

# GESTIÓN DE SERVICIOS

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La gestión y supervisión del servicio no resulta siempre sencilla, y Business Central ofrece un conjunto de herramientas para ayudarle.



Microsoft Dynamics 365  
**Business Central**

Entornos de servicios industriales con listas de materiales y despacho de alto volumen de técnicos de servicio con requisitos para gestión de piezas de insumos y repuesto.



**Más información**

[www.tecemco.com](http://www.tecemco.com)

## Beneficios

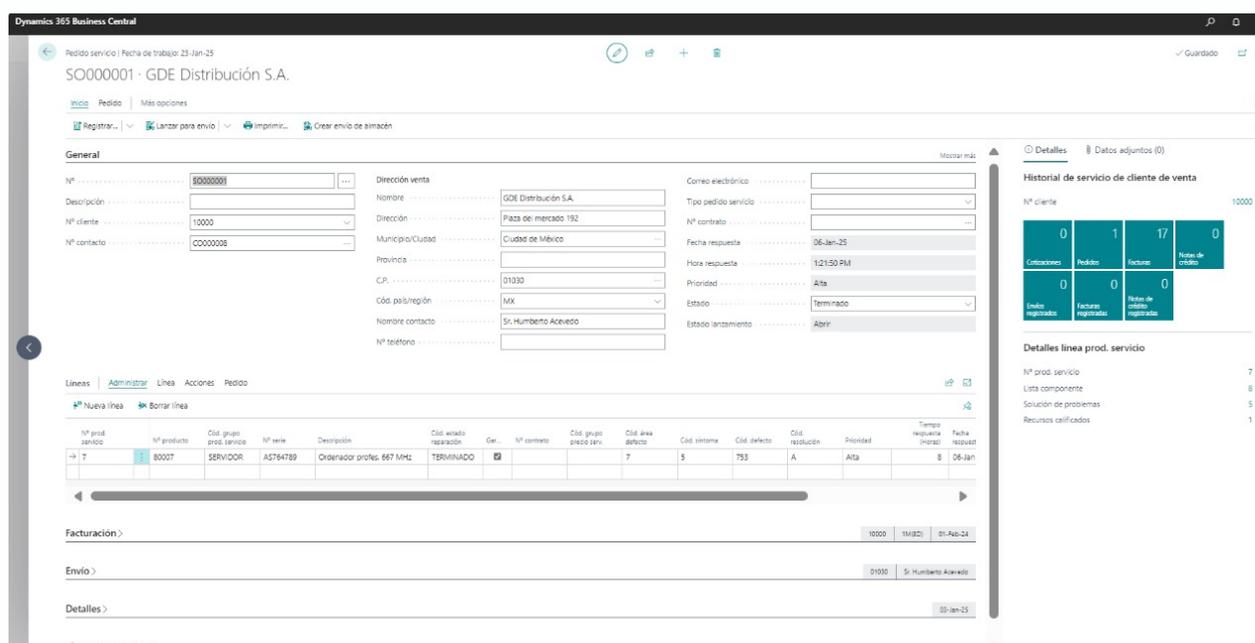
La gestión de servicios esta orientada a empresas de Servicios de Asistencia Técnica (S.A.T.), y permite ofrecer operaciones de servicio completo, y permitirá realizar las siguientes tareas:

- Responder a solicitudes de servicio.
- Planificar y programar asignaciones de mantenimientos preventivos y correctivos.
- Realizar un seguimiento del estado de dichas asignaciones.
- Realizar un seguimiento y facturar los costes de reparación.
- Gestionar las garantías.
- Establecer y usar los contratos de servicio.
- Optimizar los niveles de inventario de piezas de repuesto.
- Mejorar las piezas de repuesto con respecto a la gestión de costes.



## Pedidos de Servicio

Puede utilizar la página Pedido servicio para crear documentos en los que se introduce información acerca de un servicio, como reparación y mantenimiento, de productos de servicio a solicitud del cliente.



**General**

Nº ..... SO000001

Descripción .....

Nº cliente ..... 10000

Nº contacto ..... CO000008

Dirección venta

Nombre ..... GDE Distribución S.A.

Dirección ..... Plaza del mercado 192

Municipio/Ciudad ..... Ciudad de México

Provincia .....

C.P. .... 01030

Cód. país/región ..... MX

Nombre contacto ..... Sr. Humberto Acevedo

Nº teléfono .....

Correo electrónico .....

Tipo pedido servicio .....

Nº contrato .....

Fecha respuesta ..... 08-Jan-25

Hora respuesta ..... 12:15:00 PM

Prioridad ..... Alta

Estado ..... Terminado

Estado lanzamiento ..... Abrir

**Historial de servicio de cliente de venta**

Nº cliente ..... 10000

0	1	17	0
0	0	0	0

**Detalles línea prod. servicio**

Nº prod. servicio ..... 7

Lista componente ..... 8

Solución de problemas ..... 5

Recursos calificados ..... 1

Nº prod. servicio	Nº producto	Cód. gran. prod. servicio	Nº serie	Descripción	Cód. estado reparación	Ger.	Nº comentarios	Cód. gran. precio serv.	Cód. área defecto	Cód. sistema	Cód. defecto	Cód. resolución	Prioridad	Tiempo respuesta (horas)	Fecha respuest
7	80007	SERVIDOR	A5764789	Ordenador portatil 667 MMz	TERMINADO				7	5	753	A	Alta	8	08-Jan

**Facturación** > 10000 19/02 01-Feb-24

**Envío** > 01030 Sr. Humberto Acevedo

**Detalles** > 10-Jan-25

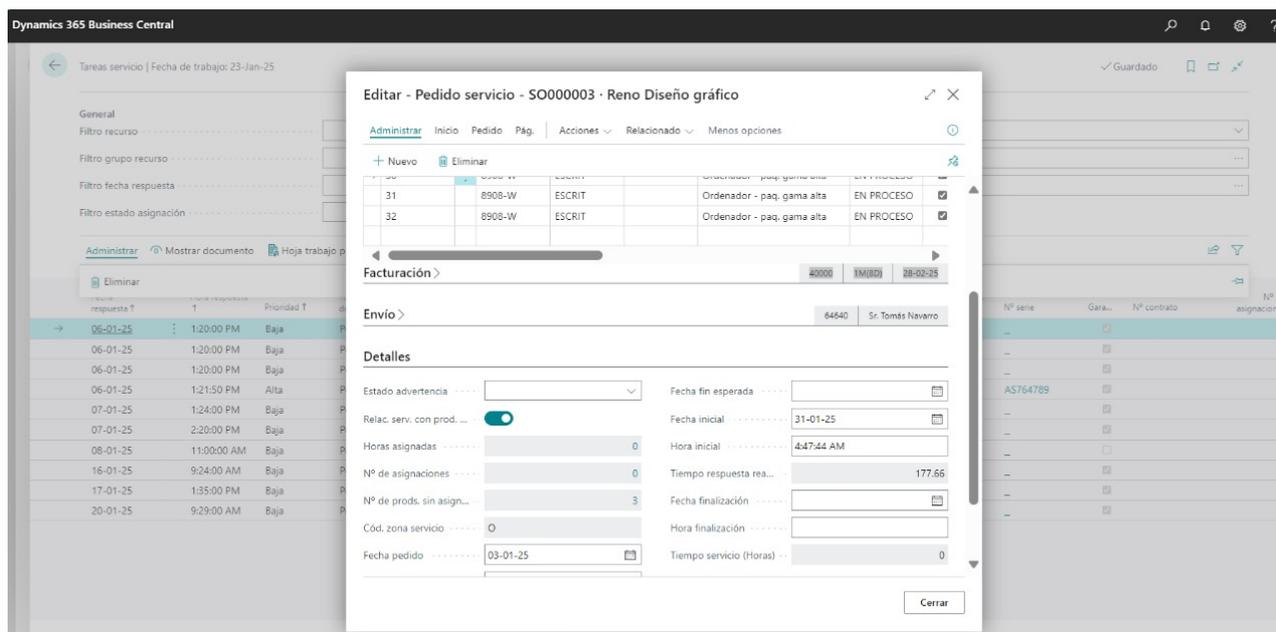
**Comercio exterior** >

Cuando cree un pedido de servicio, solo tendrá que rellenar algunos campos, algunos de ellos son opcionales y muchos se rellenarán automáticamente cuando rellene los campos correspondientes.



## Tareas de Servicio

Business Central dispone de la página Tareas de Servicio, que proporciona una visión general de todos los productos de servicio que requieren atención. Puede considerarlo como su tablero de mandos de servicio, en el que puede ver los pedidos pendientes, buscar y registrar piezas de repuesto y mantener actualizado el inventario.



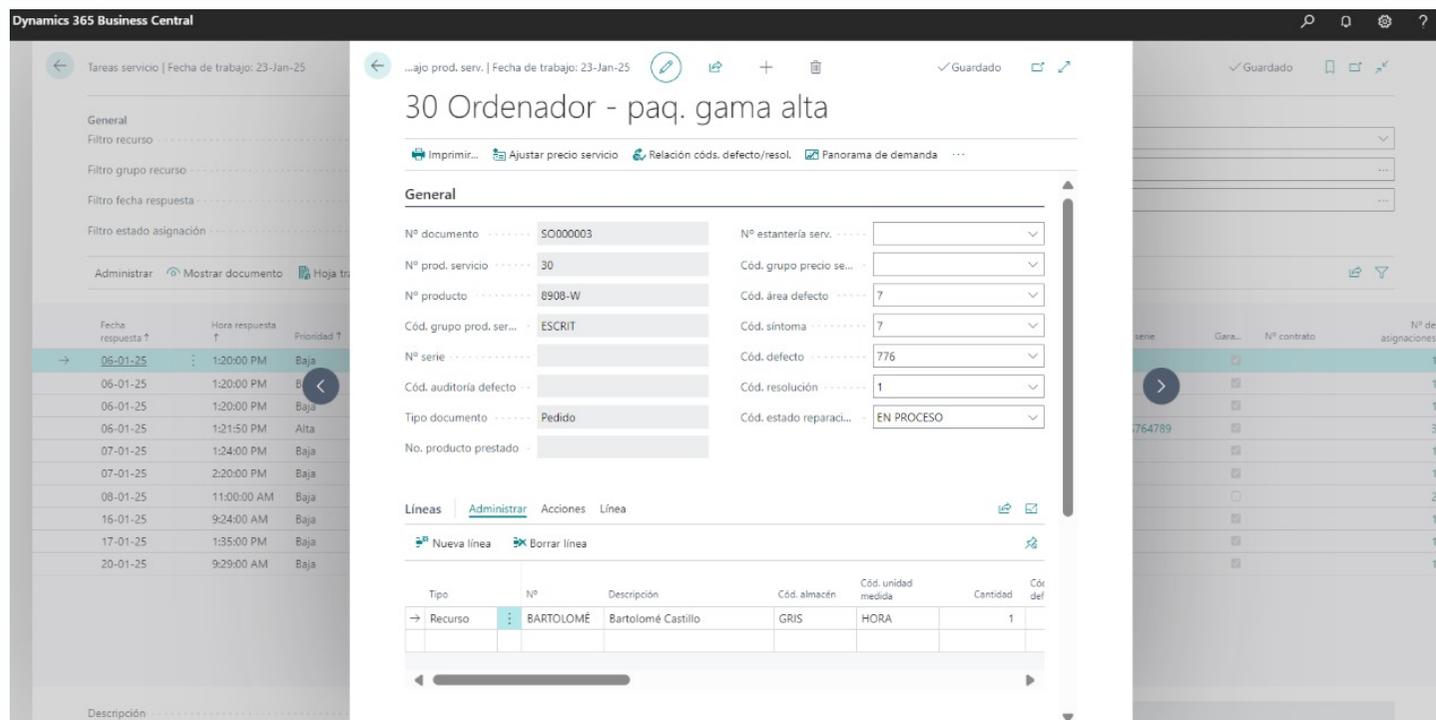
Para realizar un seguimiento de los cambios y obtener una visión gráfica de sus negocios de servicios, utilice las herramientas estadísticas de Business Central para obtener gráficos y análisis rápidos que se generan automáticamente.



## Registrar Operaciones de Servicio

Al realizar un mantenimiento de un pedido de servicio, puede registrar los detalles del mismo especificando los productos utilizados, los costes adquiridos y el tiempo invertido.

Los datos especificados se almacenan en la página Hoja trabajo prod. serv. Puede actualizar los datos siempre que sea necesario



The screenshot displays the '30 Ordenador - paq. gama alta' service order page in Dynamics 365 Business Central. The interface is divided into several sections:

- General Information:**
  - Nº documento: S0000003
  - Nº prod. servicio: 30
  - Nº producto: 8908-W
  - Cód. grupo prod. ser...: ESCRIT
  - Nº serie: [Empty]
  - Cód. auditoría defecto: [Empty]
  - Tipo documento: Pedido
  - No. producto prestado: [Empty]
  - Nº estantería serv.: [Empty]
  - Cód. grupo precio se...: [Empty]
  - Cód. área defecto: 7
  - Cód. sintoma: 7
  - Cód. defecto: 776
  - Cód. resolución: 1
  - Cód. estado reparaci...: EN PROCESO
- Líneas (Lines):**
  - Administración: Nueva línea, Borrar línea
  - Table with columns: Tipo, Nº, Descripción, Cód. almacén, Cód. unidad medida, Cantidad, Cód. def.
  - Row 1: Tipo: Recurso, Nº: BARTOLOMÉ, Descripción: Bartolomé Castillo, Cód. almacén: GRIS, Cód. unidad medida: HORA, Cantidad: 1, Cód. def.: [Empty]
- Left Panel (Tareas servicio):**
  - Fecha de trabajo: 23-Jan-25
  - Table with columns: Fecha respuesta, Hora respuesta, Prioridad
  - Row 1: Fecha respuesta: 06-01-25, Hora respuesta: 1:20:00 PM, Prioridad: Baja
- Right Panel (Hoja trabajo prod. serv.):**
  - Table with columns: serie, Gara..., Nº contrato, Nº de asignaciones
  - Row 1: serie: 764789, Nº contrato: [Empty], Nº de asignaciones: 1

