



Infor LN サービス クレーム管理 ユーザガイド

重要事項

本書に含まれる資料（あらゆる補足情報を含む）は、Inforの機密及び専有情報に相当し、かつそれを含むものです。

添付を使用するにあたり、使用者は、当該資料（当該資料のあらゆる修正、翻訳または翻案を含む）、すべての著作権、企業秘密、及びそれに関係するすべてのその他権利、権原及び利益はInforが独占所有するものであり、使用者には、別の契約（この別契約の契約条項によって、貴社の当該資料及びすべての関連する補足情報の使用が規定されます）に基づいてInforより貴社に使用許諾されたソフトウェアに関連し、またその使用を促進することのみを目的（以下、「目的」という）として、当該資料を使用するための非独占的権利以外、使用者の閲覧に基づく権利、権原及び利益（すべての修正、翻訳または翻案を含む）は付与されるものではないことを認識し、それに同意するものとします。

更に、同封の資料を使用するにあたり、使用者は、使用者が当該資料を極秘扱いで保管しなければならないこと、そして使用者の当該資料の使用は上述の「目的」に限定されることを認識し、それに同意するものとします。Inforは、本書に含まれる内容に誤りや洩れがないよう細心の注意を払っていますが、本書に含まれる内容が完全なもので、誤植やその他の誤りがなく、使用者の個別の要望を満たすことは保証しません。したがって、Inforは、本書（あらゆる補足情報を含む）の誤りまたは不備により、またはそれに関連して生じたあらゆる個人または団体に対する、あらゆる間接的または直接的損失または損害について、その誤りまたは不備が過失、事故またはその他の理由によるものであるかどうかにかかわらず、一切の責任を負わず、かつそれを放棄するものとします。

使用者の本資料の使用は、米国輸出管理法及びその他に限定しない輸出入の適用法に準拠するものとし、使用者は、本資料及びあらゆる関係資料または補足情報を当該法律に違反して、直接的または間接的に輸出または再輸出してはならず、またこれらの資料を当該法律により禁止されるいかなる目的にも使用してはなりません。

商標確認

ここに示す文字標章及び図形標章は、Infor及び/またはその関連会社ならびに子会社の商標または登録商標、あるいはその両方です。無断複製・転載を禁ず。参照されるすべての他の社名、製品名、商標名またはサービス名は各所有者の登録商標または商標です。

発行情報

文書コード	tscmmug (U9798)
リリース	10.5.1 (10.5.1)
発行日	2017 年 12 月 19 日

目次

文書情報

第1章 概要.....	7
第2章 顧客クレーム.....	9
第3章 発注先クレーム.....	15
発注先クレーム処理.....	15
発注先クレームの登録.....	15
発注先クレームの提出.....	16
見積の承認.....	16
発注先への欠陥部品の出荷.....	16
欠陥材料の倉庫納入ラインの終了.....	17
材料の弁償の入庫ラインの終了.....	17
クレームの承認.....	17
請求書の送付.....	17
貸方票.....	18
清算済のクレームライン.....	18
発注先クレームの拒否.....	18
発注先クレームの取消.....	18
発注先クレームのクローズおよび削除.....	18
サービスオーダー原価ライン/メンテナンス販売適用範囲ラインからの発注先クレーム 要求の作成.....	19
発注先クレームの生成.....	21
発注先クレーム要求のグループ化.....	22
顧客クレームからの発注先クレーム要求の作成.....	22

文書情報

このガイドでは、保証、保証処理、保証のリンクなど、クレーム管理で使用可能な各種の概念および処理について説明します。

目的

本書は、下記の目的のために作成されています。読者が LN サービスに関する知識を有していることを前提としています。

次の概念の理解

- 顧客クレーム
- 発注先クレーム

次のタスクの実行

- 顧客クレーム処理
- 発注先クレーム処理
- さまざまな発注元からの発注先クレームの生成

文書概要

このユーザガイドでは、「クレーム管理」モジュールで利用可能な各種概念および処理について説明します。

この文書を読む前に

本書はオンラインヘルプのトピックから構成されています。したがって、マニュアル内の他のセクションへの参照は、次の例のように示されます。

詳細については、「LN サービスオンラインヘルプ」を参照してください。

参照先のセクションを見つけるには、目次を参照してください。

下線が付いた用語は、用語集定義へのリンクを示しています。本書をオンラインで表示した場合、下線の付いた用語をクリックすると、本書の巻末にある用語集の定義に移動できます。

コメント

弊社は常に文書の見直しや改善を行っていますが、この文書に関するご意見、ご要望などありましたら、documentation@infor.com にご連絡ください。

送信の際には文書番号およびタイトルを明記してください。情報が具体的であるほど迅速な対応が可能です。

Infor へのお問い合わせ

Infor 製品に関するお問い合わせは、Infor Xtreme Support ポータル www.infor.com/inforxtreme をご利用ください。

製品リリースに関する更新情報は、この Web サイトに掲載いたします。このサイトを定期的にご確認ください。

Infor ドキュメントに関するご質問・ご意見は、documentation@infor.com までご連絡くださいますようお願いいたします。

クレーム管理では、顧客クレームと発注先クレームを登録、調査、および処理できます。クレーム管理では、原価またはスケジュールによる相違の結果として生じる取引先に対するクレームをプロジェクト管理の一部として準備および提出できます。クレームは、請求書、サービスオーダー、メンテナンス販売オーダー、販売オーダー、販売スケジュールなどの伝票を基準にすることができます。

顧客から受け取ったクレームを登録、調査、および処理できます。クレームは、請求書、サービスオーダー、メンテナンス販売オーダー、販売オーダー、販売スケジュールなどの伝票を基準にすることができます。クレームをマニュアルで登録することができます。また、オリジナル伝票またはコールからクレームをコピーすることもできます。クレームの登録および提出後は、そのクレームの承認、拒否、または取消が可能になります。

顧客クレーム処理

顧客から受け取ったクレームを登録、調査、および処理できます。クレームは、請求書、サービスオーダー、メンテナンス販売オーダー、販売オーダーなどの伝票を基準にすることができます。クレームはマニュアルで登録することも、オリジナル伝票またはコールからコピーすることもできます。クレームの登録および提出後は、そのクレームの (部分的な) 承認、拒否、または取消が可能になります。

顧客クレームの登録

「クレームヘッダ」には、クレームの清算が貸方票 (顧客に送付される) によるものか、請求書 (顧客から受領される) によるものかを指定できます。これを行うには、顧客クレーム (tscmm1600m000) セッションの [クレーム請求手順] フィールドで必要なオプションをオンにします。

クレームラインの弁償をキャッシュ (クレームラインでの承認済金額に基づく) で行うか、材料 (クレームラインに指定された品目および数量に基づく) で行うかを指定することができます。これを行うには、顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションの「クレームライン」の [クレーム対応方法] フィールドで [材料の弁済] または [費用の弁済] オプションをオンにします。

顧客クレームは次の方法で作成できます。

- マニュアル: クレームヘッダおよびクレームラインの値をマニュアルで指定できます。
- オリジナル伝票から: 請求書、サービスオーダー、メンテナンス販売オーダー、販売オーダー、販売スケジュールなどの伝票に基づき、クレームを登録できます。オリジナル伝票情報は、顧客クレーム (tscmm1100m000) セッションでクレームヘッダに指定されます。このデータは、[アクション] メニューの [コピー元販売伝票] オプションを使用して、オリジナル伝票からコピーできます。オリジナルの品目、数量、および販売額がクレームにコピーされます。
- コールから: 顧客のコールからクレームを登録できます。コールからのトランザクションテキストがクレーム内部テキストにコピーされ、コールが顧客クレームに転送されます。

注意

クレームヘッダはコールによって生成されるか、マニュアルで作成されます。いずれの方法でも、オリジナル伝票に基づいてクレームラインを生成できます。

顧客クレームの提出

登録後にクレームを提出する必要があります。クレームが提出されると、クレームのヘッダ状況が [承認保留] に設定されます。次に、クレームラインが [承認済]、[拒否]、[修正済]、または [取消] のいずれかになります。

注意

場合によっては、先に [ライン状況] が [承認見積保留]、[材料返品保留]、[発注先見積保留] になってから、ラインが [承認保留] になることがあります。

見積の承認

クレームが提出され、顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [見積の使用] フィールドがオンになっている場合は、クレームの [ライン状況] が [承認見積保留] に更新されます。クレームを承認する前に見積を承認する必要があります。見積が承認されていないと、顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [承認済数量] および [承認済金額] を修正できません。

注意

このフィールドがオフの場合、クレームの [ライン状況] は [材料返品保留] (顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [材料の返品必須] チェックボックスがオンの場合) または [承認保留] に更新されます。

顧客からの欠陥部品の入庫および返品

クレームの承認前に顧客が材料を返品する必要がある場合は、顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [材料の返品必須] チェックボックスをオンにする必要があります、[ライン番号] が顧客クレーム入庫 (tscmm1113m000) セッションで作成されます。クレームが提出されると、倉庫オーダが作成され、クレーム状況が [材料返品保留] に設定されます。作成される倉庫オーダは、顧客所有の在庫で品目を受け取るために使用されます。

品目が入庫されると、サービス部署に欠陥部品を納入するための倉庫オーダが作成されます。当該部品は、クレームが [承認済] または [拒否] のいずれかになる前にサービス部署に納入されなければなりません。

サービス部署では欠陥部品に対して検査が実施されます。サービス部署への納入時に計測タイプが指定されている場合、検査は自動的に作成されます。検査はマニュアルで追加することができます。「クレーム」の承認前にすべての検査が完了または拒否される必要があります。

品目に対するアクション-顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションの [承認アクション] フィールドおよび [拒否アクション] フィールドを使用して、顧客から入庫された品目の状況を指定できます。

- 会社所有にする: 品目が会社所有として倉庫に返送されます。
- 顧客に返品: 品目が顧客所有として倉庫に返送されます。品目が倉庫に返送されると、倉庫オーダが新規に作成され、品目は顧客に返送されます。
- 仕損: 品目は倉庫に返送されず、廃棄可能になります。

顧客に返品

品目が顧客に返品された場合は、クレーム納入ラインが顧客クレーム納入 (tscmm1112m000) セッションで作成されます。当該納入ラインが顧客へのクレーム品目の返品に使用されることを示すために、[材料タイプ] フィールドが [材料の返品] に設定されます。

欠陥部品の入庫の終了

クレームの状況が [材料返品保留] で、欠陥部品が (完全には) 入庫されていない場合は、クレームに関する返品を終了できます。オープン入庫倉庫オーダーラインは削除されます。

クレームの承認

クレームヘッダまたは個々のクレームラインを承認できます。クレームラインの承認後は、クレームライン状況が [承認済] に設定されます。すべてのライン (承認済または拒否) が処理されると、ヘッダの状況が [承認済] に設定されます。1 つ以上のラインが拒否された場合は、顧客クレーム (tscmm1100m000) セッションでヘッダに関する [部分承認] フィールドがオンになります。

顧客クレーム入庫 (tscmm1113m000) セッションで [必要な RMA の出力] フィールドが [出力予定] に設定されている場合は、RMA (材料返品権限) 文書が出力されます。

サービスタイプに関して [必要な RMA の出力] チェックボックスがオンの場合、RMA は承認ステップの一部として出力されます。

顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [顧客クレーム検査必須] チェックボックスがオンの場合、クレームが [承認済] または [拒否] のいずれかになる前にサービス検査が作成および処理されます。

顧客クレーム納入 (tscmm1112m000) セッションで [材料タイプ] フィールドが [材料の弁済] に設定されている場合は、新材料を顧客に送付するための納入ライン (およびその納入ラインにリンクされている倉庫オーダー) が作成されます。

顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションの [関連付先] フィールドで選択されたオプションに基づき、顧客クレームヘッダ上の設置の状況が「有効」であるシリアル番号付品目保証またはサービス契約に関して、承認済クレーム金額がクレーム原価として登録されます。[関連付先] フィールドが契約に設定されると、契約原価適用範囲 - 概要 (tsctm4580m000) セッションで追加のレコードが作成されます。

請求書の受取

クレームが承認済となり、顧客クレーム (tscmm1100m000) セッションで [クレーム請求手順] フィールドが [請求書基準] に設定されている場合は、顧客から請求書を受け取る必要があります。ユーザは、[特定] メニューの [請求リンクに承認] オプションをオンにする必要があります。クレームライン状況が [請求リンクに承認] に変更されます。これで、買掛金で受け取った請求書をクレームラインにリンクできるようになります。

貸方票

クレームが承認済となり、顧客クレーム (tscmm1100m000) セッションで [クレーム請求手順] フィールドが [貸方票基準] に設定されている場合は、貸方票販売請求書が「請求」で作成されます。

材料の弁償

クレームが承認済となり、顧客クレーム承認 (tscmm1110m100) セッションで [クレーム対応方法] フィールドが [材料の弁償] に設定されている場合は、顧客クレーム納入 (tscmm1112m000) セッションで [ライン] が作成されます。顧客に対する弁償のため、新材料が出庫されます。この納入ラインの倉庫オーダは、クレームが承認済のときに作成されます。クレーム管理パラメータ (tscmm0100m000) セッションで [必要な在庫約定] チェックボックスがオンの場合、倉庫オーダの作成時に在庫約定が更新されます。

清算済のクレームライン

クレームの承認後は、次の場合のみ、クレームライン状況が「清算済」に更新されます。

顧客クレーム承認 (tscmm1110m100) セッションで [クレーム対応方法] が [費用の弁償] に設定されている場合:

- [クレーム請求手順] フィールドが [請求書基準] に設定され、ラインの [クレーム対応方法] が [費用の弁償] である場合は、顧客クレームの統合が設定された元帳勘定を使用して、購買請求書ラインをクレームラインにリンクできます。顧客クレーム請求書ライン (tscmm1115m000) セッションで [最終請求書] チェックボックスがオンになっているリンク済の請求書ラインが 1 つ存在する場合は、クレームラインの状況をマニュアルで [清算済] に設定できます。さらに、関連原価購買請求書が総勘定元帳で確定される必要があり、オーダに関連する関連購買請求書が買掛金で承認される必要があります。
- 顧客クレーム請求書ライン (tscmm1115m000) セッションで [クレーム請求手順] フィールドが [貸方票基準] に設定され、SLI で販売貸方票が作成されている場合は、請求書が SLI で作成されます。顧客クレーム請求書ライン (tscmm1115m000) セッションにおいて、SLI により、顧客クレーム請求書ラインの作成がトリガされ、状況が自動的に [清算済] に設定されます。

顧客クレーム承認 (tscmm1110m100) セッションで [クレーム対応方法] が [材料の弁償] に設定されている場合:

- 倉庫の関連材料ラインの状況は「出荷確認」です。
- 関連材料ラインは終了されます。

顧客クレームの拒否

ユーザは、顧客クレーム (tscmm1100m000) セッションでクレームラインまたはクレームヘッダに関する「顧客クレームの拒否」オプションを使用して、クレームを拒否できます。ユーザはクレームの拒否理由を指定する必要があり、オプションで拒否テキストを入力することもできます。顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [材料の返品必須] チェックボックスがオン場合、入庫済品目を顧客に返送するための倉庫納入が作成されます。

顧客クレームの取消

クレームは、次の場合のみ取り消すことができます。

クレームヘッダ状況が [修正済] または [承認保留] に設定されている場合で、かつ次の場合:

- 顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [クレーム対応方法] フィールドが [費用の弁償] に設定されている場合
- ■ 顧客クレーム (tscmm1100m000) セッションで [クレーム請求手順] が [貸方票基準] に設定され、関連請求書ラインが財務会計で確定されています。または

- 顧客クレーム (tscmm1100m000) セッションで [クレーム請求手順] が [請求書基準] に設定され、関連ラインを財務会計で削除できます。
- 顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [クレーム対応方法] フィールドが [材料の弁済] に設定されている場合
- ■ 関連する倉庫オーダーラインおよび計画在庫処理を引き続き「倉庫」で修正できます。

顧客クレームのクローズおよび削除

顧客クレームは、次の場合にクローズされます。

- 顧客クレームのヘッダ状況が [承認済]、[拒否]、または [取消] のいずれかである場合
- すべての顧客クレームラインのライン状況が [清算済]、[拒否]、または [取消] のいずれかである場合
- 顧客クレームのすべての納品ラインおよび入庫ラインが最終的なものである (顧客クレームに関するオープンオーダーが存在しない) 場合

顧客クレームがクローズされた場合、顧客クレームのヘッダ状況は「クローズ」に設定されます。

顧客クレームがクローズされた場合、顧客クレームラインのライン状況は変更されません。

顧客クレームのクローズ後は、そのクレームを履歴に転記するためのオプションが利用可能になりますが、これは、クレーム管理パラメータ (tscmm0100m000) セッションで [クレーム履歴の使用] パラメータがオンになっている場合に限られます。

最後に、クローズ済の顧客クレームを削除するためのオプションが利用可能になります。顧客クレームが削除されるときは、その顧客クレームのヘッダとすべてのラインが削除されます。クレーム管理パラメータ (tscmm0100m000) セッションで [クレーム履歴の使用] パラメータがオンになっている場合は、クレームが履歴に転記された後でのみ、削除が可能になります。

顧客クレーム、サービスオーダー、およびメンテナンス販売オーダーから発注先クレームを登録、調査、および処理できます。クレームは、請求書、サービスオーダー、購買オーダー、購買スケジュールなどの伝票に基づいて処理されます。クレームをマニュアルで登録することができます。また、オリジナル伝票からクレームをコピーすることもできます。クレームの登録および提出後は、そのクレームの承認、拒否、または取消が可能になります。

発注先クレーム処理

発注先クレームを登録、調査、および処理できます。クレームは、請求書、サービスオーダー、購買オーダー、購買スケジュールなどの伝票を基準にすることができます。クレームラインはマニュアルで登録することも、別の伝票からコピーすることもできます。クレームの登録および提出後は、そのクレームの承認、拒否、または取消が可能になります。

発注先クレームの登録

「クレームヘッダ」に、そのクレームの清算が貸方票 (発注先から受領される) によるものか、請求書 (発注先に送付される) によるものかを指定できます。これを行うには、発注先クレーム (tscmm2600m000) セッションの [クレーム請求手順] フィールドで必要なオプションをオンにします。

クレームラインの清算を費用の返済 (クレームラインでの承認済金額に基づく) で行うか、材料 (クレームラインに指定された品目および数量に基づく) で行うかを指定することができます。これを行うには、発注先クレームライン (tscmm2110m000) セッションの「クレームライン」の [クレーム対応方法] フィールドで [材料の弁済] または [費用の弁済] オプションをオンにします。

発注先クレームは次の方法で作成できます。

- マニュアル: クレームヘッダおよびクレームラインの値をマニュアルで指定できます。
- 顧客クレームから: 顧客クレーム (ライン) を転送して、発注先クレーム (ライン) を生成できます。詳細については、顧客クレームからの発注先クレーム要求の作成 (ページ 22) を参照してください。
- 購買伝票から: 請求書、サービスオーダー、購買オーダー、購買スケジュールなどの伝票に基づき、クレームを登録できます。購買伝票情報は、発注先クレーム (tscmm2600m000) セッションのクレームヘッダに指定されます。または、[アクション] メニューの [コピー元購買伝票] オプションを使用して購買伝票からデータをコピーすることもできます。

- サービスオーダーライン (材料費、労務費、または雑費) から: サービスオーダーを実行すると、1 つ以上の原価ラインが、1 つ以上の発注先から購入した欠陥品目の結果になることがあります。このようなラインは選択可能であり、発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションに転送することで発注先クレームを生成できます。詳細については、サービスオーダー原価ライン/メンテナンス販売適用範囲ラインからの発注先クレーム要求の作成 (ページ 19) を参照してください。
- メンテナンス販売オーダー適用範囲ラインから: メンテナンス販売オーダーを実行すると、1 つ以上の原価ラインが、1 つ以上の発注先から購入した欠陥品目の結果になることがあります。このようなラインは選択可能であり、発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションに転送することで発注先クレームを生成できます。詳細については、サービスオーダー原価ライン/メンテナンス販売適用範囲ラインからの発注先クレーム要求の作成 (ページ 19) を参照してください。

注意

発注先クレームは、購買参照伝票に基づき、マニュアルで登録できます。ヘッダはマニュアルで作成され、ラインは購買参照伝票からコピーされます。

発注先クレームの提出

登録後にクレームを提出する必要があります。クレームが提出されると、クレームのヘッダ状況が [承認保留] に設定されます。次に、クレームラインが [承認済]、[拒否]、[修正済]、または [取消] のいずれかになります。

注意

場合によっては、まず [ライン状況] が [承認見積保留] または [材料返品保留] になってから、状況が [承認保留] になることがあります。

見積の承認

クレームが提出され、発注先クレームライン (tscmm2110m000) セッションで [見積の使用] フィールドがオンの場合、見積ラインが作成され、クレームライン状況が [承認見積保留] に更新されます。クレームを承認する前に見積を承認する必要があります。見積が承認されていないと、発注先クレームライン (tscmm2110m000) セッションで [承認済数量] および [承認済金額] を修正できません。

注意

このフィールドがオフの場合、見積ラインは削除され、クレーム状況が [承認保留] に更新されます。

発注先への欠陥部品の出荷

クレームの承認前に発注先へ材料を返品する必要がある場合は、発注先クレームライン (tscmm2110m000) セッションで [材料の返品必須] チェックボックスをオンにする必要があります。発注先クレーム納入ラインが発注先クレーム納入 (tscmm2112m000) セッションで作成されます。クレームが提出されると、倉庫オーダーが作成され、クレーム [ライン状況] が [材料返品保留] に更新されます。

発注先クレーム納入 (tscmm2112m000) セッションで [RMA の受取] フィールドが [受取予定] に設定されている場合は、RMA (材料返品権限) 文書が出力されます。ただし、まず RMA を受け取ってから、品目が出荷される必要があります。RMA を受け取るには、[アクション] メニューの [受取済 RMA] オプションを使用するか、発注先クレーム納入 (tscmm2112m000) セッションまたは発注先クレームライン (tscmm2110m000) セッションの [受取済 RMA] ボタンを使用します。

品目に対するアクション - 発注先クレームライン (tscmm2110m000) セッションの [承認アクション] フィールド (承認済材料用) および [拒否アクション] フィールド (拒否材料用) を使用して、発注先が欠陥材料の返品にどのように対処すべきかを決定できます。発注先によるその品目への対処法は、[所有権の保持および取得]、[顧客に返品] または [仕損] のいずれかになります。発注先により欠陥品目が返品された場合は、発注先クレーム入庫ラインが作成されます。

欠陥材料の倉庫納入ラインの終了

発注先クレーム納入 (tscmm2112m000) セッションで倉庫オーダが作成されたが、何らかの理由で一部の品目を納入できない場合は、一部の欠陥材料を返送しなくても発注先クレームの処理が可能になるように、残りの品目の倉庫オーダを終了することができます。

材料の弁償の入庫ラインの終了

発注先クレーム入庫 (tscmm2113m000) で倉庫オーダが作成されたが、何らかの理由で一部の品目が入庫されていない場合は、一部の品目を入庫しなくても発注先クレームの処理が可能になるように、残りの品目の倉庫オーダを終了することができます。

クレームの承認

クレームヘッダまたは個々のクレームラインを承認できます。クレームラインが承認されると、クレームライン状況が [承認済] に設定されます。すべてのラインが処理されると (承認済または拒否)、ヘッダの状況が [承認済] に設定されます。1 つ以上のラインが拒否された場合は、発注先クレーム (tscmm2100m000) セッションでヘッダに関する [部分承認] フィールドがオンになります。

発注先クレームライン (tscmm2110m000) セッションで [クレーム対応方法] フィールドが [材料の弁償] に設定されている場合は、発注先から置換材料を入庫するための倉庫オーダが作成されます。

注意

[クレーム対応方法] フィールドが [材料の弁償] に設定されている顧客クレームラインも、発注先クレーム (ライン) に転送されます。

発注先クレームライン (tscmm2110m000) セッションの [関連付先] フィールドで選択されたオプションに基づき、発注先クレームヘッダ上の設置の状況が「有効」であるシリアル番号付品目の発注先保証で、承認済クレーム金額がクレーム収益として登録されます。

請求書の送付

クレームが承認済となり、発注先クレーム (tscmm2100m000) セッションで [クレーム請求手順] フィールドが [請求書基準] に設定されている場合は、発注先に請求書を送付する必要があります。

貸方票

クレームが承認済となり、発注先クレーム (tscmm2100m000) セッションで [クレーム請求手順] フィールドが [貸方票基準] に設定されている場合は、発注先から貸方票請求書を受け取る必要があります。貸方票は、買掛金での受取後にクレームラインにリンクできます。

清算済のクレームライン

クレームの承認後は、次の場合のみ、クレームライン状況が「清算済」に更新されます。

- 発注先クレームライン (tscmm2110m000) セッションで [クレーム請求手順] が [貸方票基準] に設定され、ラインの [クレーム対応方法] が [費用の弁済] である場合は、発注先クレームの統合が設定された元帳勘定を使用して、購買貸方票ラインをクレームラインにリンクできます。発注先クレーム請求書ライン (tscmm2115m000) セッションで [最終請求書] チェックボックスがオンになっているリンク済の貸方票ラインが少なくとも 1 つ存在する場合は、クレームラインの状況をマニュアルで [清算済] に設定できます。さらに、関連原価購買貸方票が総勘定元帳で確定される必要があり、オーダーに関連する関連購買貸方票が買掛金で承認される必要があります。
- 発注先クレーム請求書ライン (tscmm2115m000) セッションで [クレーム請求手順] フィールドが [請求書基準] に設定されている場合、SLI により、発注先クレーム請求書ライン (tscmm2115m000) セッションにおいて発注先クレーム請求書ラインの作成がトリガされ、状況が自動的に [清算済] に設定されます。

発注先クレームの拒否

ユーザは、発注先クレーム (tscmm2100m000) セッションでクレームラインまたはクレームヘッダに関する「発注先クレームの拒否」オプションを使用してクレームの拒否を登録できます。ユーザはクレームの拒否理由を指定する必要があります。[拒否テキスト] で情報を追加するオプションも利用できます。発注先クレームライン (tscmm2110m000) セッションで [材料の返品必須] チェックボックスがオンの場合、発注先からクレーム品目を受け取るための倉庫納入が作成されます。

発注先クレームの取消

クレームは取り消すことができますが、個々のクレームラインは取り消すことができません。すべてのクレームラインの状況が [取消] に設定されます。

クレームの取消は、クレームヘッダ [状況] が [修正済] または [承認保留] であり、状況が [承認済] または [清算済] に設定されたクレームラインが存在しない場合のみ行うことができます。

発注先クレームのクローズおよび削除

発注先クレームは、次の場合にクローズされます。

- 発注先クレームのヘッダ状況が [承認済]、[拒否]、または [取消] のいずれかである場合
- すべての発注先クレームラインのライン状況が [清算済]、[拒否]、または [取消] のいずれかである場合
- 発注先クレームのすべての納品ラインおよび入庫ラインが最終的なものである (発注先クレームに関するオープンオーダーが存在しない) 場合

注意

発注先クレームがクローズされた場合、発注先クレームのヘッダ状況は [クローズ] に設定されます。発注先クレームがクローズされた場合、発注先クレームラインのライン状況は変更されません。

発注先クレームのクローズ後は、そのクレームを履歴に転記するためのオプションが利用可能になりますが、これは、クレーム管理パラメータ (tscmm0100m000) セッションで [クレーム履歴の使用] クレームパラメータがオンになっている場合に限られます。

最後に、クローズ済の発注先クレームを削除するためのオプションが利用可能になります。発注先クレームが削除される時は、発注先クレームのヘッダとすべてのラインが削除されます。クレーム管理パラメータ (tscmm0100m000) セッションで [クレーム履歴の使用] チェックボックスがオンの場合、クレームが履歴に転記された後でのみ、削除が可能になります。発注先クレームは、すべての財務調整データが承認された後でのみ削除できます。

サービスオーダー原価ライン/メンテナンス販売適用範囲ラインからの発注先クレーム要求の作成

発注先クレーム要求をサービスオーダー材料費ライン/労務費ライン/雑費ライン、またはメンテナンス販売適用範囲ラインから作成できます。これらのラインは、発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションで [アクション] メニューの [発注先クレームに転送] オプションを使用して、これらのセッションに転送されます。

LN では、[発生元] フィールドに設定された値に基づき、発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションにデータが指定されます。

開始セッション: サービスオーダー (tssoc2100m100)

すべての実際原価ライン (サービスオーダーにリンクされている) を発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションに転送できます。LN により、発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションにデータが指定され、[発生元] フィールドが [サービスオーダー] に設定されます。

注意

また、[アクション] メニューの [発注先クレームに転送] オプションを使用して、活動にリンクされているすべての実際原価ラインを同時にサービスオーダー活動 (tssoc2110m100) セッションから転送することもできます。

「発注先クレームの生成 (tscmm1114m000)」セッションで「発注先クレーム」要求データを修正したり、さらに、「発注先クレーム」要求を削除したりできます。

開始セッション: サービスオーダー実際材料費 (tssoc2121m000)

次の条件が満たされている場合のみ、実際材料費ラインをサービスオーダー実際材料費 (tssoc2121m000) セッションから発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションへ転送できます。

- サービスオーダー材料費ラインに関してオープンの発注先クレームラインが存在していないこと
- サービスオーダー原価ラインを転送するときは、[納入タイプ] フィールドを次のいずれかの値に設定する必要があります。
 - [倉庫から]
 - [車により倉庫から]
 - [輸送手段により倉庫から]
 - [サービスキットから]
 - [サービス在庫から]
 - [購買オーダー使用]
 - [現地調達]
 - [発注先直送]

実際材料費ラインが転送されると、次の値がサービスオーダー実際材料費 (tsoc2121m000) セッションをもとにデフォルト設定されます。

- [購買元取引先]
- [実際数量]
- [販売数量単位]
- [総原価額]

注意

[発注先クレームに転送] オプションは、サービスオーダーライン状況が [原価計算済] または [財務会計に転記済] に設定されている場合のみ有効になります。

サービスオーダー材料費ラインは (「倉庫」への) 返品ラインであり、ラインの金額はマイナスであるため、発注先クレームに転送してはなりません。

開始セッション: サービスオーダー実際労務費 (tsoc2131m000)

実際労務費ラインがサービスオーダー実際労務費 (tsoc2131m000) セッションから発注先クレーム要求 (tsocm1114m000) セッションへ転送されると、次の値がデフォルト設定されます。

- [数量]
- [総原価額]
- [時間数量単位]

注意

[発注先クレームに転送] オプションは、サービスオーダーライン状況が [原価計算済] または [財務会計に転記済] に設定されている場合のみ有効になります。

開始セッション: サービスオーダー実際雑費 (tsoc2141m000)

実際雑費原価ラインがサービスオーダー実際雑費 (tsoc2141m000) セッションから発注先クレーム要求 (tsocm1114m000) セッションへ転送されると、次の値がデフォルト設定されます。

- [数量]
- [総原価額]
- [時間数量単位]

注意

[発注先クレームに転送] オプションは、サービスオーダーライン状況が [原価計算済] または [財務会計に転記済] に設定されている場合のみ有効になります。

開始セッション: メンテナンス販売オーダー - 適用範囲ライン (tsmsc1120m000)

適用範囲ラインを発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションに転送すると、LNにより、発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションにデータが指定され、[発生元] フィールドが [メンテナンス販売オーダー] に設定されます。

適用範囲ラインが転送されると、次の値がメンテナンス販売オーダー - 適用範囲ライン (tsmsc1120m000) セッションをもとにデフォルト設定されます。

- [総原価額]
- [シリアル番号]
- [品目]
- [原価構成要素]
- [消費量]
- [消費量]

適用範囲ラインは、メンテナンス販売オーダー - 適用範囲ライン (tsmsc1120m000) セッションで [原価タイプ] フィールドが [稼動時間] または [見積請求] のいずれにも設定されていない場合にのみ転送できます。適用範囲ラインの原価額がマイナスまたはゼロの場合、発注先クレーム要求ラインを生成できますが、LNにより、警告メッセージが生成されます。ただし、「実際発注先クレーム」の生成前に、「発注先クレーム要求 (tscmm1114m000)」セッションで数量および金額をゼロ以上の値にマニュアルで修正してから、実際の「発注先クレームライン」を生成する必要があります。

注意

- [発注先クレームに転送] オプションは、メンテナンス販売オーダー - 適用範囲ライン (tsmsc1120m000) で [メンテナンス販売オーダー] が [原価計算済] または [財務会計に転記済] に設定されている場合のみ有効になります。

発注先クレームの生成

発注先クレームの生成 (tscmm1260m000) セッションは発注先クレームの生成のために使用します。

発注先クレームは、発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションで [購買元取引先] および [サービスタイプ] が指定されている発注先クレーム要求として生成できます。

発注先クレーム要求は次の方法で作成できます。

- [発注先クレームの生成] フィールドを [生成予定] に設定して、顧客クレームラインから生成
- [アクション] メニューの [発注先クレームに転送] オプションを使用して、サービスオーダー材料費ライン/労務費ライン/雑費ラインまたはメンテナンス販売適用範囲ラインから生成

発注先クレーム要求のグループ化

発注先クレームの生成 (tscmm1260m000) セッションで、発注先クレーム要求を 1 つの発注先クレームにグループ化できます。

- [グループ] チェックボックスがオンになっていると、LN により、[購買元取引先別グループ] フィールドおよび [サービスタイプ別グループ] フィールドがオンに設定されます。また、[購買元取引先] とサービスタイプが同じ最新のクレームヘッダが検索されます。
- [発生元別グループ] チェックボックスがオンになっていると、発注先クレーム要求ごとにクレームラインが生成され、これらのラインが、発生元が同じ最新の「発注先クレーム」ヘッダにリンクされます。例: [発生元別グループ] チェックボックスがオンになっている場合、顧客クレームから発生した発注先クレーム要求は、サービスオーダーから発生した発注先クレーム要求と一緒にグループ化されません。発生元が同じ「発注先クレーム」ヘッダが存在しない場合、(発生元が同じ) 新規ヘッダが生成されます。
- [購買参照別グループ] チェックボックスがオンになっていると、発注先クレーム要求ごとにクレームラインが生成され、これらのラインが、「購買参照」が同じ最新の「発注先クレーム」ヘッダにリンクされます。
- [設置別グループ] チェックボックスがオンになっていると、発注先クレーム要求ごとにクレームラインが生成され、これらのラインが、(設置、設置グループ、主品目、メインシリアルが同じ) クレームヘッダにリンクされます。[設置別グループ] チェックボックスがオンの場合、[設置グループ別グループ]、[品目別グループ]、および [シリアル別グループ] チェックボックスのうちの少なくとも 1 つをオンにする必要があります。
- [設置グループ別グループ] チェックボックスがオンになっていると、発注先クレーム要求ごとにクレームラインが生成され、これらのラインが、「設置グループ」が同じ最新の「発注先クレーム」ヘッダにリンクされます。
- [品目別グループ] チェックボックスがオンになっていると、発注先クレーム要求ごとに発注先クレームラインが生成され、これらのラインが、「品目」が同じ最新の「発注先クレーム」ヘッダにリンクされます。
- [品目別グループ] チェックボックスの他に、[シリアル別グループ] チェックボックスもオンになっていると、発注先クレーム要求ごとに発注先クレームラインが生成され、これらのラインが、(品目とシリアルが同じ) 最新の「発注先クレーム」ヘッダにリンクされます。

発注先クレームの生成 (tscmm1260m000) セッションで [内部テキストのコピー] および [外部テキストのコピー] チェックボックスがオンになっていると、ヘッダおよびラインレベルで関連テキストが発生元オーダーから発注先クレームにコピーされます。

顧客クレームからの発注先クレーム要求の作成

顧客クレームから発注先クレーム要求を生成できます。顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [発注先クレームの生成] フィールドが [生成予定] に設定され、かつレコードが保存されている場合は、発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションでレコードが作成されます。

[発注先クレーム承認で待機] チェックボックスの設定に応じて、2 とおりの方法で発注先クレームを生成できます。

- 発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションで [発注先クレーム承認で待機] チェックボックスがオンの場合、生成される発注先クレームラインの承認は、生成元となる顧客

クレームラインを承認する上で必須です。発注先クレームラインが承認された後でのみ顧客クレームを承認できます。

- [発注先クレーム承認で待機] チェックボックスがオフの場合、発注先クレームは、顧客クレームラインが承認された後でのみ生成できます。顧客クレームの承認は、発注先クレームの結果による影響を受けません。

顧客クレームの[ライン状況]が[承認済]に設定された後に、顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [発注先クレームの生成] フィールドが [生成予定] に設定された場合は、顧客クレームがすでに承認済になっていたため、発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションの [発注先クレーム承認で待機] チェックボックスは無効になります。

顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [材料の返品必須] チェックボックスがオンになっているが、一部の品目を受け取っていない場合は、発注先クレームを生成してもよいかどうかを確認する質問が表示されます。

発注先クレームの生成 (tscmm1260m000) セッションのグループ化機能に基づき、発注先クレーム要求を 1 つの発注先クレームにグループ化できます。詳細については、発注先クレームの生成 (ページ 21) の「発注先クレーム要求のグループ化」を参照してください。

発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションの [発注先クレームの生成] オプションを使用するか、または顧客クレーム (tscmm1600m000) セッションの「顧客クレームヘッダ」から実際の発注先クレームを生成できます。

「発注先クレーム」が発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションから開始されている場合、そのクレームはマーク付ラインでしか実行できません。

顧客クレーム (tscmm1600m000) セッションから開始されている場合は、そのクレームの全ラインがチェックされ、[生成予定] に設定されているすべてのラインが処理されます (「発注先クレーム」生成のためのすべての条件がそのラインで満たされている場合)。

クレームの生成後は、[発注先クレームの生成] フィールドが [生成済] に設定されます。発注先クレームが生成された後は、発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションでデータを修正することはできません。発注先クレームを削除する場合は、[発注先クレームの生成] フィールドをもう一度 [生成予定] に設定すると、発注先クレーム要求 (tscmm1114m000) セッションでデータを修正できるようになります。

