



Infor LN サービス 保証ユーザガイド

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	tswarrantiesug (U9796)
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 保証.....	7
保証.....	7
保証および保証テンプレート.....	7
シリアル番号付品目保証.....	7
シリアル番号付品目の保証条件をカスタマイズするには.....	8
一般保証.....	8
第2章 保証の管理.....	9
サービスオーダー/活動/メンテナンス販売オーダーに関する保証処理.....	9
サービスオーダーに関する保証.....	9
顧客クレームに関する保証処理.....	11
一般保証.....	11
シリアル番号付保証.....	12

文書情報

このガイドでは、顧客クレーム、発注先クレーム、発注先クレームの生成保証など、保証機能に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

- 保証
- 保証処理

次のタスクの実行

- 一般/シリアル番号付保証の定義
- サービスオーダー/メンテナンス販売オーダー/顧客クレームとの保証のリンク

本書の概要

このガイドでは、「保証」機能で利用可能な各種概念および処理について説明します。

本書の使い方

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。また、ご意見は、documentation@infor.com までご連絡ください。

保証

保証および保証テンプレート

保証とは、指定の期間内において合意済の明細どおりに構成要素が機能しない場合に、その構成要素の修理を無料または割引料金で行う保証のことです。

保証は保証テンプレート (tsctm0120m000) セッションで作成できます。このセッションでは、保証条件を定義することもできます。

保証テンプレート (tsctm0120m000) の詳細セッションで以下の項目を定義することができます。

- 条件の有効性
- 保証タイプ
- 通貨
- テンプレートの有効性

保証は以下にリンクすることができます。

- 品目 - サービス (tsmdm2100m000) セッションのサービス品目
- シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションのシリアル番号付品目
- 品目 - サービスデフォルト (tsmdm2105m000) セッションのデフォルト品目データ

シリアル番号付品目保証

保証が有効になるのは、保証がシリアル番号付品目にリンクされ、シリアル番号付品目の納期または運用可能日が指定されたときです。保証期間は修正できます。保証タイプ、運用可能日、または納期によって保証の開始日が決定されます。有効期間が最長となっている保証条件により、シリアル番号付品目の保証の失効日が決定されます。

保証の適用範囲条件を定義するには、[適用範囲条件] メニューの [適用範囲条件] オプションを選択します。保証適用範囲条件 (tsctm1120m500) セッションでは、次の項目を定義できます。

- 適用範囲タイプ
- 条件タイプ
- 費用負担方法
- 条件フェーズデータ
- 原価および販売額 (シリアル番号付品目のみ)

保証を (最上位の) シリアル番号付品目にリンクしている場合は、上記の条件が (最上位の) シリアル番号付品目およびフィジカルブレイクダウンのシリアル番号付品目にも適用されます。(最上位の) シリアル番号付品目の保証条件をカスタマイズすることができます。

シリアル番号付品目の保証条件をカスタマイズするには

1. シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションで、該当するシリアル番号付品目ラインを選択します。
2. [適用範囲] タブで、[テンプレート] フィールドの横のボタンをクリックして、保証適用範囲条件 (tsctm1120m500) セッションにアクセスします。このセッションでは、保証条件を追加、変更、または削除できます。

一般保証

一般保証は、一般保証 (tsctm5100m000) セッションでメンテナンスできます。保証テンプレートを使用して新規の一般保証を作成した場合は、テンプレートに指定された適用範囲および原価条件が「一般保証」にコピーされます。

一般保証は以下にリンクすることができます。

- 品目 - サービスデフォルト (tsmdm2105m000) セッションのデフォルト品目データ
- 品目 - サービス (tsmdm2100m000) セッションのサービス品目
- サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションのサービスタイプ
- シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションのシリアル番号付品目
- サービスオーダー (tsoc2100m000) セッションのサービスオーダー
- コール (tsclm1100m000) セッションのコール
- メンテナンス販売オーダー (tsmsc1100m000) セッションのメンテナンス販売オーダー
- メンテナンス販売見積 (tsepp1100m000) セッションのメンテナンス販売見積

「一般保証」をサービスオーダー/メンテナンス販売オーダーの原価ラインにリンクできます。適用範囲条件を生成するには、保証テンプレートを使用できます。シリアル番号付品目に適用可能な一般保証または保証テンプレートは、品目 - サービス (tsmdm2100m000) データに定義できます。保証は、サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションまたはシリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションのいずれかをもとにデフォルト設定されます。

注意

- 保証適用範囲割当が適用範囲条件で定義されている場合、保証テンプレートを一般保証 (tsctm5100m000) セッションで変更することはできません。

サービスオーダー/活動/メンテナンス販売オーダーに関する保証処理

サービスオーダーに関する保証

サービスオーダー活動またはメンテナンス部品ラインにリンクされている原価ラインは保証の適用対象にできます。保証は、シリアル番号付品目管理保証または一般保証のいずれかです。サービスオーダー活動に適用される保証は [シリアル番号付品目保証] タイプまたは [保証] タイプのいずれかになります。

一般保証

一般保証は、見込およびシリアル番号付品目、またはサービスタイプ、サービスオーダー活動、メンテナンス部品ライン、顧客クレーム、コール、コール請求書/メンテナンス販売見積ラインについて定義できます。

サービスオーダー活動 (tsoc2110m000) またはメンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmdm0130m000) で、シリアル番号付品目が定義されていない場合、[保証] はサービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションをもとにデフォルト設定されます。サービスオーダー活動 (tsoc2110m000)/メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmdm0130m000) セッションで、[保証タイプ] フィールドが [一般保証] に設定されます。

注意

- サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションで [一般保証の強制適用] チェックボックスがオンの場合、サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションで [一般保証] を定義します。サービスオーダー活動 (tsoc2110m000)/メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmdm0130m000) セッションで [保証タイプ] フィールドが [一般保証] に設定され、サービスタイプの一般保証がデフォルトで設定されます。
- サービスオーダー活動 (tsoc2110m000)/メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmdm0130m000) セッションで定義された [適用範囲時間] が、一般保証 (tsctm5100m000) で定義された [一般保証] の [発効日] から [失効日] までの期間以内でない場合は、[保証タイプ] フィールドが [一般保証] に設定されますが、サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションをもとにデフォルト設定された [保証] は消去されます。

シリアル番号付保証

サービスオーダー活動 (tsoc2110m000)/メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000) セッションについては、シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションでシリアル番号付品目に定義されたシリアル番号付保証がデフォルトで設定されます。次のシナリオが考えられます。

- シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションで [シリアル番号付品目保証条件] チェックボックスがオンになっており、[テンプレート] フィールドが指定されている場合、[保証タイプ] フィールドが [シリアル番号付品目保証] に設定されます。保証条件が失効し、適用可能な「一般保証」が存在しない場合、[保証タイプ] は [保証なし] に設定されます。
- シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションで [シリアル番号付品目保証条件] チェックボックスがオフになっており、[一般保証] フィールドが指定されている場合、[保証タイプ] フィールドが [一般保証] に設定されます。保証条件が失効している場合、[保証タイプ] は [保証なし] に設定されます。

注意

- サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションで [一般保証の強制適用] チェックボックスがオンの場合、サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションで [一般保証] を定義する必要があります。サービスオーダー活動 (tsoc2110m000)/メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000) セッションで [保証タイプ] フィールドが [一般保証] に設定され、サービスタイプの一般保証がデフォルトで設定されます。
- サービスオーダー活動 (tsoc2110m000)/メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000) セッションで定義された [適用範囲時間] が、一般保証 (tsctm5100m000) で定義された [一般保証] の [発効日] から [失効日] までの期間以内でない場合は、[保証タイプ] フィールドが [一般保証] に設定されますが、サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションをもとにデフォルト設定された [保証] は消去されます。

[保証なし] に設定された保証

サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションにおいて、またはシリアル番号付品目に関して [保証] が定義されていない場合は、サービスオーダー活動 (tsoc2110m000)/メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000) セッションで [保証タイプ] フィールドが [保証なし] に設定されます。

デフォルト保証タイプのマニュアル設定

デフォルト保証タイプがマニュアルで変更されると、適用可能な保証も、次のように再度デフォルト設定されます。

- [保証なし] から [シリアル番号付品目保証] へ: シリアル番号付品目に関する保証条件が失効した場合、オーダー活動の適用範囲時間はシリアル保証条件の失効日に設定されます。サービスオーダー活動に関してシリアル番号付保証がデフォルトで設定されます。
- [保証なし] から [一般保証] へ: 一般保証およびシリアル番号付保証が適用されない場合は、[保証タイプ] を [保証なし] から [一般保証] に変更することができます。[保証] フィールドが有効になり、一般保証が定義可能になります。
- [シリアル番号付品目保証] から [一般保証] へ: シリアル番号付品目保証がサービスオーダーに適用可能で、関連原価を一般保証に割り当てる必要がある場合は、[保証] フィールドが有効になり、サービスタイプの [一般保証] がデフォルトで設定されます。

サービスオーダー原価の見積

見積サービスオーダー/部品ラインの原価ラインでは、サービスオーダー活動 (tsoc2110m000)/メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000) セッションで、[保証] フィールドが定義されている場合、見積原価ラインに関する [保証] チェックボックスがオンになります。

実際サービスオーダー原価の登録

サービスオーダー/部品ラインの原価ラインでの実際原価の登録時は、サービスオーダー/部品ラインにリンクされている原価ラインの保証適用範囲が計算されます。

サービスオーダー活動 (tsoc2110m000)/メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000) セッションで [保証タイプ] フィールドが [シリアル番号付品目保証] に設定されている場合は、適用範囲の計算はシリアル番号付品目保証の保証適用範囲条件に基づきます。

サービスオーダー活動 (tsoc2110m000)/メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000) セッションで [保証タイプ] フィールドが [一般保証] に設定されている場合、適用範囲の計算は、サービスオーダー活動 (tsoc2110m000)/メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000) セッションで定義されている [保証] に基づきます。

サービスオーダーの原価ラインの原価計算

サービスオーダー/部品ラインの原価ラインの [状況] が [原価計算済] に設定されている場合は、財務統合取引が生成されます。保証適用範囲条件 (tsctm1120m500) セッションで割当金額が [所要] 金額に転送されます。新規レコードが保証取引 (tsctm5101m000) セッションに挿入されます。

履歴へのサービスオーダーの転記

クローズ済および取消済のサービスオーダー/メンテナンス販売オーダーはサービスオーダー/メンテナンス販売オーダー履歴に転記され、保証タイプと保証コードも履歴にコピーされます。

顧客クレームに関する保証処理

顧客クレームに関する保証は、顧客クレームライン (tscomm1110m000) セッションで定義される [関連付先] フィールドに基づきます。クレームラインに適用される保証は [シリアル番号付品目保証] タイプまたは [一般保証] タイプのいずれかです。

一般保証

クレーム原価の [関連付先] は、[シリアル番号付品目保証] または [保証] のいずれかになります。[関連付先] が [一般保証] タイプの場合、保証は、顧客クレームの [サービスタイプ] から派生されます。それ以外のタイプの場合はシリアル番号付品目 (tscfg2100m000) から派生します。

顧客クレームヘッダにシリアル番号付品目が定義されていない場合、[保証] はサービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションから派生されます。顧客クレームライン (tscomm1110m000) セッションで、[関連付先] フィールドが [一般保証] に設定されます。

注意

- サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションで [一般保証の強制適用] チェックボックスがオンの場合、サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションで [一般保証] を定義する必要があります。顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで、[関連付先] フィールドが [一般保証] に設定され、サービスタイプの一般保証がデフォルトで設定されます。
- 顧客クレーム (tscmm1100m000) セッションで定義された [適用範囲時間] が、一般保証 (tsctm5100m000) セッションで定義された [一般保証] の [発効日] から [失効日] までの期間以内でない場合は、顧客クレーム (tscmm1100m000) セッションで [関連付先] フィールドが [一般保証] に設定されますが、サービスタイプ (tsmdm0130m000) セッションをもとにデフォルト設定された [保証] は消去されます。

シリアル番号付保証

LN では、顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションについて、シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションでシリアル番号付品目に定義された保証が使用されます。

次のシナリオが考えられます。

- シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションで [シリアル番号付品目保証条件] チェックボックスがオンになっており、[テンプレート] フィールドが指定されている場合、[関連付先] フィールドが [シリアル番号付品目保証] に設定されます。保証条件が失効し、適用可能な「一般保証」が存在しない場合、[関連付先] は [適用なし] に設定されます。
- シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションで [シリアル番号付品目保証条件] チェックボックスがオフになっており、[一般保証] フィールドが指定されている場合、[関連付先] フィールドが [一般保証] に設定されます。保証条件が失効している場合、[関連付先] は [適用なし] に設定されます。

注意

- [一般保証の強制適用] チェックボックスがオンになっている顧客クレーム (tscmm1100m000) セッションで [一般保証] を有するサービスタイプが定義されている場合は、適用可能なシリアル番号付品目固有の保証がすべて、そのサービスタイプに基づく [一般保証] によって上書きされます。
- 顧客クレーム (tscmm1100m000) セッションで定義された [適用範囲時間] が、シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションで定義された [一般保証] の [発効日] から [失効日] までの期間以内でない場合は、顧客クレームライン (tscmm1110m000) セッションで [関連付先] フィールドが [一般保証] に設定されますが、シリアル番号付品目 (tscfg2100m000) セッションをもとにデフォルト設定された [一般保証] は消去されます。