



Een branche oplossing van Prodin Business Solutions

Wat houdt Prodin voor de zakelijke dienstverlening in?



Over Prodin en uw branche >

De Prodin Branche oplossing Zakelijke dienstverlening is een totaaloplossing speciaal ontwikkeld voor zakelijke dienstverleners. Met Prodin kunt u uw volledige bedrijfsproces optimaal sturen en beheersen. Wij bieden u uitgebreide en krachtige functionaliteit gericht op de specifieke behoeften van zakelijke dienstverleners.

Relatiebeheer, grip op projecten en urenregistratie zijn sleutelwoorden binnen uw branche.

Het is belangrijk dat u uw klanten optimaal kunt bedienen, u uw projectenregistratie volledig onder controle heeft en dat uw medewerkers correct hun uren kunnen registreren. Door de geïntegreerde financiële administratie in Prodin kunt u vervolgens snel en nauwkeurig (elektronisch) factureren.

De Prodin workflow en de bedrijfsagenda ondersteunen u door inzicht te geven in de activiteiten van uw medewerkers en de status van deze activiteiten. U kunt uw afspraken rondom uw dienstverlening in Prodin vastleggen in de vorm van contracten en Prodin Business Intelligence biedt u een optimale oplossing voor uw management- en operationele rapportages.

Levert u als zakelijke dienstverlener ook producten waarop u service en onderhoud verleent dan kunt u zich door een uitstekende serviceverlening, waarbij Prodin u uiteraard ondersteunt, onderscheiden van uw concurrenten.

Relatiebeheer (CRM)

Relaties zijn het belangrijkste bezit van uw bedrijf. Om vandaag de dag concurrerend te blijven, moet u in staat zijn de juiste klanten te vinden, aan te trekken en te behouden. Het is essentieel dat u zo veel mogelijk van uw relaties weet en zo efficiënt mogelijk aan hun eisen en wensen tegemoet komt. Prodin biedt u uitgebreide ondersteuning vanaf het initiële contact met uw relatie, ten aanzien van het offerteproces, de uitvoering van de werkzaamheden en de facturatie.

De relatiecockpit is het hart van onze CRM-functionaliteit. Hiermee hebt u in een oogopslag direct inzicht in alle voor deze relatie relevante informatie. Daarbij kunt u denken aan contactpersonen, openstaande acties, lopende offertes, orders, openstaande posten en uiteraard het digitale dossier van een klant. Deze digitale dossiers in Prodin zorgen voor minimale fysieke documentstromen binnen uw organisatie. Ontvangen documenten zoals e-mails kunnen met drag and drop worden toegevoegd aan het digitale (project)dossier.

Prodin workflow en bedrijfsagenda

Workflowmanagement is het geheel of gedeeltelijk automatiseren van een bedrijfsproces waarbij documenten, informatie en taken door de organisatie tussen medewerkers stromen waarbij deze medewerkers bepaalde activiteiten moeten uitvoeren. Prodin workflow is opgebouwd uit taken die een netwerk kunnen vormen, maar die ook volledig losstaand kunnen functioneren. Een taak wordt toegewezen aan een individuele medewerker of aan een groep medewerkers met een vervaldatum. Middels de persoonlijke takenlijst in Prodin hebt u inzicht in al uw taken. De takenlijst per relatie geeft een overzicht van alle taken voor een specifieke klant.

Praktische voorbeelden van Prodin workflow zijn het opvolgen van prospects (acquisitie), het opvolgen van een offerte, het flatteren van een factuur of het afhandelen van een vraag. U doorloopt deze processen volgens een vooraf, door u zelf gedefinieerd stappenplan (bedrijfsproces). Ook voor het bewaken van uw projecten kunt u standaard bedrijfsprocessen definiëren.

Prodin workflow voegt hier een vergaande flexibiliteit aan toe zodat u de workflow ook kunt inzetten voor niet vooraf gedefinieerde processen. Terugbelafspraken, reminders en werkzaamheden die nog moeten worden uitgevoerd, beheert u via de workflow (ad hoc proces).

Taken kunt u koppelen aan de bedrijfsagenda in Prodin. De bedrijfsagenda is de centrale agenda voor uw bedrijf waarin alle relevante activiteiten van uw medewerkers zijn opgenomen. U kunt hierbij denken aan externe afspraken met een klant, interne afspraken en uiteraard cursussen en vrije dagen. De bedrijfsagenda kunt u op twee manieren bekijken: de persoonlijke agenda en de groepsagenda. U bent hiermee verzekerd van een volledig overzicht van alle activiteiten van een medewerker of van een groep medewerkers. De bedrijfsagenda synchroniseert overigens real time met de exchange server (Outlook).

Contracten

Afspraken rondom uw dienstverlening kunt u in Prodin vastleggen in de vorm van contracten. Deze afspraken hebben bijvoorbeeld betrekking op het tarief, de reiskosten en de wijze van facturering (vooraf, per maand, per kwartaal, per jaar). Daarnaast is het mogelijk abonnementen vast te leggen.

Naast prijs- en kortingsbepaling voor uurcodes kunt u ook afspraken maken over bijvoorbeeld voorrijkosten. Deze afspraken beheert u vanuit de commerciële afspraken per relatie.

Facturering van de contracten is uiteraard volledig geïntegreerd met de financiële administratie.

Projecten

Onze projectenmodule is de kern voor het administreren en plannen van een project. Er is direct inzicht in de status van (termijn)-facturering, openstaande posten en realisatie.

U bent vrij in het definiëren van eigen (deel)projectfases. In elke fase van het project geeft Prodin u inzicht in de status en de voortgang. Per (deel)project geeft u uw budget, mogelijk meer- en minderwerk en de prognose in.

De budgetbewaking van projecten biedt u optimaal inzicht in de begrote kostprijs (begroting) versus de gerealiseerde kostprijs (realisatie) van het project. Uiteraard houdt Prodin rekening met



eventueel meer-/minderwerk en lopende inkoopverplichtingen.

Bovendien hebt u de mogelijkheid een prognose vast te leggen voor de nog uit te voeren werkzaamheden waarmee het geprognosticeerde projectresultaat inzichtelijk wordt.

Gedurende het project kunt u omzet nemen. Bij het afsluiten van het project komt de restant vrijval direct ten gunste van het bedrijfsresultaat.

Doordat de workflow ook volledig is geïntegreerd binnen projecten maakt u activiteiten, mijlpalen en afspraken direct inzichtelijk.

Om daarnaast inzicht te krijgen in de projecten die commercieel onder handen zijn, kunt u een verkoopkans direct vastleggen als project. Ook kunt u meerdere offertes op een project uitbrengen aan verschillende aanvragers voor hetzelfde project. Uren die worden besteed, kunnen vervolgens direct op dit project worden geboekt, ook als het nog in de pre sales fase is.

Met ons geïntegreerde rapportageplatform hebt u onder andere inzicht in uw offerteportefeuille (gewogen of ongewogen) en in gescoorde en verloren opdrachten.

Hoe zorgt Prodin voor een eenduidig klantbeeld?

Urenregistratie

De geavanceerde urenregistratie van Prodin biedt u de mogelijkheid optimaal inzicht en grip te houden op de urenbestedingen van uw medewerkers. Uw medewerkers registreren de gewerkte uren op een digitale weeklijst vanuit huis of direct bij de klant en accorderen deze. De personele manager krijgt automatisch alle geaccordeerde weeklijsten aangeboden ter controle en accordering.

De opbrengst van een medewerker wordt bepaald door het aantal directe uren (= uren geboekt op een order van een klant). De directe uren kunnen op basis van nacalculatie aan de klant worden doorberekend of als onderdeel van een fixed-price project. Bij nacalculatiewerkzaamheden is de opbrengst eenvoudig te bepalen op basis van het aantal uren en het variabele verkooptarief.

Bij fixed-price werkzaamheden is de opbrengst niet direct te bepalen want de werkzaamheden worden niet separaat gefactureerd. Conform de wetgeving ontstaat er wel een dekking op basis van het kostprijs-tarief van de medewerker en neemt u periodiek omzet op de opdracht.

De basis voor de geavanceerde urenregistratie is de arbeids-overeenkomst met de medewerker waarin is bepaald hoeveel uur de medewerker per week werkt (de zogenaamde normuren). Afhankelijk van de afspraken in uw organisatie kan de medewerker eventueel extra gewerkte uren als overwerk boeken.



Deze extra (overwerk)uren kunnen dan worden gecompenseerd door uitbetaling, verlof en/of andere componenten die specifiek voor de arbeidsvoorwaarden van uw organisatie zijn.

Prodin Business Intelligence

Het rapportageplatform van de Prodin-P3 Suite biedt u een optimale oplossing voor al uw management- en operationele rapportages. Enerzijds krijgt u de beschikking over een ruim aanbod van rapporten. Anderzijds hebt u de mogelijkheid zelf rapportages te ontwikkelen door standaard rapportages aan te passen of eigen rapportages te ontwikkelen in de

daarvoor bestemde optionele tool: Prodin Business Intelligence. Het datamodel van de Prodin-P3 staat u hierbij ter beschikking. Naast het op uw scherm presenteren van de gegevens kunt u hier ook een Excel, PDF, CSV of XML bestand van genereren. Deze kunt u ad hoc, maar ook via een scheduler, op gezette tijden via e-mail verspreiden.

Ons rapportageplatform maakt gebruik van Cognos Technologie. Wereldwijd is Cognos de grootste naam op het gebied van Business Intelligence software. U bent hiermee verzekerd van het optimale hulpmiddel voor al uw rapportage-behoeften.

Zakelijke dienstverlening rondom producten

Indien u producten verkoopt waarop onderhoud van toepassing is dan kunt u dit onderhoud vastleggen in servicecontracten. Servicecontracten zijn Service Level Agreements (SLA's) waarin u alle afspraken over het uitvoeren van de dienstverlening vastlegt. Deze afspraken hebben betrekking op bijvoorbeeld de onderhoudsfrequentie, het soort onderhoud en de wijze van facturering. Prodin biedt u inzicht in de opbrengsten versus de kosten en de mate waarin u de verplichtingen hebt waargemaakt.

Facturering van de servicecontracten is volledig geïntegreerd met de financiële administratie. Facturering en omzetname van servicecontracten vinden in de praktijk zelden gelijktijdig plaats. In veel gevallen is het wenselijk bij het factureren van een jaarbedrag een bedrag maandelijks in omzet te nemen. Prodin biedt u voor beide varianten een oplossing: omzetname direct na facturering of periodieke omzetname.

De installed base in Prodin is de verzameling van alle door u geregistreerde serviceobjecten. De installed base is de basis voor het afsluiten van servicecontracten, de onderhoudsplanning en het daadwerkelijk uitvoeren van preventief en correctief onderhoud. Zijn de objecten, bijvoorbeeld hardware, door derden geleverd en worden deze door u onderhouden dan is het ook mogelijk deze objecten in de installed base op te

nemen. Vanuit het preventieve onderhoudsplan of vanuit een servicemelding worden volautomatisch de serviceorders gegenereerd. Een serviceorder is de werkopdracht waarop alle relevante gegevens zijn vermeld zoals soort werkzaamheden, planning, werkadres en contactpersoon. Deze serviceorders zijn direct inzichtelijk voor de planning in de bedrijfs-agenda om toe te kennen aan een medewerker.

Voor uw klant is het efficiënt en naar tevredenheid afhandelen van storingen en reparaties van essentieel belang. De servicemeldingen in Prodin bieden u hierbij een uitstekend hulpmiddel. De call take registreert de servicemelding direct vanuit de relatiecockpit of de klant registreert dit op uw website. Alle informatie die u nodig hebt voor een snelle en efficiënte afhandeling hebt u online ter beschikking. U kunt hierbij denken aan de servicehistorie van het object, de lopende contracten en meldingen van de klant.

Ook hebt u direct inzicht in eventueel preventief onderhoud en of garantie van toepassing is. Zodra de servicemelding is vastgelegd, biedt Prodin de mogelijkheid een diagnose te stellen. Deze is gericht op het vaststellen van de oplossing en het eventueel calculeren van de benodigde uren en materialen. Op basis van de diagnose beslist u een offerte te maken of direct een medewerker in te plannen voor het oplossen van de servicemelding.

Facturering van elke fase, ook voor de diagnose kan op elk moment geschieden zonder dat de servicemelding moet zijn afgesloten. De volledige afhandeling van een servicemelding is geïntegreerd met de Prodin workflow zodat een efficiënte en volledige afhandeling is gewaarborgd.

Voor reparaties van producten hebben wij natuurlijk een uitgebreide RMA-afhandeling. Kenmerkend voor reparaties is dat artikelen of onderdelen worden ontvangen en eventueel extern worden gerepareerd. RMA staat voor Return Material Authorization, dit is de toestemming die u aan uw klanten geeft om producten retour te sturen. De RMA-procedure in Prodin is opgezet om retourzendingen en reparaties zo optimaal mogelijk te organiseren. De klant vraagt bij u een uniek RMA-nummer aan dat gebruikt moet worden als identificatie op de retourzendingen.

Tot slot biedt Mobile Field Service u de oplossing voor het efficiënt en professioneel afhandelen van de administratieve werkzaamheden van uw servicemedewerkers of consultants. Geen papieren werkbonnen die u handmatig moet overtikken in het systeem maar een foutloze verwerking zonder verdere handmatige tussenkomst. Facturering kan direct plaatsvinden na de uitvoering van de werkzaamheden. Dit gebeurt uiteraard door de backoffice.

Overige functionaliteit

Naast deze, voor uw branche specifieke functionaliteit, biedt Prodin onder andere de volgende functionaliteit:

- Multi-site en multi-company structuur
- Business documenten in de door u gewenste opmaak via het door de ontvanger gewenste communicatiekanaal
- Inkoop
 - Inkoop van diensten
 - Inkoop van producten
 - Inkoopoffertes
 - Uitbestedingen
 - Raamcontracten
- Voorraad
 - Voorraadbeheer
 - Serienummerregistratie van producten
 - Meerdere magazijnen
 - Locatiebeheer
 - Besteladvisering voor voorraadaanvulling
- Verkooporders
 - Uit voorraad leveren
 - Inkopen voor de verkooporder (klantspecifiek)
- Balieafhandeling met kassa
- Computer Telefoon Integratie
- Elektronische koppelingen



Over Prodin Business Solutions >

Kies voor Prodin als u op zoek bent naar een pakket met volledig geïntegreerde functionaliteit, specifiek voor uw branche!



- Ons bedrijf bestaat ruim 35 jaar en heeft medewerkers met een gemiddeld aantal dienstjaren van 15 jaar. Dat is uniek voor ons marktsegment en belangrijk voor de continuïteit van onze klanten.
- Prodin heeft een bewezen en uitgebreide functionaliteit die uitstekend aansluit bij uw bedrijfsprocessen.
- Prodin heeft zeer ervaren consultants met implementaties bij vergelijkbare bedrijven waardoor een succesvolle implementatie gegarandeerd is.
- Vanwege bovenstaande punten zijn wij in staat een relatief snelle en daarmee kostenefficiënte implementatie uit te voeren.
- De prijs/kwaliteit verhouding van Prodin is in vergelijking met veel andere ERP pakketten uitstekend te noemen.
- Wij zijn aangesloten bij de stichting softwareborg. Dit garandeert de kwaliteit, volledigheid en overdraagbaarheid van onze software.
- Referentiebezoeken zijn zondermeer mogelijk.
- Wij hebben klanten die sinds de jaren 80 Prodin gebruiken.
- De lijnen naar de ontwikkelaar van de software zijn kort.

Prodin Business Solutions, een sterk team met betrokken medewerkers en veel branchekennis.

Meer weten?

Wilt u meer weten over de mogelijkheden van Prodin voor uw organisatie dan kunt u contact opnemen met Astrid Verbeek of Richard Schmidt (sales@prodin.nl).

Prodin Business Solutions B.V.

Franciscusweg 219J
1216 SE Hilversum
Tel: 088 808 11 00
Fax: 088 808 1101
sales@prodin.nl

www.prodin.nl