

Entris, s.r.o.

Jeremiášova 769, 155 00 Praha 5 - Stodůlky
Tel.: +420 - 257 311 918, fax: +420 - 257 325 085
Kontaktní osoba: Petr Bříza, Lukáš Příkrenk, Petr Kašpar
e-mail: info@entris.cz
<http://www.entris.cz>



Vztah k řešení: zástupce producenta Servisní manažer

České/slovenské uživatelské prostředí: **ano/ne**

Podporovaná legislativa: **česká**

Počet instalací ve světě/ČR/SR: **1000/5/0**

Typický počet uživatelů aplikace: **5 až 20**

Orientační cena typické instalace

včetně nasazení systému (v Kč): **statistice**

Reference v ČR/SR:

státní správa a samospráva
finančnictví, bankovníctví, pojišťovnictví, leasing
energetika (vodovody, plyn, elektřina, teplo, ...)
doprava nebo spoje (telekomunikace, pošta, ...)
prům. výroba, zemědělství, stavebnictví, zpracov. prům.
velkoobchod, maloobchod, služby
zdravotnictví
jiná úzká specializace

Microsoft Windows Server	Microsoft Exchange Server	Microsoft SQL Server	Microsoft Biztalk Server	Microsoft Content Management Server	Microsoft Commerce Server	Microsoft SharePoint Portal Server	Integrace s Microsoft Office	Microsoft Visio	Microsoft Project	Podpora clusterových řešení Microsoft	Podpora mobilních zařízení	Komunikace v XML
VYUŽÍVÁ	VYUŽÍVÁ	VYUŽÍVÁ					VYUŽÍVÁ					VYUŽÍVÁ

Servisní manažer je komplexní systém pro řízení servisní a opravárenské činnosti. Jeho nasazení umožňuje dosáhnout výrazného zvýšení zisku servisních firem a zvýšení spokojenosti jejich zákazníků. Snižující se marže a tvrdá konkurence vedou servisní a distribuční firmy k nutnosti zaměřit se na zvýšení efektivity a kvality poskytovaných služeb. Aby bylo možné snižovat náklady a zároveň zvyšovat kvalitu, je třeba zavést informační systém, který zautomatizuje procesy a umožní maximální orientaci na potřebu zákazníka.

Funkčnost systému

Servisní manažer automatizuje všechny oblasti profesionální distribuce a servisu, od zpracování prodeje, řízení vztahů se zákazníkem, nákupu a skladu, přes finance až po zákaznický servis.

Moduly specializované na servis zahrnují robustní řízení servisního centra (service call manage-



ment), servisních smluv (contract administration), preventivní údržby (preventive maintenance), reklamací (returns management) a internetové rozhraní, které například umožňuje zákazníkům samoobslužně vkládat a sledovat servisní požadavky.

Architektura je navržena pro změnu

Servisní manažer je flexibilní systém, který se přizpůsobí produktům a službám, které poskytuje. Všechny výstupní formuláře, vstupní obrazovky a funkce mohou být uživatelsky upraveny pomocí nástroje Visual Basic for Application a integrovány se všemi aplikacemi, které podporují integrační standardy Microsoft – COM, MAPI, .NET.

.NET Strategie

Schopnost automatické elektronické výměny informací mezi podniky všech velikostí bude znamenat revoluci podnikových procesů. Každá obchodní transakce, ať již se zákazníky, dodavateli nebo zaměstnanci, může být potenciálně vyřízena rychleji a s menšími náklady. Toto propojení podnikových systémů je základem přírůstků strategie .NET a Servisní manažer je připraven pro využití všech těchto výhod.

Pro koho je systém určen

Servisní manažer je určen pro firmy, které poskytují profesionální servis svých výrobků nebo

řešení ERP, ekonomické agendy, personalistika
intranetové portály, správa dokumentů, workflow, helpdesk, správa zákazníků
nástroje pro analýzu finančních, obchodních a marketingových dat (Business Intelligence)
nástroje a řešení pro řízení projektů
Six Sigma
integrace podnikových aplikací (Enterprise Application Integration – EAI)
komunikace s dodavateli a odběrateli (B2B scénáře)
podnikové portály (Internet Business)
průmyslová automatizace, vizualizace, CAD, SCADA, GIS
řešení pro architekturu systémů
bezpečnost a PKI (ochrana dat, firewally, smartcards, apod.)
nástroje pro řízení a správu systémů
mobilní řešení

zajišťují profesionální služby svým zákazníkům. Nabízí funkcionalitu pro celé spektrum oborů, od podniků udržujících své vlastní zařízení, přes servis distribuovaných produktů až po servis poskytovaný jako podnikatelská aktivita na zařízení zákazníků. Servisní manažer je vhodný zejména pro nasazení v následujících oblastech:

- Výrobci, distributoři nebo prodejci profesionálních celků a systémů vyžadujících profesionální servis a údržbu. Příkladem je výroba a servis výtahů, vah, diagnostických přístrojů, stavební techniky, průmyslových celků, řídicích systémů, atd.
- Poskytovatelé servisu informačních technologií, telekomunikačních a kancelářských systémů
- Telekomunikační operátoři, distributoři energií
- Provozovatelé a pronajímatelé prodejních automobilů, stavebních strojů, aut apod.

Partneři v ČR a SR:

ARTEX informační systémy, s.r.o.
Jeremiášova 769, 155 00 Praha 5

KAŠPAR s.r.o.

Polní 5, 568 02 Svitavy

Versino cz, s.r.o.

Smilova 364, 530 02 Pardubice
Jeremiášova 769, 155 00 Praha 5
Na Vyhlídce 53, 360 21 Karlovy Vary

Více viz www.entris.cz/sm