



## **ABC IT**

### **Microsoft Dynamics NAV Voor IT bedrijven**



Januari 2011



## Inhoud

Inleiding .....	3
Eindelijk! .....	3
Eenvoud en inzicht .....	3
Ontwikkeld voor u .....	3
Grip .....	3
Functionaliteiten .....	3
Overzicht .....	4
Tijdregistratie .....	5
Incidentmanagement .....	7
Abonnementen en contracturen.....	9

## Inleiding

### Eindelijk!

De werkbare oplossing voor IT bedrijven, gebaseerd op Microsoft Dynamics NAV.

### Eenvoud en inzicht

De speerpunten zijn eenvoud en inzicht.

U wilt op eenvoudige manier registraties vastleggen. Het systeem moet voor u werken, niet andersom. Door slimme registraties bereikt u met de ABC IT module optimaal inzicht, zonder dat u overbodig veel tijd verliest aan 'het vullen van het systeem'.

### Ontwikkeld voor u

De ABC IT module is gebaseerd op uw échte bedrijfsvraagstukken:

- Wat is het rendement van mijn mensen?
- Hoe krijg ik structuur in een hectische helpdesk?
- Hoe krijg ik mijn 40-uurs controle compleet?
- Hoe kan ik mijn klanten beter informeren waardoor ze probleemloos betalen?
- Wanneer lopen mijn garanties en carepacks af?
- Wat is het rendement van een klant of project?
- Hoe bouw ik eenvoudig een uitgebreide Knowledge Base op?
- Hoe kan ik eenvoudig mijn mensen inplannen?
- Kan mijn periodieke facturatie minder tijdrovend?

### Grip

ABC E BUSINESS biedt u de geïntegreerde oplossing welke uw vragen beantwoordt.

U krijgt meer grip op uw zaak.

### Functionaliteiten

Natuurlijk beschikt u over de uitgebreide functionaliteiten van Microsoft Dynamics NAV. Zo kunt u aan de slag met CRM, Financiële administratie, Inkoop, Verkoop, Warehouse management en Marketing.

Met de ABC IT module zijn ook u specifieke processen geoptimaliseerd:

- **Tijdregistratie:** grip op verbruikte en facturable uren. Eenvoudig uren registreren op geautoriseerde projecten. Urengoedkeuring door manager.
- **Incidentmanagement:** overzichtelijk beheren van incidenten (calls). Structuur in prioriteiten, automatisch vullen van de Knowledge Base en gekoppelde tijdregistratie.
- **Configuratiemanagement:** inzicht in (Multi Level) Installed Base per klant. Registratie van garanties en carepacks. Serienummerregistratie en historie (vervanging onderdelen ed.)
- **Abonnementen:** met één klik periodieke facturen aanmaken van systeembeheer of softwareonderhoud.
- **Planning:** eenvoudige planning van mensen en middelen voor projecten. Inzicht per person, per klant en per project.

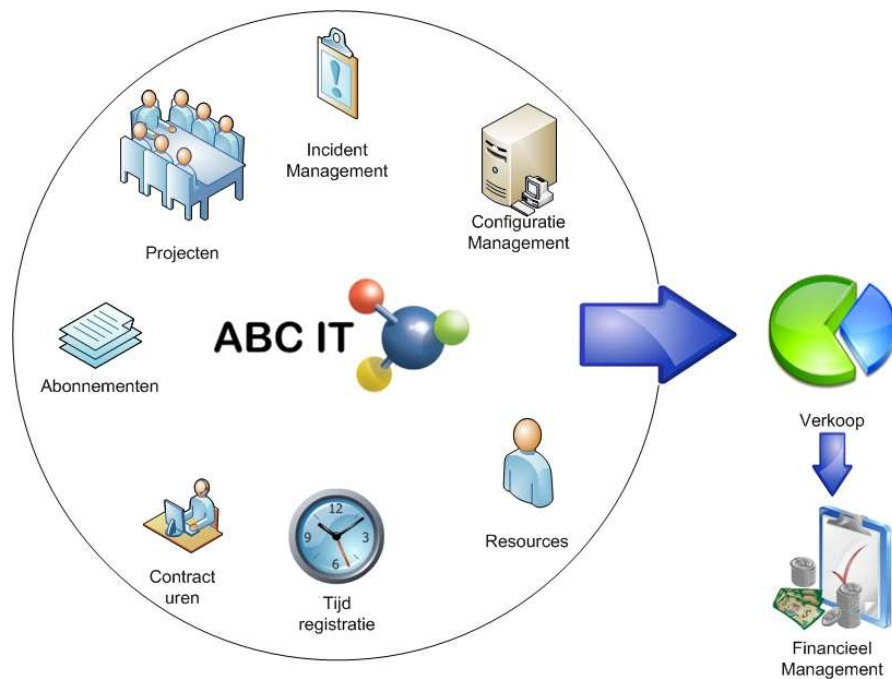
## Overzicht

De ABC IT module is volledig geïntegreerd met Microsoft Dynamics NAV.

De verschillende componenten binnen de ABC IT module werken naadloos met elkaar samen en versterken bovendien elkaars kracht.

Zo is tijdregistratie en incidentmanagement met elkaar verbonden en kunt u incidenten toeschrijven aan configuratieartikelen met serienummers. Openstaande contracturen zijn direct zichtbaar bij incidenten en registratie wordt direct in projectcalculaties meegenomen.

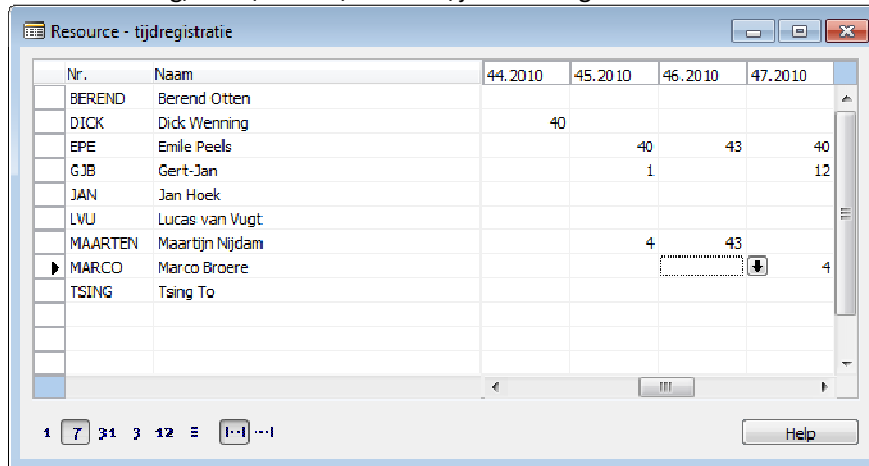
In schema ziet het er als volgt uit:



Op de volgende pagina's worden schermafbeeldingen getoond met een korte uitleg per functionaliteit.

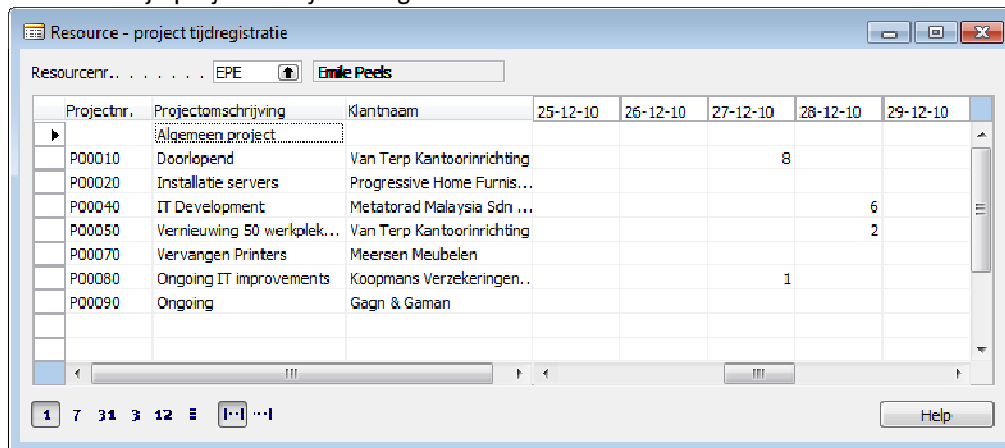
## Tijdregistratie

In een scherm is voor de manager direct zichtbaar wie hoeveel uren heeft geschreven. U kunt zelf kiezen voor dag/week/maand/kwartaal/jaarindeling.



Nr.	Naam	44.2010	45.2010	46.2010	47.2010
BEREND	Berend Otten				
DICK	Dick Wenning	40			
EPE	Emile Peels		40	43	40
GJB	Gert-Jan		1		12
JAN	Jan Hoek				
LVU	Lucas van Vugt				
MAARTEN	Maartijn Nijdam		4	43	
MARCO	Marco Broere				4
TSING	Tsing To				

Uren registreren zal de consultant doen op projecten welke aan hem geautoriseerd zijn. Hij ziet dan ook alleen zijn projecten bij urenregistratie:



Projectnr.	Projectomschrijving	Klantnaam	25-12-10	26-12-10	27-12-10	28-12-10	29-12-10
P00010	Doorlopend	Van Terp Kantoorinrichting				8	
P00020	Installatie servers	Progressive Home Furnis...					
P00040	IT Development	Metatorad Malaysia Sdn ...				6	
P00050	Vernieuwing 50 werkplek...	Van Terp Kantoorinrichting				2	
P00070	Vervangen Printers	Meersen Meubelen					
P00080	Ongoing IT improvements	Koopmans Verzekeringen..				1	
P00090	Ongoing	Gagn & Gaman					

De manager zal vervolgens de uren controleren en eventueel nog corrigeren in een managementpaneel en de definitieve uren verwerken. Hij kan hierbij gebruik maken van krachtige filters zoals:

- Per persoon of groep personen;
- Per klant;
- Per project;
- Per uursoort (overwerk ed.);
- Per taaksoort (installatie, development, consultancy);
- Per datum (interval).

Ijregistratie management

Verantwoordelijke: EPE (4) **Emile Peels**

Verwerkt filter: Alle

Datumfilter:

Incidentnr.	Projectnr.	Datum	Resourc...	Resourc...	Verantwo...	Projecttaaknr.	Werksoort	Omschrijving	Omschrijving 2	Aantal (vebruik)	Aantal (factur...	Aantal (contib...	Verwerkt op	Verwerkt om
P00010		22-11-10	EPE	CONS	EPE	ONGOING		P00010 Doorlopend		4,00	4,00		04-01-11	11:06:48
P00010		21-11-10	EPE	CONS	EPE	ONGOING		P00010 Doorlopend		4,00	4,00		04-01-11	11:06:49
P00010		21-11-10	EPE	CONS	EPE	ONGOING		P00010 Doorlopend		4,00	5,00		04-01-11	11:06:47
P00010		23-11-10	EPE	CONS	EPE	ONGOING		P00010 Doorlopend		4,00	5,00		04-01-11	11:06:46
P00010		23-11-10	GJB	CONDEV	EPE	ONGOING		P00010 Doorlopend		4,00	5,00		04-01-11	11:06:45
P00020		21-11-10	EPE	CONS	EPE	ALC	OVERTIME	P00020 Installatie scrvcs		1,00	1,00		03-12-10	11:38:52
P00020		23-11-10	EPE	CONS	EPE	ALG		P00020 Installatie servers		5,00	5,00		03-12-10	11:38:52
P00020		23-11-10	EPE	CONS	EPE	ALG		P00020 Installatie servers		5,00	5,00		03-12-10	11:38:52
P00050		21-11-10	EPE	CONS	EPE	STD		P00050 Vernieuwing 50 werkpl...		4,00	4,00		04-01-11	11:06:50
P00050		28-12-10	EPE	CONS	EPE	TESTEN		P00050 Vernieuwing 50 werkpl...	testing	2,00	2,00		04-01-11	11:06:50
P00050		24-11-10	GJB	CONDEV	EPE	STD	UUR	P00050 Vernieuwing 50 werkpl...	vrije beschr.	5,00	4,00		27-12-10	9:27:49
P00060		23-11-10	EPE	CONS	EPE	DOORLOP...	UUR	P00060		4,00	3,00		04-01-11	11:06:52
P00060		21-11-10	EPE	CONS	EPE	DOORLOP...	UUR	P00060		2,00	2,00		27-12-10	9:27:30
P00070		24-11-10	MARCO	PROJLEI	EPE	PLANNEN	UUR	P00070 Vervangen Printers	Wijziging plannen	4,00	1,00		04-01-11	11:06:52
P00080		24-01-11	EPE	CONS	EPE		UUR	P00080 Ongoing IT improveme...		15,00	15,00			
INC10-0002	P00050	09-11-10	GJB	CONDEV	EPE	ENGINEERK...	WKND	P00050 Vernieuwing 50 werkpl...	INC10-0002 Monito...	1,00		1,00	27-12-10	17:30:24
INC10-0038	P00080	27-12-10	EPE	CONS	EPE	ALG	UUR	P00080 Ongoing IT improveme...	INC10-0038 perfor...	1,00	1,00		04-01-11	11:06:54
INC11-0001	P00090	04-01-11	FFP	CONS	FFP	AI (GMFFN)	LIJN	P00090 Ongoing	INC11-0001 Monito...	3,00	4,00		04-01-11	11:07:37
INC11-0002	P00040	04-01-11	EPE	CONS	EPE	ALGEMEEN	UUR	P00040 IT Development	INC11-0002 Windo...	1,00		1,00	04-01-11	11:22:21

Verwerken Help

## Incidentmanagement

Leg incidenten vast per project en per klant. Incidenten zijn toe te wijzen aan een verantwoordelijke persoon, kunnen aan een serienummer gekoppeld worden, kunnen gerangschikt worden naar prioriteit en kunnen een workflow binnen de organisatie volgen (via TD bijvoorbeeld).

The screenshot shows the 'Algemeen' (General) tab of an incident management form. The form contains the following fields:

- Nr.: INC11-0004
- Omschrijving: Installatie 4 werkplekken
- Klantnr.: 203099201
- Klantnaam: Metatorad Malaysia Sdn Bhd
- Klantadres: No 15M Jalan SS22
- Postcode/Plaats: MY-47400 PETALING JAYA, Sel...
- Contactnr.: [empty]
- Contactnaam: Mrs. Azleen Samat
- Contacttelefoon: [empty]
- Contacte-mail: [empty]
- Aangemaakt op: 11-01-11
- Voltooid: [checkbox]
- Incidentcategorie: HARDWARE
- Incidentgroep: PC
- Toegewezen aan: EPE
- Projectnr.: PUUURU
- Configuratieartikelnr.: [empty]
- Serienr.: [empty]
- Workflowcode: [empty]
- Incidentprioriteit: MIDDEL

On the right side, there is an 'Incident' summary box with the following data:

- Koppelingen: 0
- Contract...: 24,00
- Logposten: 29

At the bottom, there is a 'Probleem' section with tabs for 'Analyse', 'Intern', 'Uren', and 'Attributen'. The 'Analyse' tab is active, showing a table with columns for 'Omschrijving' and 'Aangemaakt op'. Below the table are buttons for 'Incident:', 'Afdrukken...', and 'Help'.

Incidenten worden omschreven en een analyse wordt door de verantwoordelijke ingevuld. Zo wordt de Knowledge Base vanzelf met oplossingen voor problemen gevuld. Uren worden ook direct op dit incident geschreven:

The screenshot shows the 'Uren' (Hours) tab of the incident management form. The form contains the following fields:

- Nr.: INC11-0004
- Omschrijving: Installatie 4 werkplekken
- Klantnr.: 203099201
- Klantnaam: Metatorad Malaysia Sdn Bhd
- Klantadres: No 16M Jalan SS22
- Postcode/Plaats: MY-47400 PETALING JAYA, Sel...
- Contactnr.: [empty]
- Contactnaam: Mrs. Azleen Samat
- Contacttelefoon: [empty]
- Contacte-mail: [empty]
- Aangemaakt op: 11-01-11
- Voltooid: [checkbox]
- Incidentcategorie: HARDWARE
- Incidentgroep: PC
- Toegewezen aan: EPE
- Projectnr.: P00040
- Configuratieartikelnr.: [empty]
- Serienr.: [empty]
- Workflowcode: [empty]
- Incidentprioriteit: MIDDEL

On the right side, there is an 'Incident' summary box with the following data:

- Koppelingen: 0
- Contract...: 24,00
- Logposten: 29

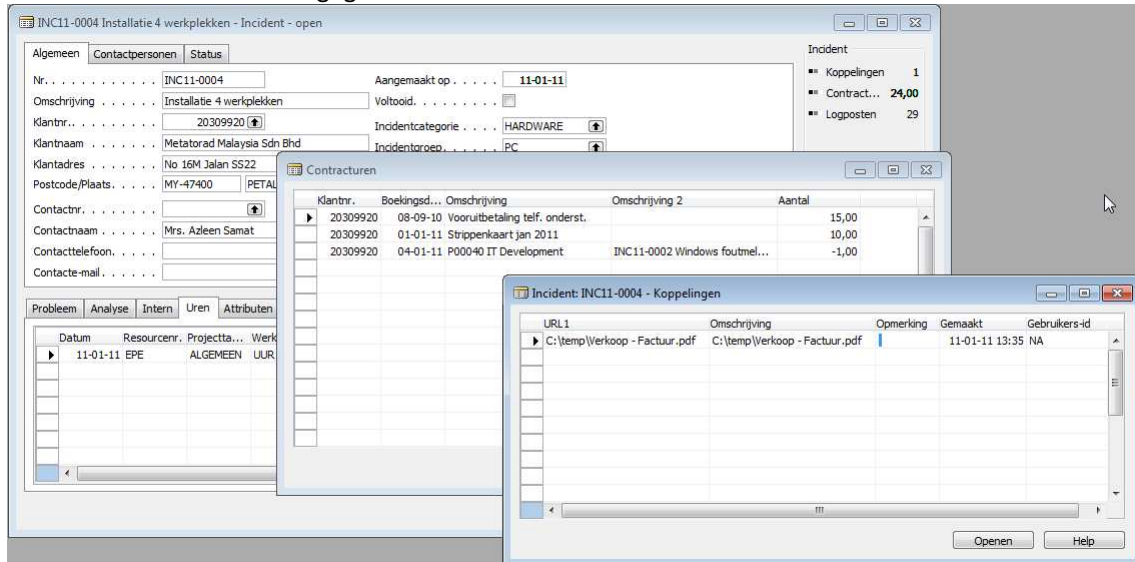
At the bottom, there is a 'Probleem' section with tabs for 'Analyse', 'Intern', 'Uren', and 'Attributen'. The 'Uren' tab is active, showing a table with columns for 'Datum', 'Resourcenr.', 'Projecta...', 'Werksoort', 'Omschrijving', 'Omschrijving 2', 'Aantal (verbruik)', and 'Aantal (factur...'. The table contains one row of data:

Datum	Resourcenr.	Projecta...	Werksoort	Omschrijving	Omschrijving 2	Aantal (verbruik)	Aantal (factur...)
11-01-11	EPE	ALGEMEBN	LUUR	PUUURU Installatie	INC.11-0004 Installatie 4 werk...	7,00	8,00

Below the table are buttons for 'Incident:', 'Afdrukken...', and 'Help'.

Er kunnen bovendien een onbeperkt aantal extra attributen worden gedefinieerd.

Verder worden direct de koppelingen weergegeven welke voor dit incident van toepassing zijn. Dit kunnen bijvoorbeeld PDF's zijn of schermafbeeldingen. Ook het aantal nog te besteden contracturen voor deze klant wordt weergegeven.



In het incidentoverzicht is duidelijk te zien wie wat en wanneer moet doen, met welke prioriteit:

Nr.	Toegewezen aan	Toegewezen op	Incidentpr...	Omschrijving	Toegewezen door	Toegewezen om	Configura...	Serienr.	Klantnr.	Klan
INC 10-0038	EPE	27-12-10	MIDDEL	performance issues	NA	16:43:17	CI0009	3	30000	Koc
INC 10-0018	EPE	28-12-10	MIDDEL		NA	8:20:17	CI0022	100000040	20309920	Met
INC 10-0039	EPE	28-12-10	MIDDEL	Serverkast rammelt	NA	8:21:12			20000	Ant
INC 10-0040	EPE	28-12-10	MIDDEL		EPE	8:21:33				
INC 10-0041	EPE	28-12-10	MIDDEL		NA	8:22:45			10000	Var
INC 10-0042	EPE	28-12-10	MIDDEL	Windows 7 installeren	NA	8:31:52	CI0009	3	30000	Koc
INC 10-0043	EPE	28-12-10	MIDDEL	storing	NA	8:44:01	CI0007	1	31669966	Mex
INC 11-0003	EPE	04-01-11	HOOG	Windows loopt vast	NA	11:22:48			20309920	Met
INC 11-0004	EPE	11-01-11	MIDDEL	Installatie 4 werkplekken	NA	13:28:10			20309920	Met

## Abonnementen en contracturen

Met abonnementen kunt u eenvoudig periodieke facturen vastleggen. Met een klik op de knop worden facturen aangemaakt. U legt vast wat de periodiciteit is en voor welke bedragen wat gefactureerd moet worden.

Na het maken van de factuur, wordt de volgende aanmaakdatum automatisch opgehoogd.

S... Nr.	Omschrijving	Eenheidscode	Aantal	Eenheidsprijs
R... R.0010	SaaS Licentie Office	STUKS	1	190,00
R... R.0020	SaaS Licentie NAV Online	STUKS	12	99,00
	Licentie: XPR-079-BG5-T6		0	0,00
	Volgens contract C09-12345		0	0,00

Als uw klanten recht hebben op een aantal gratis uren, of deze uren worden vooraf als 'strippenkaart' aan de klant verkocht, kunt u deze uren registreren. Zo is altijd zichtbaar hoeveel uren een klant nog tegoed heeft:

Klantnr.	Boekingsd...	Omschrijving	Omschrijving 2	Aantal
30000	01-01-10	Opboeking 2010	EPE	5,00
30000	02-01-10	Correctie 2010	EPE	-4,50
30000	27-12-10	P00080 Ongoing IT improveme...	INC10-0038 performance issues	-1,00
30000	09-11-10	P00050 Vernieuwing 50 werkpl...	INC10-0002 Monitor trit	-1,00

Klantnr.	Omschrijving	Omschrijving 2	Boekingsd...	Aantal
01905893	Opboeking 2011		01-01-11	15,00

Verbruik van de contracturen wordt automatisch geregistreerd via de geïntegreerde tijdregistratie.

## Configuratiemanagement

Artikelen worden automatisch overgenomen als configuratieartikel wanneer een dergelijk artikel wordt geleverd aan een klant.

The screenshot shows the 'CID035 - Configuratieartikel' window with the 'Algemeen' tab selected. The fields are as follows:

Nr.	CID035	Verzenddatum	27-12-10
Artikelnr.	70061	Status	Actief
Serienummer	100000140	Datum verlopen	
Omschrijving	Server P8000		
Omschrijving 2	beneden		
Aantal	1,00		
Klantnr.	35451236		
Klantnaam	Gagn & Gaman		

Handmatig kunnen ook configuratieartikelen aangemaakt worden, of automatisch aangemaakte configuratieartikelen worden aangepast of uitgebreid. Ook kunnen hierin meerdere niveaus geregistreerd worden, door middel van het vastleggen waaronder het configuratieartikel hoort (Multi Level configuratieartikel).

The screenshot shows the 'CID035 - Configuratieartikel' window with the 'Detail' tab selected. The fields are as follows:

Onderdeel van	CID021
Aantal onderdelen	0

Per configuratieartikel kan een onbeperkt aantal extra attributen worden ingesteld:

The screenshot shows the 'CID035 - Configuratieartikel' window with the 'Detail' tab selected. The fields are as follows:

Artikelpost	467
Aantal attributen	0

The 'Gedetailleerde attributen' dialog box is open, showing the following table:

Attribuut...	Omschrijving	Omschrijving 2
CAREPACK	1Y CI	
OS	W7	
PROC	Intel P9800	

In een overzicht is duidelijk te zien welke configuratieartikelen met welke serienummers de Installed Base vormen van een klant:

Configuratieartikelen/klant  
ABC-IT testbedrijf

11. januari 2011  
Pagina 1  
na

Nr.	Artikelnr.	Serienumme	Omschrijving	Omschrijving 2	Aantal	Verzendd	Status	Datum verlopen
Klantnr.		35451238						
Verzendoode		TEKTEL						
CI0028	70061	100000038	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0029	70061	100000144	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0030	70061	100000141	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0031	70061	100000141	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0032	70061	100000141	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0033	70061	100000122	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0034	70061	100000122	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0035	70061	100000140	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0036	70061	100000140	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0037	70061	100000138	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0038	70061	100000137	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0039	70061	100000136	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0040	70061	100000128	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0041	70061	100000089	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0048	70061	100000135	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0049	70061	100000134	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
CI0050	70061	100000108	Server P8000		1,00	27-12-10	Actief	
Totaal voor Verzendoode					17,00			
Totaal voor Klantnr.					17,00			

Ook is inzicht te verkrijgen in de configuratieartikel – stuklijsten:

Configuratieartikel stuklijst  
ABC-IT testbedrijf

11. januari 2011  
Pagina 1  
na

Nr.	Artikelnr.	Serienumme	Omschrijving	Onderdeel Aantal van	Aantal onderde	Status
CI0007	1 70061	1	Server P8000	0,00	0	Actief
CI0008	1 70061	2	Server P8000	0,00	0	Actief
CI0009	1 70061	3	Server P8000	0,00	3	Actief
CI0010	2 70100	GEEN	Verf, zwart	0,00 CI0009	0	Inactief
CI0011	2 70101	GEEN	Verf, geel	0,00 CI0009	1	Actief
CI0012	3 70102	GEEN	Verf, blauw	0,00 CI0011	0	Actief
CI0065	2 70041		Plank	0,00 CI0009	0	Actief