Infor LN Servicio - Guía del usuario para Ofertas de servicio

© Copyright 2017 Infor

Reservados todos los derechos. El texto y el diseño de la marca mencionados en el presente documento son marcas registradas de Infor o de sus empresas afiliadas o subsidiarias. El resto de marcas registradas que aparecen en el presente documento pertenecen a sus propietarios.

Avisos importantes

El material de esta publicación (incluyendo cualquier información secundaria) es confidencial y propiedad de Infor.

Al acceder a este documento, el usuario reconoce y acepta que todo el material (incluyendo cualquier modificación, traducción o adaptación del mismo), la propiedad intelectual, los derechos industriales y cualquier otro derecho, título o interés del mismo, son propiedad exclusiva de Infor. La consulta del presente material no supone derecho, título o interés alguno de dicho material (modificación, traducción o adaptación del mismo), salvo el derecho no exclusivo a utilizar dicho material con respecto a la licencia y al uso del software proporcionados por Infor a tenor de lo dispuesto en un contrato aparte ('Objeto').

El uso de este material implica la aceptación y el reconocimiento que dicho material es absolutamente confidencial y que la utilización del mismo está limitada al objeto descrito anteriormente.

Aunque Infor asegura con diligencia debida que el material incluido en esta publicación es preciso y completo, no garantiza la exactitud de la información aquí difundida, la exención de errores tipográficos o de otro tipo, ni la satisfacción de sus necesidades concretas. Por el presente documento, Infor no asume responsabilidad alguna directa o indirecta, por daños y perjuicios causados a personas o entidades por error u omisión en esta publicación (incluyendo cualquier información secundaria), si estos errores u omisiones son debidos a negligencia, accidente o cualquier otra causa.

Reconocimientos de marca

Cualquier otra compañía, producto, marca o nombres de servicios mencionados son marcas de sus respectivos propietarios.

Información acerca de la publicación

Código de documento	tsquotug (U9537)
Versión	10.5.1 (10.5.1)
Creado el	19 diciembre 2017

Índice de contenido

Acerca de este documento

Capítulo 1 Introducción....7

Ofertas de servicio....7

Capítulo 2 Conceptos de Ofertas de servicio....9

Estatus de oferta....9

Métodos de cálculo de importes de oferta....10

Métodos de propuesta....10

Ruta de búsqueda de tarifas salariales (contrato de servicio)....11

Condiciones de contrato para el contrato de servicio y la oferta de contrato de servicio....12

Condiciones de cobertura....13

Condiciones de fijación de precios....13

Cobertura de contrato y condiciones de fijación de precios del contrato....13

Precios fijos....14

Utilizar condiciones de precio y de cobertura....14

Utilizar condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales para órdenes de servicio....14

Utilizar condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales para órdenes de venta de mantenimiento....15

Utilizar cobertura de contrato y condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales....15

Utilizar condiciones de precio del tipo Precio fijo para órdenes de servicio....15

Utilizar condiciones de precio del tipo Precio fijo para órdenes de venta de mantenimiento....16

Ruta de búsqueda para condiciones de fijación de precios o condiciones de cobertura aplicables....16

Apéndice A Glosario....19

Índice

Acerca de este documento

En esta guía se proporciona información acerca de diversos conceptos de Ofertas de servicio, como las ofertas de servicio, el estatus de oferta y los métodos de cálculo de ofertas.

Objetivos

Este documento está diseñado para cumplir los objetivos siguientes:

Deberá comprender los siguientes conceptos:

- Ofertas de servicio
- Estatus de oferta
- Métodos de cálculo de ofertas

En este documento, se supone que el lector ya está familiarizado con el paquete Servicio de LN.

Resumen del documento

En esta guía se describen los diversos conceptos de la sesión Ofertas de servicio.

Lectura de este documento

Este documento se ha elaborado a partir de los temas de ayuda en línea.

Módulo Servicio de Para obtener más detalles, consulte la Ayuda en línea de.

Para encontrar una sección a la que se hace referencia en este documento, consulte el índice.

Los términos subrayados indican un vínculo a una definición del glosario. Si consulta este documento en línea, haga clic en el texto subrayado para ir a la definición del glosario al final de este documento.

¿Comentarios?

Examinamos y mejoramos nuestra documentación continuamente. Agradecemos comentarios y sugerencias en lo que se refiere a este tema o documento. Tenga a bien enviarlos por correo electrónico a documentation@infor.com .

Haga referencia en su correo electrónico a este número de documento, así como a su título. Cuanto más específica sea la información que nos envíe, mejores y más eficientes comentarios le podremos proporcionar por nuestra parte.

Póngase en contacto con Infor

Si tiene cualquier pregunta sobre cualquier producto de Infor, póngase en contacto con Infor Xtreme Support en www.infor.com/inforxtreme .

Si se actualiza este documento una vez lanzado el producto, publicaremos la nueva versión en este sitio web. Le recomendamos que se conecte a él con cierta periodicidad para comprobar si hay documentación actualizada.

Si tiene algún comentario sobre la documentación de Infor, contacte con documentation@infor.com .

Capítulo 1
Introducción

1

En este capítulo se proporciona una breve introducción a la funcionalidad Ofertas de servicio.

Ofertas de servicio

En la actualidad, los productos tienen un componente de servicio más alto que en décadas anteriores. Para contribuir a que la empresa funcione sin problemas y con eficiencia, es importante el mantenimiento periódico de los productos.

Los clientes que acuden a los proveedores de servicios para la reparación/servicio de un artículo requieren una oferta o propuesta de precio para el trabajo de reparación/servicio antes de llevarlo a la práctica. El módulo Gestión de contratos le permite crear una propuesta/oferta de precio del costo estimado de la reparación/servicio para el cliente.

Capítulo 2
Conceptos de Ofertas de servicio

2

En este capítulo se proporciona una descripción breve de los conceptos del módulo Ofertas de servicio.

Estatus de oferta

Los clientes que acuden a los proveedores de servicios para la reparación/servicio de un artículo requieren una oferta o propuesta de precio para la actividad de servicio antes de que se lleve a la práctica. LN asigna varios estatus a una propuesta de precio antes de crearse una orden de venta de mantenimiento para que el trabajo de reparación pueda comenzar.

LN cambia el estatus de una propuesta de precio en función de la acción realizada sobre la propuesta:

Estatus de oferta

- **Libre**: cuando se crea una oferta, el estatus es Libre.
- **Listado**: cuando una oferta se lista como un documento externo y se envía a un cliente para que la revise, el estatus de la oferta cambia a Listado.

  En caso de que el cliente desee negociar la oferta, el estatus de la oferta cambia de nuevo a **Libre**. Una vez que se incorporan a la oferta los cambios necesarios, la oferta se lista de nuevo y se envía al cliente para que la revise. Un cliente puede revisar la oferta muchas veces antes de aceptarla finalmente.

  Nota

  Para cambiar el estatus de la oferta de **Listado** a **Libre**, utilice la opción **Realizar corrección** del menú Vistas, Referencias o Acciones de las siguientes sesiones:

  - Ofertas de venta de mantenimiento (tsepp1100m000).
  - Oferta de venta de mantenimiento (tsepp1100m100).
- **Aceptado**: una vez que el cliente acepta la oferta, el estatus de ésta cambia a Aceptado.
- **Procesado**: una vez que el cliente acepta la propuesta, utilice la opción **Procesar** del menú Vistas, Referencias o Acciones para crear una orden de venta de mantenimiento con los datos de la oferta. El estatus de la oferta cambia a **Procesado**. Todas las líneas de oferta vinculadas

a la oferta se copian en la orden de venta de mantenimiento como líneas de componente para mantener.

- **Cancelado**: si el cliente rechaza la oferta, el estatus cambia a Cancelado.

Importante

En una orden de venta de mantenimiento sólo se procesan las ofertas efectivas con el estatus **Aceptado**. LN clasifica una oferta como efectiva cuando la fecha actual se sitúa entre la fecha de efectividad y la fecha de vencimiento de la oferta.

Métodos de cálculo de importes de oferta

Un cliente que busca servicio/reparación para un artículo solicita una oferta o una propuesta al proveedor de servicios respecto al costo estimado del trabajo de servicio/reparación que se ha de llevar a cabo como parte del mantenimiento preventivo o la reparación de una avería.

Para calcular el importe de la propuesta de precio, LN tiene en cuenta los siguientes factores:

- Descuentos
- Garantía
- Contrato
- Garantía de reparación

Para calcular el importe de la propuesta de precio, LN recupera el precio de venta de todas las líneas de costo (una línea de costo es cualquier tipo de costo incurrido en la ejecución del mantenimiento/reparación) en caso de que los valores predeterminados estén presentes.

Métodos de propuesta

Se puede crear una propuesta basada en los siguientes métodos:

- **Fijo**

  En el método de propuesta **Fijo**, el importe de venta de la oferta permanece fijo incluso después de especificar líneas de costo adicionales en la orden de venta de mantenimiento (MSO)/orden de trabajo.

  Cuando se ejecuta una orden de trabajo, es posible añadir líneas de costo adicionales para justificar necesidades de recursos adicionales. Las nuevas líneas de costo no se facturan al cliente.

  LN crea una orden de venta de mantenimiento (OVM) para la oferta una vez procesada ésta. LN crea una **Línea de cobertura** de tipo **Factura de oferta** con el mismo importe que el importe de venta de la oferta cuando se cierra una orden de trabajo que está vinculada a la OVM creada. Sólo puede facturar al cliente esta línea de factura de oferta de la orden de venta de mantenimiento.

  Una vez que LN crea la orden de venta de mantenimiento para la oferta, si añade una nueva línea de costo/cobertura a la orden de trabajo/orden de venta de mantenimiento, LN le informa

de que la oferta a partir de la que se origina la OVM es una oferta de propuesta de precio fijo. Se añade a la oferta el importe de la línea de costo, que no se incluye en el descuento, la garantía o el contrato. El importe neto de la factura para la línea de costo es cero.

Nota

Si es necesario, puede cambiar una oferta con el método de propuesta de precio **Fijo** por una oferta con el método de propuesta de precio **Fijo y adicional**. Para ello, siga estos pasos:

- En el menú Vistas, Referencias o Acciones, seleccione **Convertir en oferta fija y adic.** en una de las siguientes sesiones:
  - Ofertas de venta de mantenimiento (tsepp1100m000).
  - Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000).
- En la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de cobertura (tsmsc1120m000), desmarque la casilla de verificación **Oferta**.

- **Fijo y adicional**

  El método de propuesta de precio **Fijo y adicional** es parecido al método de propuesta de precio **Fijo**, con la salvedad de que las líneas de costo adicionales se facturan por separado.

  Cuando calcule el costo de la orden de venta de mantenimiento, puede facturar la nueva línea de costo/cobertura y la línea de factura de la oferta.

- **Indicador de presupuesto**

  Puede facturar al cliente todas las líneas de cobertura. LN actualiza el importe de venta de la oferta cada vez que se añade, modifica o borra una línea de costo de la oferta. El importe de venta de la oferta en la propuesta de precio es un importe aproximado. El importe real puede variar.

  LN no crea una línea de **Factura de oferta** en la OVM cuando se utiliza el método **Indicador de presupuesto** de la propuesta de precio. Todas las líneas de cobertura se facturan al cliente de forma independiente.

Ruta de búsqueda de tarifas salariales (contrato de servicio)

Para contratos de servicio y ofertas de servicio, LN permite especificar los criterios de búsqueda para recuperar el código de tarifa salarial cuando se definen las condiciones de costo de mano de obra. En función de este código de tarifa salarial predeterminado, se utilizan las tarifas de costo y venta para calcular los importes de costo y venta de la condición de costo de mano de obra.

El campo **Ruta de búsqueda** de la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000) permite definir tres atributos que LN utiliza para recuperar códigos de tarifa salarial.

LN recupera la tarifa salarial en el siguiente orden:

- Nivel 1
- Nivel 2

- Nivel 3

LN utiliza este criterio de búsqueda para determinar la tarifa salarial para un contrato de servicio o una oferta de servicio. Si la tarifa salarial no se especifica en el nivel 1, se tiene en cuenta la tarifa salarial especificada en el nivel 2. Si la tarifa salarial no se especifica en el nivel 2, se tiene en cuenta la tarifa salarial especificada en el nivel 3.

La tarifa salarial puede tomar el valor predeterminado de los siguientes valores posibles definidos para cada nivel:

- Departamento
- Zona de servicio
- Familia de artículos seriados
- Grupo de instalación
- Actividad de referencia
- Tarea
- Especialización
- No aplicable

Ejemplo

El código de tarifa salarial predeterminada se recupera de la tarea asociada a la condición de costo de mano de obra definida en la sesión Condiciones laborales de contrato (tsctm1132m300). Si no se especifica ninguna tarea, se recupera de la actividad de referencia definida en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300). Si no hay ningún código de tarifa salarial definido para la actividad de referencia, el código de tarifa salarial se recupera del departamento de servicio de la actividad de referencia.

Nota

Infor LN no le permite seleccionar la misma opción en dos niveles cualesquiera. Por ejemplo, si el nivel 1 está establecido en Departamento, el segundo y tercer nivel no pueden establecerse en Departamento.

El segundo nivel sólo se puede establecer cuando el valor del primero no esté establecido en "No aplicable". El tercer nivel sólo se puede establecer cuando el valor del segundo no esté establecido en "No aplicable".

Condiciones de contrato para el contrato de servicio y la oferta de contrato de servicio

Para un contrato se puede especificar si una línea de contrato es una línea de cobertura, una línea de fijación de precio o una combinación de ambas.

Condiciones de cobertura

Una condición de cobertura almacena los acuerdos sobre duración, el método de cobertura de costos y los costos de los acuerdos. Se puede crear para (una combinación de) un contrato de servicio (oferta), un grupo de instalación, un tipo de cobertura, un tipo de condición o un número de secuencia. También se almacenan los importes de costo y de venta de la condición. Las condiciones de cobertura definidas son válidas para la duración del contrato de servicio. También es posible dividir por fases estas condiciones, dependiendo del tiempo o del valor del contador principal de un modelo de contador. Las condiciones de cobertura pueden especificarse en las condiciones de costo.

Las **Condiciones de cobertura** de la oferta de contrato y las **Línea de cobertura** del contrato se definen en las sesiones Condiciones de cobertura de oferta de contrato (tsctm1120m200) y Condiciones de contrato (tsctm1120m300).

Condiciones de fijación de precios

Se pueden configurar las condiciones de fijación de precios para la línea de configuración en el contrato de servicio u oferta de contrato de servicio. Esta condición de fijación de precios de configuración también se puede utilizar como plantilla de fijación de precios. Para una línea de configuración se puede seleccionar una condición de precio del tipo Tiempo y materiales (con datos detallados de fijación de precio) o el precio fijo de corrección. El valor Tiempo y materiales se utiliza para definir un precio de venta para el material, la mano de obra y otros costos. El precio fijo se utiliza como precio fijo de corrección para el mantenimiento o el servicio realizado para el artículo. Para configurar la condición de fijación de precio, se debe establecer el campo **Tipo de precio de contrato** en **Tiempo y materiales** o **Precio fijo de corrección** en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300).

Nota

- El campo **Tipo de precio de contrato** solo está habilitado si la casilla de verificación **Precios** está seleccionada en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300).
- Las condiciones de fijación de precios sólo se pueden utilizar cuando está seleccionada la casilla de verificación **Usar precios en contratos de servicio** en la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000).

Cobertura de contrato y condiciones de fijación de precios del contrato

Para una orden de servicio, se pueden configurar las condiciones de cobertura así como las condiciones de fijación de precios (sólo del tipo Tiempo y materiales) para la misma línea de configuración. LN define primero los precios de venta para las transacciones y luego se definen las condiciones de cobertura. El precio de venta de las condiciones de costo es el precio acordado, pero el importe de venta contemplado y el importe de costo contemplado son la cobertura.

Nota

- El campo **Tipo de precio de contrato** solo está habilitado si la casilla de verificación **Precios** está seleccionada en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300).

- Las condiciones de fijación de precios sólo se pueden utilizar cuando está seleccionada la casilla de verificación **Usar precios en contratos de servicio** en la sesión Parámetros de gestión de contratos (tsctm0100m000).

Precios fijos

Para definir la condición de fijación de precios de contrato del tipo **Precio fijo de corrección**, se puede establecer el campo **Tipo de precio de contrato** en **Precio fijo de corrección** en la sesión Líneas de configuración de contrato (tsctm1110m300). Un precio fijo es un compromiso basado en un precio acordado. Cuando se emplea más o menos tiempo, material, etc., solo se ve afectado el margen bruto, y el cliente solo paga el precio acordado. Si un precio fijo se configura según orden, cada transacción (actividad de servicio externo o línea de componente a mantener de orden de venta de mantenimiento) se factura para el precio de contrato de servicio especificado, independientemente del costo contabilizado en esa orden.

Utilizar condiciones de precio y de cobertura

Se pueden utilizar las condiciones de cobertura o las condiciones de precio para un contrato de servicio aplicable para órdenes de servicio/órdenes de venta de mantenimiento.

Utilizar condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales para órdenes de servicio

- Para las órdenes de servicio, LN recupera el precio de venta de las condiciones de precio de contrato de servicio. El precio de venta se utiliza para las líneas de costo de servicio. El **Origen de precios** está establecido en **Contrato de servicio**.
- Si las condiciones de precio de contrato de servicio no están definidas, el precio de venta obtiene su valor predeterminado de los libros de precios y las tarifas salariales (datos de fijación de precios normales); el **Origen de precios** está establecido en **Otros**.
- Si el precio de venta no se puede aplicar porque la línea de costo de servicio está cubierta por un precio fijo, el **Origen de precios** está establecido en **No aplicable**.

Para costos reales de orden de servicio:

- El precio de venta definido para la condición de precio se recupera de las condiciones de precio de contrato de servicio. El **Origen de precios** está establecido en **Contrato de servicio**.
- Si no se encuentra el precio de venta, el precio de venta de las líneas de costo de material se basa en los datos de fijación de precios normales, el precio de venta en las líneas de costo de mano de obra se basa en las tarifas salariales aplicables, y el precio de venta de la otra línea de costo se basa en datos de fijación de precios normales aplicables. El **Origen de precios** está establecido en **Otros**.
- Si el precio de venta se cambia manualmente, entonces el **Origen de precios** está establecido en **Manualmente**.

- Si el precio de venta no se puede aplicar porque los costos están cubiertos por una oferta o un precio fijo, el **Origen de precios** está establecido en **No aplicable**.

Nota

Si se define una condición de precio para mano de obra para el contrato de fijación de precios, la tarifa salarial se establece como predeterminada con el precio de venta definido para la condición de precio. Si el precio de venta no está definido para las condiciones de precio, la tarifa salarial obtiene el valor predeterminado basándose en la ruta de búsqueda definida en la sesión Parámetros de orden de servicio (tssoc0100m000). El contrato no se incluye en la ruta de búsqueda porque el contrato siempre es principal.

Utilizar condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales para órdenes de venta de mantenimiento

- Para las órdenes de venta de mantenimiento, LN recupera el precio de venta definido para la condición de precio relacionada con el tipo de costo. El **Origen de precios** está establecido en **Contrato de servicio**.
- Si no se encuentra el precio de venta, entonces se basa en los datos de fijación de precio normales. El **Origen de precios** está establecido en **Otros**.
- Si el precio de venta se cambia manualmente, el **Origen de precios** está establecido en **Manualmente**.
- Si el precio de venta no se puede aplicar porque los costos están cubiertos por una oferta o un precio fijo, el **Origen de precios** está establecido en **No aplicable**.

Utilizar cobertura de contrato y condiciones de precio del tipo Tiempo y materiales

Cuando las condiciones de costo de cobertura y las condiciones de fijación de precios se pueden aplicar para cada transacción, LN aplica primero la condición de precio (tiempo y materiales) para las transacciones y luego las condiciones de cobertura. Como se puede utilizar un contrato de servicio para las condiciones de precio (para tiempo y materiales) y para las condiciones de cobertura, LN utiliza un indicador para determinar si se pueden aplicar las condiciones de precio o de cobertura.

Utilizar condiciones de precio del tipo Precio fijo para órdenes de servicio

Para las órdenes de servicio, LN recupera el precio de venta de las condiciones de precio de contrato de servicio. La orden de servicio y la actividad de orden de servicio se facturan con el precio de venta acordado definido en el contrato de servicio, independientemente del costo contabilizado en esta orden. La línea de factura de orden de servicio se crea en la sesión Precios fijos de orden de servicio (tssoc2115m000), que incluye el precio de venta y los datos de la factura. El precio de venta en la línea de factura de orden de servicio es el precio de venta acordado obtenido de forma predeterminada del

precio fijo acordado en los contratos de servicio. El **Origen de precios** está establecido en **Contrato de servicio**.

Utilizar condiciones de precio del tipo Precio fijo para órdenes de venta de mantenimiento

Para las líneas de componente de orden de venta de mantenimiento, si el método de fijación de precios se establece en **Precio fijo de orden**, el precio de venta de la línea de componente de orden de venta de mantenimiento es el precio de venta acordado. El precio de venta sólo se obtiene como predeterminado si el artículo se define en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000).

Para las líneas de componente a mantener con método de fijación de precios establecido en **Precio fijo de orden**:

- El precio de venta se recupera de las líneas de configuración de servicio. El **Origen de precios** se establece en **Contrato de servicio**.
- Si el precio de venta no está definido para la línea de configuración de servicio, el precio de venta se basa en el **Precio de venta** definido en la sesión Artículos - Servicio (tsmdm2100m000). El **Origen de precios** se establece en **Otros** en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000).
- Si el precio de venta se añade manualmente, el **Origen de precios** está establecido en **Manualmente**.
- Si el precio de venta no está definido, entonces se basa en los datos de fijación de precio normales.

La línea de cobertura se crea con la condición de precio establecida en el método Precio fijo de corrección, para guardar el precio de venta y los datos de factura. El precio de venta en la línea de factura de orden de servicio es el precio de venta acordado, que se obtiene de forma predeterminada del precio fijo acordado en los contratos de servicio. El origen de precios de esta línea se rellena con el origen de precios de las líneas de componente de mantenimiento. Para las demás líneas de cobertura vinculadas a las líneas de componente de mantenimiento, el **Origen de precios** está establecido en **No aplicable** en la sesión Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000).

Ruta de búsqueda para condiciones de fijación de precios o condiciones de cobertura aplicables

Para determinar las condiciones de fijación de precios o condiciones de cobertura aplicables, LN utiliza la siguiente ruta de búsqueda:

- Basada en un grupo de instalación y un artículo sin un número de serie. LN busca:
  - **a.** Las condiciones definidas para el grupo de instalación y el artículo.
  - **b.** Las condiciones definidas para el grupo de instalación únicamente.
  - **c.** Las condiciones definidas para el artículo.

- Basada en un grupo de instalación. LN busca las condiciones definidas para el grupo de instalación.
- Basada en un artículo seriado. LN busca:
  a. Las condiciones definidas para el artículo seriado.
  b. Las condiciones definidas para el artículo padre del artículo seriado (si existe un artículo padre).
  c. Las condiciones definidas para el grupo de instalación y el artículo.
  d. Las condiciones definidas para el grupo de instalación únicamente.
  e. Las condiciones definidas para el artículo.

Apéndice A
Glosario

A

menú adecuado

Los comandos están distribuidos en los menús **Vistas**, **Referencias** y **Acciones**, o bien se muestran como botones. En versiones anteriores de LN y Web UI, estos comandos se encuentran en el menú *específico*.

Índice

Condiciones de contrato, 12
Contratos de servicio y ofertas, 11
menú adecuado, 19
Método de propuesta, 10
Oferta/propuesta de precio, 9
Ofertas de servicio, 7
Utilizar condiciones de contrato, 14