



JC de Ruiter Beheer BV
Hafkamperenkweg 15
8171 NK Vaassen
Tel: 0578 571760
E-mail: info@ruiterbeheer.nl

Inleiding

De hieronder beschreven items zijn slechts een beknopte beschrijving van de functionaliteit van het softwarepakket DiviView. Dit softwarepakket is geschikt voor service verlenende bedrijven. In DiviView wordt er vanuit gegaan dat er een aantal afdelingen in het bedrijf zijn. Bijvoorbeeld: logistiek, verkoop (hardware en/of contractenverkoop), inkoop, service, management en een administratieafdeling.

De opsomming van punt 2 tm 8 zijn de hoofdgroepen (afdelingen), daaronder staan dan de daadwerkelijke modules.

Alles is geprogrammeerd in filemaker pro 8. Dit houdt in dat iedere gebruiker een filemaker licentie moet hebben. Bij meer dan vijf gebruikers dient er ook een server licentie aan geschäft te worden.

1) *Relatie Beheer*

Naw gegevens

De NAW database is de spin in het web. Hier worden alle NAW gerelateerde klant gegevens in vast gelegd welke door de andere databases geraadpleegd kunnen worden. Op deze manier heeft U een eenduidige vastlegging van gegevens. Hierin zit tevens tabblad informatie zodat je gelijk een indruk krijg van de klant mbt openstaande posten, jaar omzet, storingen, orders enz.

Dealer registratie

Hier wordt in vast gelegd wie de dealers en partners zijn en welke commissie (korting) zij kunnen krijgen per omzetcode (grootboekrekening). Bij het maken van een factuur wordt op de factuurregel ook de omzetcode gezet. Bij het afdrucken van de factuur wordt automatisch de factuur op regel in een commissietabel bij geschreven zodat deze eens per maand een overzicht kan genereren welke dealer recht geeft op welke commissie.

2) *Operations*

Storingen

In deze module worden alle meldingen mbt storingen, installaties, carry-in enz. vast gelegd zodat deze aan de hand van het vast gelegde onderhoudsniveau en datum en meldtijd kunnen worden afgehandeld. Deze module haalt zijn gegevens uit de relatie beheer module maar ook uit de installedbase en contracten module. Bij het ingeven van Bijv: een storing wordt na het selecteren van de klant naam, de in contract zijnde items geprojecteerd. Gelijk tijdig wordt een stuk history geprojecteerd zodat je gelijk een stukje verleden kan mee afwegen in de prioriteit stelling.

Artikelnummers

(zie Inkoop, producten)

Installedbase

In deze module wordt alle apparatuur waar een service contract op afgesloten is in vastgelegd. Tevens kan je hier ook de apparatuur waar geen contract op is maar waar wel regelmatig storingen aan zijn of waar regelmatig onderhoud aan wordt gedaan, in vast worden gelegd. Er kunnen natuurlijk ook software pakketten in geregistreerd worden.

Beheer

Module om het remote beheer in te registreren en rapportage vormen uit te halen.



JC de Ruiter Beheer BV
Hafkamperenkweg 15
8171 NK Vaassen
Tel: 0578 571760
E-mail: info@ruiterbeheer.nl

Projecten

Een soort to do module om alle lopende projecten in te bewaken, qua voortgang, status enz.

Prijsopgaven

Het is verstandig om naar een klant een prijsopgaven te faxen als hij een storing heeft gemeld welke niet op contract staat, in de storingsmodule zie dan ook dat er naar de desbetreffende klant een prijsopgave is verstuurd en je wacht dan ook met aanvang van de storing tot dat deze fax getekend retour is.

3) Sales

Marketcodes

(zie Inkoop, producten)

Order entry

Hier worden de verkoopopdrachten in gemaakt. Deze gaan dan automatisch door naar de logistieke afdeling voor verdere behandeling en als de voorraad te laag is wordt er ook gelijk een bestel advies gegenereerd.

Sales opvolging

Alle uitgebrachte offertes worden hierin vermeldt met de verwachte ordermaand en de kans dat de order gescoord wordt. Zo doende ontstaat er een gewogenwaarde. Hier zet je tevens de opvolgdatum zodat er als het ware een to do lijst ontstaat. Je kan nu ook gelijk een forecast zien per maand en per verkoper.

Offerte

Hier worden de basis offertes in gemaakt. Hier zit een automatische bewaking in dat er niet onder de gestelde verkoopprijs, welke van uit de marge tabel gegenereerd is, verkocht kan worden. De sales manager moet nl dan hier zijn akkoord voor geven. Na het uitprinten of per e-mail versturen van de offerte naar de klant wordt er in het sales volgsysteem een regel aangemaakt zodat deze vanaf hier verder onder controle blijft. Als de offerte order wordt dan wordt deze automatisch doorgeboekt naar de order entry module, en vanaf hier kunnen de evt. laatste wijzigen aangebracht worden en dan gaat de order doorgeboekt worden naar inkoop/logistiek om zo verder verwerkt te worden.

Marge

Hier worden alle procentuele opslagen in vastgelegd per leverancier, per artikelgroep en artikel subgroep. Bij het inkopen van artikelen wordt dan automatisch de verkoopprijs bepaald zodat er altijd de gewenste marge per product is.

Prijslijst

Een lijst van alle marketcodes in pdf formaat welke voor de verkoop bestemd zijn.



JC de Ruiter Beheer BV
Hafkamperenkweg 15
8171 NK Vaassen
Tel: 0578 571760
E-mail: info@ruiterbeheer.nl

4) Sales service

Business Contracten

Hier wordt in eerste instantie de offerte gemaakt voor het service contract (het service contract bevat een gedetailleerde opsomming van de apparatuur). Als het contract definitief wordt dan is dit de bases waarmee de facturatie module en de installedbase wordt gevuld.

Sales service opvolging

Dit is een soort to do list waar dus alle uitgebrachte offertes mbt de service contracten wordt vastgelegd.

Marketcodes

(zie Inkoop, producten)

5) Inkoop

Bestellijst

In deze lijst komen automatisch alle artikelen te staan welke volgens het order entry programma besteld moeten gaan worden, omdat het aantal welke op voorraad ligt niet toereikend is. Er is bewust gekozen om een tussen stap te maken zodat de inkoop order niet gelijk door gaat naar de leverancier. Je kan hier nu nog bepalen naar welke leverancier en hoeveel stuks er besteld moeten worden.

Inkooporders

In deze module kan je handmatige inkooporders plaatsen welke dus niet automatisch door het systeem zijn gegenereerd (bijv het in kopen van kantoor benodigd heden. Het voordeel is dat de afdeling logistiek dan automatisch op de hoogte is als deze bestelling binnen komt en ook weet waar het dan naar toe moet).

Leveranciers

Hier worden afspraken welke betrekking hebben op deze leverancier vast gelegd. Het voordeel is dat alles eenduidig wordt vast gelegd. De modules inkoop en marge maken weer gebruik van deze informatie.

Producten (Artikelbestand, BOM, Marketcodes)

Artikelbestand

In dit bestand worden alle artikelen aan gemaakt. Alle relevante gegevens zoals artikelgroep, subgroep, afbeelding, product omschrijving, gewicht marges, leverancier, leveranciersnummer enz worden hierbij ingegeven. Hier wordt ook de inkoopprijs gezet en dan via de margetabel woren automatisch de nadere verkoopprijzen en sparepartprijzen berekend.

BOM (Bill of Materials)

Dit is een lijst van één of meerdere artikelen met de daarbij behoren artikelgroep en subgroep welke wel of niet gelijk is met het originele artikel. Deze slag is nodig omdat er producten zijn welke samengesteld (meerdere artikelen onder 1 nummer) zijn of eerst geassembleerd moeten worden.

Marketcodes

De marketcode is het uiteindelijke artikelnummer waar de BOM onder zit. Deze marketcodes zijn dus voor de afdeling sales de producten welke zij kunnen verkopen of op service kunnen nemen. Ze beschikken nu ook over alle teksten, afbeeldingen en prijzen enz .

6) *Logistiek*

Artikelen

(zie Inkoop, producten)

Goederen ontvangsten

In deze module boekt de afdeling logistiek alle artikelen die binnen komen. Het magazijnnummer is bij de inkoop al ingegeven nu hoeft alleen nog maar de lokatie opgegeven te worden. Als er al dezelfde artikelen zijn dan laat het systeem zien op welke locatie ze liggen.

Picklijsten

Hier worden de lijsten voor het orderpicken gegenereerd in een juiste loop richting voor de magazijn medewerker.

Pakbonnen

Nadat de artikelen uit het magazijn zijn opgehaald moet er gecontroleerd worden of de aantallen kloppen. Hierna wordt dan gelijk de pakbon(nen) gegenereerd waar men gelijk het aantal colli opgeef, de pakbon wordt dan x keer uitgeprint.

7) *Management*

Productiviteitsoverzicht

Dit geeft een indicatie van de productiviteit over een geselecteerde periode per medewerker of groep medewerkers. Hierin is zijn de verlofdagen en ziektedagen ed, automatisch in mindering gebracht op de daadwerkelijke beschikbare werkuren.

Onderhanden zijnde werk

Dit geeft een bedrag aan welke van de werkopdracht formulieren die nog niet ingeleverd zijn of welke nog niet gefactureerd zijn aan de klant.

Check of alle werkopdrachten formulieren van de monteurs retour komen

Tendens onderhoudscontracten

Hier krijg je inzicht of de waarde van je onderhoudscontracten stijgt of daalt.

Commissie overzichten

Maandelijks overzicht van alle uit te betalen commissies aan dealers en partners.

Klant tevredenheid indicaties

In deze module doe je steekproefsgewijs klanten benaderen welke een storing gehad hebben. Je stelt ze een van te voren gedefinieerd aantal vragen waar de klant een cijfer voor moet geven.



JC de Ruiter Beheer BV
Hafkamperenkweg 15
8171 NK Vaassen
Tel: 0578 571760
E-mail: info@ruiterbeheer.nl

Klachten registratie module

Deze module wordt beheert door de General manager en hierin worden alle eventueel klachten in vast gelegd. Deze klachten worden dan toegewezen aan de desbetreffende verantwoordelijk afdelingsmanager.

8) Administratie

Factureren

TM werkzaamheden welke via de werkopdrachten gefactureerd moeten worden.

Service contracten worden maandelijks gefactureerd met automatisch de verrekening van commissies naar de dealers en partners.

Verkoopfacturen worden automatisch gegenereerd waarvan de afdeling logistiek een pakbon van heeft gemaakt. Zo kan er niets de deur uitgaan wat dan niet wordt gefactureerd.

Openstaande Posten

Een overzicht van alle openstaande posten met de mogelijkheid om de aanmaningen uit te printen (de tijdsinterval kan variabel zijn omdat het systeem bij houdt wie welke aanmaning al gehad heeft).

Personeelsgegevens

Hierin worden alle personeel gegevens in vast gelegd. Andere modules maken weer gebruik van deze info.

Het overzicht van de vrije dagen en aantal dagen nog tegoed wordt hierin weergegeven.

Inkoop facturen boeken

Alle inkoopfacturen boeken zodat er een echte juiste inkoopprijs aan het artikel hangt.

Administratie volgsysteem

Deze module wordt gebruikt om alle afspraken welke met de klanten worden gemaakt omtrent de openstaande posten in vast gelegd.

Stamgegevens

In deze module geeft u aan uw eigen adres, telefoonnummer, logo, bankrekeningnummer enz aan. Tevens bepaald u hier wat voor afdelingen er zijn, wie de verkopers zijn enz. Deze gegevens worden door de diverse modules gebruikt.

9) Algemeen

Agenda

Hier in kan voor een ieder afspraken, verlof, ziek enz in gezet worden met een omschrijving er bij. Als een monteur in de storingsmodule wordt gepland dan komt automatisch zijn afspraak hier in de agenda te staan. Als iemand wordt ziek gemeld dan worden de gegevens welke volgen de wet poortwachter relevant zijn opgeroepen zodat deze ingevuld kunnen worden. Mocht er een of meerdere storingen e.d. Op de naam van deze man staan dan wordt zijn naam rood in het storingsoverzicht zodat de planner weet dat hij hier iets mee moet gaan doen. Het zelfde geldt voor iemand die een vrije dag aanvraagt, zijn naam wordt dan blauw in het storingsoverzicht.



JC de Ruiter Beheer BV
Hafkamperenkweg 15
8171 NK Vaassen
Tel: 0578 571760
E-mail: info@ruiterbeheer.nl

Fax

Algemeen programma om faxen te maken. Het voordeel hiervan is dat een ieder kan opvragen wie naar wie welke fax heeft verstuurt.

Personeelsgegevens

In deze module worden de gegevens van alle medewerkers geregistreerd. Dit zijn o.a. naw gegevens, contactpersoon in geval van nood, datum indiensttreding, afdeling, manager, functie, geboortedatum enz.

barcodes

Er is een mogelijkheid om barcodes (printen en scannen) te gebruiken alleen moet nog iets verder uitgewerkt worden. (EAN128).