obr. 28: Výřez detaily fakturace [vlastní zpracování].....	62
Obr. 29: Servisní hodiny [vlastní zpracování].....	62
Obr. 30: Servisní slevy [vlastní zpracování].....	63
Obr. 31: Servisní smlouva [vlastní zpracování]	64

Obr. 32: Změna zákazníka [vlastní zpracování]	67
Obr. 33: Přínosy LPI [27]	74
Obr. 34: Využití LPI [27]	74

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Personální zajištění LPI [vlastní zpracování].....	76
Tab. 2. Odhad nákladů na výuku v LPI [vlastní zpracování]	76
Tab. 3. Časová náročnost projektu [vlastní zpracování].....	77

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Výsledky prvního cvičení
- P II Výsledky druhého cvičení

PŘÍLOHA P I: VÝSLEDKY PRVNÍHO CVIČENÍ.

Zjištění ceny pro zákazníka:

SN000002 - Statistika servisní nabídky

Obecné

	Zdroje	Zboží	Servisní náklady	Celkem
Celková fakturovaná č...	12 000,00	0,00	90,00	12 090,00
Celková částka spotřeby.	12 000,00	0,00	90,00	12 090,00
Nadměrná fakturovan...	0,00	0,00	0,00	0,00
Nadměrná fakturace %	100,0	0,0	100,0	100,0
Částka slevy	8 000,00	0,00	0,00	8 000,00
Netto částka	4 000,00	0,00	90,00	4 090,00
Částka nákladů	7 260,00	0,00	10,00	7 270,00
Množství	6	0	1	7
Fakturované množství	6	0	1	7
Zisk	-3 260,00	0,00	80,00	-3 180,00
Zisk %	-81,5	0,0	88,9	-77,8

Nápověda

Stav převedené servisní objednávky:

PO000009 - Servisní zakázka

Obecné Fakturace Dodávky Detaily Zahraniční obchod

Číslo PO000009

Popis

Číslo zákazníka 10000

Číslo kontaktu KT000001

Název BYT-KOMPLET s.r.o.

Adresa Vrchlického 5

Adresa 2

PSČ/město CZ-678 01 Blansko

Jméno kontaktu Pan Jonas Brandel

Telefonní č./telefonní ...

e-mail byt-komplet.sro@cronuscorp.net

Informovat zákazníka E-mailem

Typ servisní zakázky. HARDWARE

Číslo smlouvy

Datum odezvy 29.01.01

Čas odezvy 11:00:00

Priorita Nízká

Stav Příprava

Centrum odpovědnosti BLANSKO

Č.předm...	Číslo zboží	Kód sk.p...	Sériové ...	Popis	Kód stav...	Záruka	Číslo
26	80102	MONITOR	MCM-22...	Monitor 17" M780	POČÁT	✓	SMLC
42		PAMĚŤ	58361	Paměťová karta	POČÁT		

Ser.v.zak... Řádek Funkce Účtování Tisk Nápověda

Výsledný stav servisní objednávky:

PO000009 - Servisní zakázka

Obecné | Fakturace | Dodávky | Details | Zahraniční obchod

Číslo PO000009 Informovat zákazníka . . . E-mailem

Popis Typ servisní zakázky . . . HARDWARE

Číslo zákazníka 10000 Číslo smlouvy

Číslo kontaktu KT000001 Datum odezvy 29.01.01

Název BYT-KOMPLET s.r.o. Čas odezvy 11:00:00

Adresa Vrchlického 5 Priorita Nízká

Adresa 2 Stav Dokončeno

PSČ/město CZ-678 01 Blansko Centrum odpovědnosti . . . BLANSKO

Jméno kontaktu Pan Jonas Brandel

Telefonní č./telefonní e-mail byt-komplet.sro@cronuscorp.net

Č.předm...	Číslo zboží	Kód sk.p...	Sériové ...	Popis	Kód stav...	Záruka	Číslo
▶ 26	80102	MONITOR	MCM-22...	Monitor 17" M780	DOKONČ...	✓	SMLC
	42	PAMĚŤ	58361	Paměťová karta	DOKONČ...		

Serv.zak... | Řádek | Funkce | Účtování | Tisk | Nápověda

PŘÍLOHA P II VÝSLEDKY DRUHÉHO CVIČENÍ

Po zadání potřebných údajů vypadá okno Servisní objednávky následovně:

SML00015 Nepředplacená smlouva - hardware - Nabídka servisní smlouvy

Obecné Fakturace Dodávky Servis Detaily fakturace Aktualizace ceny Detaily

Číslo smlouvy SML00015 Kód skupiny smluv HARDWARE
 Popis Nepředplacená smlouva - hardware Kód prodejce PK
 Číslo zákazníka 10000 Typ nabídky 1. nabídka
 Číslo kontaktu KT000001 Počáteční datum 25.01.01
 Název BYT-KOMPLET s.r.o. Stav
 Adresa Vrchlického 5 Centrum odpovědnosti BLANSKO
 Adresa 2 Změna stavu Otevřeno
 PSČ/město CZ-678 01 Blansko
 Jméno kontaktu Pan Jonas Brandel
 Telefonní číslo
 e-mail byt-komplet.sro@cronuscorp.net

Č.předm...	Popis	Kód měrn...	Sériové ...	Číslo zboží	Doba odezvy...	Náklady na i
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	4581259	80007	24	724
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	1452854	80007	24	724
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	1254698	80007	24	724
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	1254851	80007	24	724
▶	7 Počítač Enterprise 667 MHz	KS	AS764789	80007	8	724

Nabídka Řádek Funkce Vytvořit smlou... Tisk Nápověda

Záložka Detaily fakturace:

SML00015 Nepředplacená smlouva - hardware - Nabídka servisní smlouvy

Obecné Fakturace Dodávky Servis Detaily fakturace Aktualizace ceny Detaily

Roční částka 6 970,00 Kombinovat faktury
 Povolit nevyrovnané č... Řádky smlouvy na fakt...
 Vypočítaná roční částka 6 970,00
 Období fakturace Měsíc
 Datum další fakturace 28.02.01
 Částka v období 580,83
 Další fakturační období 01.02.01 do 28....
 Složené zálohy
 Automatické dobropisy
 Fakturace po servisu

Č.předm...	Popis	Kód měrn...	Sériové ...	Číslo zboží	Doba odezvy...	Náklady na i
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	4581259	80007	24	724
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	1452854	80007	24	724
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	1254698	80007	24	724
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	1254851	80007	24	724
▶	7 Počítač Enterprise 667 MHz	KS	AS764789	80007	8	724

Nabídka Řádek Funkce Vytvořit smlou... Tisk Nápověda

Nastavení servisních hodin:

Počáteč...	Den	Počáteč...	Čas dok...	Platí běh...
	Pondělí	8:00:00	17:00:00	
	Úterý	8:00:00	17:00:00	
	Středa	8:00:00	17:00:00	
	Čtvrtek	8:00:00	17:00:00	
	Pátek	8:00:00	12:00:00	

Funkce Nápověda

Nově vytvořená servisní objednávka vypadá následovně:

Obecné Fakturace Dodávky Servis Detaily fakturace Aktualizace ceny Detaily

Číslo smlouvy SML00015 Kód skupiny smluv HARDWARE

Popis Nepředplacená smlouva - hardware Kód prodejce PK

Číslo zákazníka 10000 Počáteční datum 25.01.01

Číslo kontaktu KT000001 Stav Podepsaná

Název BYT-KOMPLET s.r.o. Centrum odpovědnosti BLANSKO

Adresa Vrchlického 5 Změna stavu Zamčeno

Adresa 2

PSČ/město CZ-678 01 Blansko

Jméno kontaktu Pan Jonas Brandel

Telefonní číslo

e-mail byt-komplet.sro@cronuscorp.net

Č.předm...	Popis	Kód měrn...	Sériové ...	Číslo zboží	Doba odezvy...	Náklady na i
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	4581259	80007	16	724
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	1452854	80007	16	724
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	1254698	80007	16	724
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	1254851	80007	16	724
7	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	A5764789	80007	8	724

Smlouva Řádek Funkce Tisk Nápověda

Po skončení příkladu by záložka Details fakturace měla vypadat:

SML00015 Nepředplacená smlouva - hardware - Servisní smlouva

Obecné Fakturace Dodávky Servis **Details fakturace** Aktualizace ceny Details

Roční částka 5 809,00
 Povolit nevyrovnané č...
 Vypočítaná roční částka . 5 809,00
 Období fakturace Měsíc
 Datum další fakturace . . 28.02.01
 Částka v období 484,08
 Další fakturační období . . 01.02.01 do 28....
 Datum poslední fakturace 31.01.01
 Složené zálohy
 Automatické dobropisy .
 Fakturace po servisu . .

Kombinovat faktury . . .
 Řádky smlouvy na fakt...
 Počet nezaúčt.faktur . . . 0
 Počet neučtovaných d... 0
 Počet zaúčt.faktur 2
 Počet účtovaných dob... 1

Č.předm...	Popis	Kód měrn...	Sériové ...	Číslo zboží	Doba odezvy...	Náklady na i
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	4581259	80007	16	724
	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	1254698	80007	16	724
▶	Počítač Enterprise 667 MHz	KS	1254851	80007	16	724
	7 Počítač Enterprise 667 MHz	KS	A5764789	80007	8	724
	Monitor 19" M009	KS	8943125	80103	16	11E

Smlouva ▼ Řádek ▼ Funkce ▼ Tisk Nápověda