



Infor LN Servicio - Guía del usuario para Garantías

© 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 tswarrantiesug (U9796)

Versión 10.5.1 (10.5.1)

Creado el 19 diciembre 2017

Índice de contenido

Acerca de este documento

Capítulo 1 Garantías.....	7
Garantías.....	7
Garantía y plantilla de garantía.....	7
Garantía de artículo seriado.....	7
Personalizar condiciones de garantía de un artículo seriado.....	8
Garantía genérica.....	8
Capítulo 2 Gestionar una garantía.....	11
Gestión de garantías en Orden de servicio/Actividad/Orden de venta de mantenimiento.....	11
Garantía en órdenes de servicio.....	11
Gestión de garantías en las reclamaciones de cliente.....	14
Garantía genérica.....	14
Garantía seriada.....	14

Acerca de este documento

En esta guía se proporciona información acerca de los distintos conceptos y procesos disponibles para la funcionalidad Garantía, como las reclamaciones de cliente, las reclamaciones al proveedor y la generación de reclamaciones al proveedor.

Objetivos

Esta guía de usuario está diseñada para cumplir con los objetivos que se indican a continuación. Se supone que el lector ya está familiarizado con el paquete LN Servicio.

Deberá comprender los siguientes conceptos:

- Garantía
- Gestión de garantías

Para realizar las siguientes tareas:

- Definir una garantía genérica/seriada
- Vincular las garantías a órdenes de servicio/órdenes de venta de mantenimiento/reclamaciones del cliente

Resumen del documento

En esta guía se explican los diversos conceptos y procesos disponibles en la funcionalidad Garantía.

Lectura de este documento

Este documento se ha elaborado a partir de los temas de ayuda en línea. Por consiguiente, las referencias a otras secciones del manual se presentan como se ilustra en el siguiente ejemplo:

Para obtener más detalles, consulte la ayuda en línea de Servicio de LN.

Consulte el índice para encontrar la sección a la que se hace referencia.

Los términos subrayados indican un vínculo a una definición del glosario. Si utiliza la versión en línea de este documento y hace clic en el texto subrayado, irá 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/infortreme.

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.

Garantías

Garantía y plantilla de garantía

Una garantía garantiza que un componente se repare de forma gratuita o con costos reducidos si no funciona según las especificaciones acordadas dentro del período especificado.

Una garantía se puede crear en la sesión de Plantillas de garantía (tsctm0120m000). En esta sesión también se pueden definir las condiciones de garantía.

En la sesión de detalles de Plantillas de garantía (tsctm0120m000), se puede definir lo siguiente:

- Vigencia de las condiciones
- Tipo de garantía
- Divisa
- Validez de plantilla

La garantía se puede vincular a:

- Un artículo de servicio en la sesión Artículos - Servicio (tsmdm2100m000).
- Un artículo seriado en la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000).
- Los datos de artículo predeterminados en la sesión de Artículos - Valores predeterminados de servicio (tsmdm2105m000).

Garantía de artículo seriado

Una garantía pasa a estar activa cuando se vincula a un artículo seriado y se especifica la fecha de entrega o fecha operativa del artículo seriado. La duración de la garantía se puede modificar. El tipo de garantía, la fecha operativa o la fecha de entrega determinan la fecha de inicio de la garantía. La condición de garantía con la mayor duración de validez determina la fecha de vencimiento de la garantía del artículo seriado.

Puede definir condiciones de cobertura para la garantía seleccionando la opción **Condiciones de cobertura** del menú Condiciones de cobertura. En la sesión Condiciones de cobertura de garantía (tsctm1120m500), puede definir:

- Tipo de cobertura
- Tipo de condición
- Método de cobertura de costos
- Datos de fases de condición
- Importes de costo y venta (sólo para artículos seriados)

Si se vincula una garantía a un artículo seriado (superior), las condiciones mencionadas también se aplican al artículo seriado (superior) y a los artículos seriados del desglose físico. Las condiciones de garantía del artículo seriado (superior) se pueden personalizar.

Personalizar condiciones de garantía de un artículo seriado

1. En la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000), seleccione la línea de artículo seriado que corresponda.
2. En la ficha **Cobertura**, haga clic en el botón que hay junto al campo **Plantilla** para acceder a la sesión Condiciones de cobertura de garantía (tsctm1120m500). En esta sesión puede añadir, cambiar o borrar condiciones de garantía.

Garantía genérica

Puede mantener la garantía genérica en la sesión Garantías genéricas (tsctm5100m000). Cuando cree una nueva garantía genérica utilizando la plantilla de garantía, la cobertura y las condiciones de costo que se han especificado en la plantilla se copian en la Garantía genérica.

Una garantía genérica se puede vincular a:

- Los datos de artículo predeterminados en la sesión de Artículos - Valores predeterminados de servicio (tsmdm2105m000).
- Un artículo de servicio en la sesión Artículos - Servicio (tsmdm2100m000).
- Un tipo de servicio en la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000).
- Un artículo seriado en la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000).
- Una orden de servicio en la sesión Órdenes de servicio (tsoc2100m000).
- Una llamada en la sesión Llamada (tsclm1100m000).
- Una orden de venta de mantenimiento en la sesión Órdenes de venta de mantenimiento (tsmsc1100m000).
- Una oferta de venta de mantenimiento en la sesión Ofertas de venta de mantenimiento (tsepp1100m000).

Puede vincular la Garantía genérica a líneas de costo de orden de servicio/orden de venta de mantenimiento. Puede utilizar las plantillas de garantía para generar las condiciones de cobertura. Puede definir la garantía genérica o la plantilla de garantía aplicable al artículo seriado en los datos de

Artículos - Servicio (tsmdm2100m000). LN utiliza de forma predeterminada la garantía de la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000) o Artículos seriados (tscfg2100m000).

Nota

- Si se han definido asignaciones de cobertura de garantía en las condiciones de cobertura, no podrá cambiar la plantilla de garantía en las Garantías genéricas (tsctm5100m000).

Gestión de garantías en Orden de servicio/Actividad/Orden de venta de mantenimiento

Garantía en órdenes de servicio

La garantía puede cubrir las líneas de costo vinculadas a una actividad de orden de servicio o a líneas de componente de mantenimiento. La garantía puede ser de control de artículos seriados o genérica. La garantía que se aplica a la actividad de orden de servicio puede ser de tipo **Garantía de artículo seriado** o **Garantía**.

Garantía genérica

La garantía genérica se puede definir para un artículo anónimo o seriado o en tipos de servicio, actividades de orden de servicio, líneas de componente de mantenimiento, reclamaciones de cliente, llamadas, facturas de llamada y líneas de oferta de venta de mantenimiento.

Si el artículo seriado no está definido para las Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000) o las Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000), la **Garantía** se toma de forma predeterminada de la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000). El campo **Tipo de garantía** está establecido en **Garantía genérica** en la sesión Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000)/ Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000).

Nota

- Si la casilla de verificación **Forzar garantía genérica** está seleccionada en la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000), debe definir la **Garantía genérica** en la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000). El campo **Tipo de garantía** está establecido en **Garantía genérica** en la sesión Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000)/ Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000) y la garantía genérica del tipo de servicio se toma como predeterminada.

- Si la **Fecha de cobertura** definida en la sesión Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000)/ Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000) no está entre la **Fecha de efectividad** y la **Fecha de vencimiento** de la **Garantía genérica** definida en la sesión Garantías genéricas (tsctm5100m000), el campo **Tipo de garantía** se establece en **Garantía genérica**, pero la **Garantía** que se ha tomado como predeterminada de la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000) se desmarca.

Garantía seriada

Para las sesiones Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000)/ Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000), LN toma como predeterminada la garantía seriada definida para el artículo seriado en la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000). Los escenarios posibles son los siguientes:

- LN establece el campo **Tipo de garantía** en **Garantía de artículo seriado**, si la casilla de verificación **Condiciones de garantía de artículo seriado** está seleccionada y se especifica el campo **Plantilla** en la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000). El **Tipo de garantía** se establece en **Sin garantía** cuando las condiciones de la garantía vencen y no hay ninguna garantía genérica aplicable.
- LN establece el campo **Tipo de garantía** en **Garantía genérica**, si la casilla de verificación **Condiciones de garantía de artículo seriado** no está seleccionada y se especifica el campo **Garantía genérica** en la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000). El **Tipo de garantía** se establece en **Sin garantía** cuando las condiciones de la garantía vencen.

Nota

- Si la casilla de verificación **Forzar garantía genérica** está seleccionada en la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000), debe definir la **Garantía genérica** en la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000). El campo **Tipo de garantía** está establecido en **Garantía genérica** en la sesión Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000)/ Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000) y la garantía genérica del tipo de servicio se toma como predeterminada.
- Si la **Fecha de cobertura** definida en la sesión Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000)/ Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000) no está entre la **Fecha de efectividad** y la **Fecha de vencimiento** de la **Garantía genérica** definida en la sesión Garantías genéricas (tsctm5100m000), el campo **Tipo de garantía** se establece en **Garantía genérica**, pero la **Garantía** que se ha tomado como predeterminada de la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000) se desmarca.

Garantía establecida en **Sin garantía**

El campo **Tipo de garantía** se establece en **Sin garantía** en la sesión Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000)/ Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tsmsc1110m000) si la **Garantía** no está definida en la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000) ni en el artículo seriado.

Establecer el tipo de garantía predeterminado manualmente

Si cambia manualmente el tipo de garantía predeterminado, la garantía aplicable también se volverá a tomar como predeterminada:

- De **Sin garantía** a **Garantía de artículo seriado**: Si las condiciones de garantía sobre el artículo seriado vencen, la fecha de cobertura en la actividad de la orden se establece en la fecha de vencimiento de las condiciones de la garantía seriada. La garantía seriada se toma como predeterminada para la actividad de orden de servicio.
- De **Sin garantía** a **Garantía genérica**: Si la garantía genérica y la garantía seriada no se aplican, puede cambiar el **Tipo de garantía** de **Sin garantía** a **Garantía genérica**. El campo **Garantía** se habilita y se puede definir la garantía genérica.
- De **Garantía de artículo seriado** a **Garantía genérica**: Si la garantía del artículo seriado es aplicable a la orden de servicio y el costo relacionado se debe asignar en una garantía genérica, el campo **Garantía** se habilita y la **Garantía genérica** del tipo de servicio se toma como predeterminada.

Estimar costos de órdenes de servicio

Para las líneas de costo de orden de servicio/líneas de componente estimadas, la casilla de verificación **Garantía** de las líneas de costo estimadas se marca si el campo **Garantía** se define en la sesión Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000)/ Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tmsc1110m000).

Registrar costos de órdenes de servicio reales

Al registrar costos reales en las líneas de costo de orden de servicio/líneas de componente, la cobertura de la garantía se calcula para las líneas de costo vinculadas a líneas de componente/orden de servicio.

Cuando el campo **Tipo de garantía** se establece en **Garantía de artículo seriado** en la sesión Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000)/ Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tmsc1110m000), el cálculo de la cobertura se basa en las condiciones de cobertura de garantía de la garantía del artículo seriado.

Cuando el campo **Tipo de garantía** se establece en **Garantía genérica** en la sesión Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000)/ Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tmsc1110m000), el cálculo de la cobertura se basa en la **Garantía** definida en la sesión Actividades de orden de servicio (tssoc2110m000)/ Orden de venta de mantenimiento - Líneas de componente (tmsc1110m000).

Calcular costos de líneas de costo de orden de servicio

Cuando el **Estatus** de la línea de costo de las líneas de componente/orden de servicio se establece en **Costeado**, se genera la transacción de integración contable. Los importes asignados se transfieren al importe **Imputado** en la sesión Condiciones de cobertura de garantía (tsctm1120m500). Se inserta un registro nuevo en la sesión Transacciones de garantía (tsctm5101m000).

Contabilizar orden de servicio en historia

Las órdenes de servicio/órdenes de venta de mantenimiento cerradas y canceladas se contabilizan en la historia de órdenes de servicio/órdenes de venta de mantenimiento; el tipo y el código de garantía también se copian en la historia.

Gestión de garantías en las reclamaciones de cliente

La garantía sobre la reclamación del cliente se basa en el campo **Etiquetado para** definido en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000). La garantía aplicada a la línea de reclamación puede ser del tipo **Garantía de artículo seriado** o **Garantía genérica**.

Garantía genérica

El costo de la reclamación puede ser **Etiquetado para** una **Garantía de artículo seriado** o **Garantía**. Cuando el valor del campo **Etiquetado para** es del tipo **Garantía genérica**, la garantía se obtiene del **Tipo de servicio** de la reclamación del cliente. De lo contrario, se obtiene de la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000).

Si el artículo seriado no está definido en la cabecera de la reclamación del cliente, la **Garantía** se obtiene de la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000). El campo **Etiquetado para** está establecido en **Garantía genérica** en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000).

Nota

- Si la casilla de verificación **Forzar garantía genérica** está seleccionada en la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000), debe definir la **Garantía genérica** en la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000). El campo **Etiquetado para** se establece en **Garantía genérica** y la garantía genérica del tipo de servicio se toma como predeterminada en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000).
- Si la **Fecha de cobertura** definida en la sesión Reclamaciones del cliente (tscmm1100m000) no está entre la **Fecha de efectividad** y la **Fecha de vencimiento** de la **Garantía genérica** definida en la sesión Garantías genéricas (tsctm5100m000), el campo **Etiquetado para** se establece en **Garantía genérica** en la sesión Reclamaciones del cliente (tscmm1100m000), pero la **Garantía** que se ha tomado como predeterminada de la sesión Tipos de servicio (tsmdm0130m000) se desmarca.

Garantía seriada

En la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000), LN utiliza la garantía definida para el artículo seriado en la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000).

Son posibles los siguientes escenarios:

- LN establece el campo **Etiquetado para** en **Garantía de artículo seriado**, si la casilla de verificación **Condiciones de garantía de artículo seriado** está seleccionada y se especifica el campo **Plantilla** en la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000). El campo **Etiquetado para** se establece en **No aplicable** cuando las condiciones de la garantía han vencido y no hay ninguna garantía genérica aplicable.
- LN establece el campo **Etiquetado para** en **Garantía genérica**, si la casilla de verificación **Condiciones de garantía de artículo seriado** no está seleccionada y se especifica el campo **Garantía genérica** en la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000). El campo **Etiquetado para** se establece en **No aplicable** cuando las condiciones de la garantía han vencido.

Nota

- Cuando se define un tipo de servicio con una **Garantía genérica** en la sesión Reclamaciones del cliente (tscmm1100m000) cuya casilla de verificación **Forzar garantía genérica** está seleccionada, cualquier garantía específica de artículo seriado aplicable se sobrescribe con la **Garantía genérica** del tipo de servicio.
- Si la **Fecha de cobertura** definida en la sesión Reclamaciones del cliente (tscmm1100m000) no está entre la **Fecha de efectividad** y la **Fecha de vencimiento** de la **Garantía genérica** definida en la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000), el campo **Etiquetado para** se establece en **Garantía genérica** en la sesión Líneas de reclamación del cliente (tscmm1110m000), pero la **Garantía genérica** que se ha tomado como predeterminada de la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000) se desmarca.

