

نظم حديثة لإدارة الأعمال
نما سوفت™

نظام إداره مراكز الخدمة



NAMA ERP

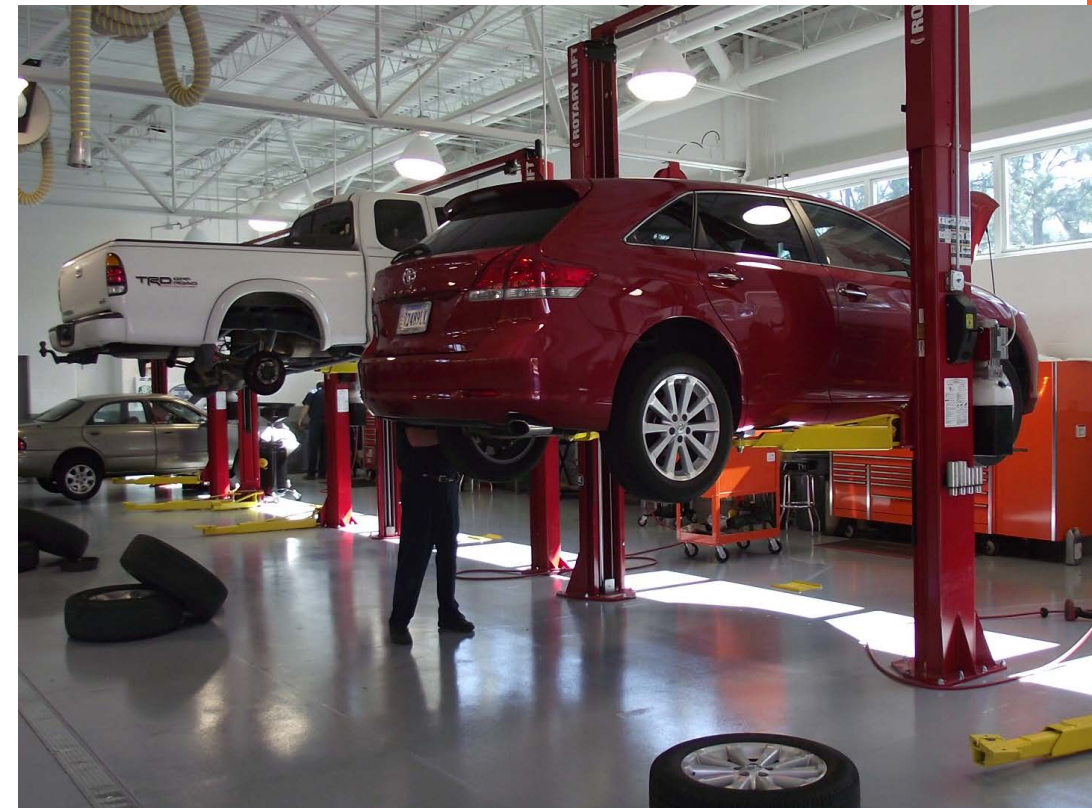
تخطيط موارد الأعمال

١. نظرة عامة

مراكز الخدمة

يدعم نما نظاماً خاصاً لمراكز الخدمة والتي تقوم على صيانة منتجات صناعية مثل ورش صيانة السيارات وصيانة المعدات والاجهزة الكهربائية وغير ذلك. يدعم النظام كافة أطوار الخدمة الخاصة بالمنتج المصنغ بدايةً من طلب الحجز المقدم من العميل وحتى الانتهاء من الخدمة ومتابعة فترة الضمان الخاصة بالصيانة عن طريق نظام خدمة العملاء.

نظام إدارة مراكز الخدمة



٢. تقارير

- قائمة بأوامر الصيانة خلال فترة (حسب العميل، الحالة)
- المواد الخام المطلوبة لأمر صيانة محدد (لأوامر صيانة محددة)
- التكلفة الفعلية لأوامر الصيانة تبعاً لسندات التنفيذ خلال فترة محددة
- قائمة بطلبات الخدمة المطلوبة طبقاً لتاريخ الحجز
- قائمة بأوامر الصيانة الموقوفة مع بيان السبب خلال فترة محددة
- قائمة بالطاقة الاستيعابية ونسبة التشغيل الحالية لمركز خدمة أو لعدة مراكز خدمة
- نسبة الحضور الخاصة بعمال الصيانة خلال فترة محددة (تبعاً للموظف، مركز الخدمة)
- قائمة بقطع الغيار الغير متوفرة
- نسبة انحراف قطع الغيار الموجودة عن المطلوب فعلاً بأوامر الصيانة

٣. مميزات

ملفات شاملة لتعريف كافة جوانب الصيانة

يوفر نظام نما كماً ضخماً من الملفات لتسجيل كافة البيانات التي تتطلبها عملية الصيانة سواء تلك البيانات المتعلقة بالمنتج نفسه كالماركة والموديل والأرقام المسلسلة كرقم الشاسيه ورقم الموتور أو المتعلقة ببيانات تحميل الصيانة كبيانات الضمان والتأمين أو المتعلقة بالعميل.

يمكن إدخال كافة البيانات الخاصة بمراكز الخدمة حيث يمكن تعريف أي عدد من ورش العمل متضمنة بيانات الاستقبال وموارد التشغيل سواء فنيين أو معدات وساعات العمل الخاصة بكل ورشة وغير ذلك.

يسمح أيضاً النظام بتسجيل عدد لا نهائي من موارد التشغيل سواء البشرية أو الآلية مع إمكانية ربطها بنظامي الموارد البشرية والأصول الثابتة وتحديد التكلفة الخاصة بكل منها.

شاشة مراقبة لكل ورشة

يدعم النظام تعريف شاشة مراقبة لكل ورشة بحيث يمكن الاطلاع على معلومات لحظية عن موقف كل ورشة من الطاقة الانتاجية المستنفذة منها في الوقت الحالي ومدى إمكانية تحميل أوامر صيانة أخرى أو تحديد الوقت اللازم لإدخال أمر صيانة جديد. يفيد هذا الأسلوب في مساعدة المنشأة على التخطيط لأوامر الصيانة واتخاذ القرار السليم بشأن قبول طلبات الحجز وتحديد التوقيت السليم لاستلام المنتج من العميل ومدة الصيانة المطلوبة ومن ثم تحديد الميعاد السليم للتسليم للعميل.

دعم كامل لإجراءات ما قبل الصيانة

يدعم النظام كافة الاجراءات المتعارف عليها قبل استلام المنتج من العميل فيمكن عمل مقاييسه وذلك لتحديد خدمات الصيانة المطلوبة والسعر المطلوب من العميل وتحديد نسب تحميل سعر الخدمة على كل من شركة التأمين والضمان والعميل كما يدعم النظام أسلوب تعديل المقاييسه من خلال مستند خاص بذلك، وذلك لادخال التعديلات المطلوبة من شركة التأمين والضمان من جهة، وإعطاء بيانات مفصلة عن دورة المقاييسه حتى الوصول للاتفاق النهائي مع العميل من خلال التقارير من جهة أخرى.

من خلال سندات الفحص والاستلام، يتم تسجيل العيوب الموجودة وعمليات الصيانة المطلوبة، تسهلاً على المستخدم، يدعم النظام تعريف نقاط فحص لتحديد مواصفات المنتج المستلم بما فيها المحتويات مثل متعلقات العميل داخل السيارة مثلاً، كما يمكن تعريف قوالب فحص والتي تتضمن مجموعة من نقاط الفحص ليتم استدعاؤها مباشرة بسندات الفحص.

قبل استلام المنتج يدعم النظام إصدار طلبات حجز للعميل، وذلك لتوصيف عملية الصيانة المطلوبة مع تحديد تاريخي الاستلام والتسليم.

مرونة تامة في تحميل سعر الصيانة

من خلال نظام نما، يمكن اتباع كافة الطرق الخاصة بتحميل سعر الصيانة، حيث تكون بعض المنتجات في فترة ضمان بينما البعض الآخر يخضع لنظام تأميني، ولذلك يوفر نما تحميل سعر الصيانة على أكثر من جهة كجهة التأمين، الضمان، والعميل مع مرونة كاملة في تحديد النسب الخاصة بكل جهة، كما يمكن تحميل جزء من سعر الخدمة على مركز الصيانة نفسه كنوع من التخفيض أو لإحداث نوع من الإرضاء للعميل أو لأي سبب آخر. من ناحية أخرى فإن نما يدعم إصدار فواتير التأمين والضمان والعميل من خلال أمر الصيانة نفسه بحيث لا يضطر الموظف للخروج من نظام مراكز الخدمة لإصدار فواتير أو قيود من أي من أنظمة نما الأخرى.

بالإضافة لما سبق فإن النظام يسمح بطريقتين لتحميل سعر الصيانة فيما أن يتم حساب سعر الصيانة من حاصل مجموع أسعار الخدمات المدرجة بها، أو يتم تحميل السعر يدوياً بحيث يكون سعر الصيانة الاجمالية أقل من مجموع أسعار الخدمات كما هو متعارف عليه.

محاكاة واقعية لعملية الصيانة

يسمح النظام بتنفيذ عدة أوامر صيانة دفعة واحدة بحسب الطاقة الاستيعابية للورش كما يمكن ضبط الخدمات المدرجة بأمر الصيانة بحيث يتم صرف قطع الغيار والمواد الخام ألياً.

يتم تنفيذ كل مهمة من مهمات الصيانة بسند التنفيذ لتحميل أوقات تشغيل كل فني على أمر الصيانة، كما يمكن التعرف على حالة كل مهمة من مهمات الصيانة لحظياً كأن تكون المهمة "لم تبدأ بعد"، "منتهية"، "معلقة"، "ملغية"، أو...الخ.

قد تتعطل عملية الصيانة في أي وقت نتيجة لعدم توفر قطع الغيار أو لعدم دفع العميل أحد الدفعات المستحقة أو لأي سبب. لذلك يسمح النظام بإيقاف الخدمات الخاصة بأي من أوامر الصيانة قيد التنفيذ والتي يمكن استئنافها فيما بعد من خلال سندات استكمال الخدمة. يسمح النظام أيضاً بمتابعة كافة زيارات العميل للورشة مع دعم ملف كامل لتعريف أنواع الزيارات لأغراض المتابعة والتقارير.

يقوم النظام ألياً بتجميع كافة التكاليف المستنفذة على أمر الصيانة بمجرد إغلاق أمر الصيانة ليقوم النظام بحساب إجمالي التكلفة المحملة على كل من العميل، أو الضمان، أو التأمين، أو مركز الخدمة وذلك بصورة إجمالية على أمر الصيانة وعلى مستوى كل خدمة من خدمات الصيانة.

نظم حديثة لإدارة الأعمال

نما سوفت™

www.namasoft.com

الكويت

شركة أصفون العالمية

(+965) 5063 4517 📞

(+965) 2261 3104 📱

info@exceed-erp.com ✉

السعودية

نما سوفت السعودية

(+966) 114 922 213 📞

(+966) 53 9147 179 / (+966) 50 1952 624 📱

info@namasoft.com ✉

مصر

نما سوفت للبرمجيات ش.م.م

(+202) 376 15 120 / (+202) 376 15 120 📞

(+20) 100 6011 269 / (+20) 100 2653 880 📱

info@namasoft.com ✉