

Distribution och Produktion

MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS-NAVISON

MICROSOFT® BUSINESS SOLUTIONS-NAVISON® RETURHANTERING

FÖRDELAR:

- Snabb hantering av kundernas problem
- Mindre ödslande med tid och resurser
- Ökar effektiviteten hos alla inblandade i returhanteringsprocessen

Microsoft Navision Returhantering bemöter en särskilt viktig fråga: missnöjda kunder som av olika anledningar vill returnera en produkt. Om returprocessen är komplicerad, långsam och besvärlig blir kundens missnöje bara större, och företagets framtida affärer med kunden sätts på spel. En snabb och enkel returhantering kan däremot vända kontakten med en missnöjd kund till en affärsmöjlighet. När du hanterar byten korrekt och professionellt försäkrar du dig om kundens förtroende och lojalitet, och er relation kan förstärkas.

Snabb hantering av kundernas problem

Som kund vill man inte gå igenom en lång och komplicerad bytesprocess. Det ska gå snabbt att få en återbetalning eller korrekt ersättningsprodukt. Returhanteringen i Microsoft Navision rationaliserar och förenklar dina uppgifter. Du blir effektivare och kan snabbare hantera kundens frågor och problem.

Returhanteringen är helt integrerad, så du behöver bara registrera uppgifterna en gång. Informationen är i realtid och uppdateras kontinuerligt. När kunden vill veta statusen för en pågående retur är det alltså lätt att se exakt vilka åtgärder som vidtagits, till exempel om ett byte ska genomföras, eller om en ersättningsleverans har skickats.

Och om en kund ringer och ber om en ersättningsleverans, är det lätt att kontrollera om artikeln finns i lager. Om artikeln inte är tillgänglig kan du ge kunden besked om när artikeln finns i lager igen, eller vilka alternativa lösningar som finns. Du kan ge omedelbara och fullständiga svar på kundens frågor per telefon medan kunden väntar.

Samma användare kan göra allt detta från ett enda formulär. Du slipper vänta på att andra användare måste utföra uppgifter eller hämta information. Tidsbesparingen ökar därmed, medan risken för fel i dokumenteringen minskar och svarstiden gentemot kunden blir omedelbar och effektiv.

Minskat ödslande med tid och resurser

Du kan optimera kostnadstäckningen i returprocessen genom att omedelbart hantera kundens problem med defekta produkter. Det är lätt att söka fram vem som levererat vad och få tillgång till inköpsfakturan för att kontrollera pris och köpvillkor.

Det blir också enklare att returnera gods till lagret med returhanteringsfunktionen. Om den returnerade artikeln är oskadad kan du återställa den till lagret med detsamma så att den direkt blir tillgänglig för försäljning.

Öka effektiviteten hos alla inblandade i returprocessen

Med hjälp av returhanteringen kan en försäljare inleda och få överblick över en hel bytesprocess från ett och samma formulär. Automatiseringen av vanliga uppgifter när du registrerar en retur hjälper dig att fokusera på hanteringen av undantagsfall i stället för att lägga ned tid på oviktiga eller upprepanade uppgifter.

Man skapar till exempel vanligtvis fyra separata dokument under en returhanteringsprocess. Men med Microsoft Navisions returhantering utförs återbetalningen från leverantören snabbt och effektivt. De fyra dokumenten konsolideras till ett enda automatiserat dokument: "Retur till leverantör". På så sätt minskas risken för fel medan registreringsprocessen effektiviseras.

Dessutom gör automatiseringen av uppgifterna i returhanteringen att det blir lättare att redovisa returer. Kostnaderna kvittas helt enkelt mot den faktiska försäljningskostnaden, så att ett korrekt lagersaldo upprätthålls.

Returhanteringsfunktionen gör det även lättare att hålla reda på kunder och returnerade artiklar. Via bokningens serienummer eller reservation spårar du enkelt och effektivt kunden som returnerade artikeln.

Du kan också hantera bytesprocessen på det sätt som passar dig och ditt företag bäst, eftersom varuflödet och värdeflödet är separerade. Om du vill kan du leverera en ersättningsartikel innan du fakturerar försäljningsorderreturen. Du kan ta ut defekta artiklar ur lagret medan

artikeltillgängligheten omedelbart uppdateras och skjuta upp faktureringen av kreditnotan. Du kan till och med kombinera flera inköpsorderreturer till en kreditnota så att flera returer kan skickas till leverantören i samma returleverans.

Returhanteringen i Microsoft Navision går snabbt och lätt att lära sig eftersom du jobbar utifrån ett och samma formulär med ett smidigt återförande av inköpslogistiken. Detta innebär en avsevärd minskning av bearbetningsfel samtidigt som din förmåga att hantera returer effektivt stöds och utvecklas medan du levererar kundservice av hög kvalitet.

Om Microsoft Business Solutions

Microsoft Business Solutions är en enhet inom Microsoft som erbjuder integrerade system och tjänster i syfte att hjälpa små, medelstora och stora företag att få effektivare kommunikationskanaler till sina kunder, anställda, samarbetspartner och leverantörer. Microsoft Business Solutions system optimerar strategiska affärsrutiner inom administration och hantering av finans, analys, personal, projekt, kundvård, service, leverantörer, e-handel, tillverkning och återförsäljning. Systemen är utformade för att tillhandahålla den information som behövs för att hjälpa våra kunder att bli framgångsrika. Mer information om Microsoft Business Solutions finns på www.microsoft.se/BusinessSolutions.

Adress:

Microsoft AB
Box 27
S-164 93 Kista
Tel +46 (0)8 752 56 00
<http://www.microsoft.se/BusinessSolutions>

Huvudfunktioner	Beskrivning
HANTERING AV FÖRSÄLJNINGSDORDERRETURER	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Du kan skapa en försäljningsorderretur för att kompensera kunden för felaktiga eller defekta artiklar. ▪ Minusposter (för ersättningsartiklar) kan inkluderas på försäljningsorderreturen. Detta förenklar kompensationsprocessen eftersom bara ett formulär krävs. Vid behov kan minusposterna flyttas automatiskt till en försäljningsorder. ▪ Alla dokument som behövs för ersättningen eller returleveransen till leverantören kan skapas automatiskt. ▪ Exakt återföring av kostnader gör det möjligt att koppla en försäljningspost till motsvarande returpost för att kontrollera att artikeln har returnerats till lagret till exakt samma kostnad som när den såldes. ▪ Artiklarna kan inlevereras mot försäljningsorderreturen. ▪ Delreturinleveranser och returinleveranser kan kombineras i en kreditnota. ▪ Försäljningsorderreturer kan kopplas till ersättningsförsäljningsorder.
HANTERING AV INKÖPSSORDERRETURER	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Du kan skapa en inköpssorderretur för att se till att ditt företag kompenseras för felaktiga eller skadade artiklar. ▪ Minusposter (för ersättningsartiklar) kan inkluderas på inköpssorderreturen. Detta förenklar kompensationsprocessen eftersom bara ett formulär krävs. Vid behov kan minusposterna sedan flyttas automatiskt till en inköpsorder. ▪ Alla dokument som behövs för ersättningen eller returleveransen till leverantören kan skapas automatiskt. ▪ Exakt återföring av kostnader gör det möjligt att koppla en inköpspost till motsvarande returpost för att kontrollera att artikeln har tagits ut ur lagret till exakt samma kostnad som när den köptes. ▪ Artiklar kan plockas från inköpssorderreturen. ▪ Delreturleveranser och returleveranser kan kombineras i en kreditnota. ▪ Inköpssorderreturer kan kopplas till ersättningsinköpsorder.
ANDRA ANVÄNDNINGSSOMRÅDEN I NAVISION	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produktion ▪ Distribution ▪ Användarportal ▪ Commerce Gateway ▪ Handelsportal ▪ Redovisning ▪ Försäljning och marknadsföring ▪ Service ▪ Om du vill ha mer information om Microsoft Business Solutions–Navision eller fler faktablad kan du kontakta din lokala certifierade Microsoft Partner eller söka på vår webbplats på www.microsoft.com/BusinessSolutions.

Systemkrav

FÖR ATT FÅ TILLGÅNG TILL ALLA FUNKTIONER SOM OMNÄMNS I DETTA FAKTABLAD BEHÖVER DU FÖLJANDE MODULER OCH TEKNIKER:	<p>Microsoft Exchange Server (lägsta version 5.5 med servicepack 4) för E-post-logg för Microsoft Exchange.</p> <p>Microsoft Business Solutions–Navision stödjer 32-bitars grafisk teknik samt klientserver- och multikörningsmiljöer.</p> <p>Följande operativsystem stöds:</p> <p>Klient 32-bit: Windows XP, Windows 2000, Windows NT och Windows 98</p> <p>Server: Navision Databasserver: Windows 2000, Windows NT, Windows Small Business Server 2003, IBM AIX, IBM OS/400.</p> <p>Microsoft SQL Server Option for Microsoft Business Solutions–Navision: Alla operativsystem som stöds av MS SQL Server 2000.</p>
--	---