



Infor LN Service
Anwenderhandbuch für das
Modul "Vertragswesen"

© Copyright 2018 Infor

Alle Rechte vorbehalten. Der Name Infor und das Logo sind Markenzeichen und/oder geschützte Marken der Infor oder einer Tochtergesellschaft. Alle Rechte vorbehalten. Alle anderen hier genannten Markenzeichen sind das Eigentum der betreffenden Unternehmen.

Wichtige Hinweise

Diese Veröffentlichung und das in ihr enthaltene Material (einschließlich jedweder zusätzlichen Information) ist Eigentum von Infor und als solches vertraulich zu behandeln.

Durch Verwendung derselben erkennen Sie an, dass die Dokumentation (einschließlich jeglicher Änderung, Übersetzung oder Anpassung derselben) sowie alle darin enthaltenen Copyrights, Geschäftsgeheimnisse und alle sonstigen Rechte, Titel und Ansprüche ausschließliches Eigentum von Infor sind, und dass sich durch die Verwendung derselben keine Rechte, Titel oder Ansprüche an dieser Dokumentation (einschließlich jeglicher Änderung, Übersetzung oder Anpassung derselben) herleiten lassen, außer dem nicht ausschließlichen Recht, diese Dokumentation einzig und allein in Verbindung mit und zur Förderung Ihrer Lizenz und der Verwendung der Software einzusetzen, die Ihrer Firma von Infor aufgrund einer gesonderten Übereinkunft zur Verfügung gestellt wurde ("Zweck").

Außerdem erkennen Sie durch Zugriff auf das enthaltene Material an und stimmen zu, selbiges Material streng vertraulich zu behandeln und es einzig und allein für den oben genannten Zweck einzusetzen.

Diese Dokumentation und die darin enthaltenen Informationen wurden mit gebührender Sorgfalt auf Genauigkeit und Vollständigkeit zusammengestellt. Dennoch übernehmen Infor oder seine Tochtergesellschaften keine Garantie dafür, dass die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen vollständig sind, keine typografischen oder sonstigen Fehler enthalten oder alle Ihre besonderen Anforderungen erfüllen. Ferner übernimmt Infor keine Haftung für Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Fehler oder Auslassungen in dieser Dokumentation (einschließlich jedweder zusätzlichen Information) entstehen, unabhängig davon, ob sich diese Fehler oder Auslassungen auf Nachlässigkeit, Versehen oder sonstige Gründe zurückführen lassen.

Anerkennung von Warenzeichen

Bei allen sonstigen in dieser Dokumentation erwähnten Firmen-, Produkt-, Waren- oder Dienstleistungsnamen kann es sich um Marken oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer handeln.

Informationen zu dieser Veröffentlichung

Dokumentationscode	tsctmug (U9152)
---------------------------	-----------------

Release	10.5 (10.5)
----------------	-------------

Erstellt am	9. März 2018
--------------------	--------------

Inhalt

Info zu dieser Dokumentation

Kapitel 1 Einführung	9
Übersicht über das Modul Vertragswesen (CTM)	9
Vertragswesen (CTM)	10
Kapitel 2 Konzepte des Moduls "Vertragswesen"	11
Vertragshistorie	11
Vertragsarten	11
Teilrechnungen für Service-Verträge	12
Rabattschema für Verträge	12
Kapitel 3 Einrichtung der Stammdaten	13
Vertragswesen - Stammdaten	13
Kapitel 4 Vorgänge beim Anlegen von Vertragsangeboten	15
Vertragsangebote	15
Vertragsangebotsstatus	16
Frei	16
Gedruckt	16
Akzeptiert (für Vertrag)	17
Verarbeitet	17
Storniert	17
Preissimulation für Vertragsangebote	18
Drucken von Vertragsangebotsdokumenten	18
Kapitel 5 Service-Verträge	21
Vertragsverlängerung	21
Dauer der Vertragsverlängerung	21
Flexible Dauer der Vertragsverlängerung	21
Aktualisieren der Vertragsdauer und des Gültigkeitsendes im Vertrag	22
Kopieren von Deckungs- und Kostenbestimmungen	23

Service-Verträge.....	24
Vertragsarten.....	25
Service-Vertragsstatus.....	25
Anlegen von Service-Verträgen.....	27
Verwenden von Service-Verträgen.....	27
Verwenden von Vorlagen im Vertragswesen.....	28
Verwenden von Bestimmungen im Vertragswesen.....	29
Deckungsbedingungen - Staffelungsbeispiele.....	29
Deckungsbedingungen - zeitlich gestaffelt vs. nicht gestaffelt.....	30
Verwenden von zeitlich gestaffelten und zeitlich nicht gestaffelten Deckungsbedingungen.....	31
Kopieren einer Vorlage in einen Vertrag.....	31
Kostendeckungsverfahren.....	32
Preisberechnung.....	32
Berechnen von Vertragspreisen.....	35
Kostendeckungsverfahren.....	39
Rabattschema für Verträge.....	40
Drucken von Service-Vertragsdokumenten.....	40
Drucken von Service-Verträgen.....	41
Service-Vertragsänderungen.....	41
Ändern eines einzelnen Vertrags.....	43
Vertragsverlängerung.....	44
Indexierung.....	44
Anwenden der Indexierung auf mehrere Service-Verträge.....	45
Unvorhergesehene Änderungen.....	46
Drucken von Service-Verträgen, die kurz vor dem Ablauf stehen.....	47
Service-Verträge für Ablauf kennzeichnen.....	47
Vorgehensweise beim Ablauf von Service-Verträgen.....	48
Service-Verträge auf "Abgelaufen" setzen.....	48
Suchpfad für Service-Verträge.....	48
Suchpfad für Lohnkostensätze (Service-Vertrag).....	50
Vertragsbestimmungen für Service-Verträge und Service-Vertragsangebote.....	51

Deckungsbedingungen.....	51
Preisfindungsbedingungen.....	52
Vertragsdeckung und Preisfindungsbedingungen im Vertrag.....	52
Festpreise.....	52
Verwenden von Preisbestimmungen und Deckungsbedingungen.....	53
Preisbestimmungen der Art "Aufwand" für Service-Aufträge verwenden.....	53
Preisbestimmungen der Art "Aufwand" für Werkstattaufträge verwenden.....	54
Vertragsdeckung und Preisbestimmungen der Art "Aufwand" verwenden.....	54
Preisbestimmungen der Art "Festpreis" für Service-Aufträge verwenden.....	54
Preisbestimmungen der Art "Festpreis" für Werkstattaufträge verwenden.....	54
Suchpfad für geltende Preisfindungsbedingungen und/oder Deckungsbedingungen.....	55
Kapitel 6 Vertragsbezogene Teil-/Schlussrechnungen.....	57
Teilrechnungen für Service-Verträge.....	57
Teilrechnungen für Service-Verträge.....	57
So generiert LN auf Vertrag basierende Teilrechnungen.....	58
Auswirkungen der Indexierung oder unvorhergesehener Änderungen auf Teilrechnungen, wenn die Vertragsänderung aktiviert wird.....	59
Abwickeln von auf Service-Vertrag basierenden Teilrechnungen.....	60
Verwenden von Teilrechnungsvorlagen.....	61
Verwenden von Teilrechnungen für Service-Verträge.....	61
Teilrechnungen für Service-Verträge - Beispiel für Preisfindung.....	62
Kapitel 7 Abschließende Verarbeitung von Service-Verträgen.....	63
Vertragshistorie.....	63
Vertragswesen - Historie.....	63
Anhang A Glossar.....	65
Index	

Info zu dieser Dokumentation

Zielsetzung

Dieses Dokument hat die unten genannte Zielsetzung. Es setzt grundlegende Kenntnisse über das Paket LN Service voraus.

Erläuterung der folgenden Konzepte:

- Vertragsvorlagen
- Vertragsangebote
- Vertragsverwaltung
- Vertragsänderungen
- Teil-/Schlussrechnungen
- Indexierung
- Vertragsdeckung und Vertragskosten

Durchführung der folgenden Aufgaben:

- Erstellen von Vertragsangeboten
- Anlegen von Service-Verträgen
- Erstellen von Teil- und Schlussrechnungen
- Abschließende Verarbeitung von Verträgen

Übersicht über das Dokument

In diesem Handbuch werden die verschiedenen Abläufe im Vertragswesen sowie die Vorgehensweise bei der Erstellung von Vertragsangeboten, Vertragsvorlagen, Verträgen, vertragsbezogenen Teil- und Schlussrechnungen, der Vertragsdeckung und der vertragsbezogenen Erlösrealisierung erläutert.

Verwendung des Dokuments

Dieses Dokument wurde aus Online-Hilfethemen zusammengestellt. Daher werden Verweise auf andere Abschnitte im Handbuch wie im folgenden Beispiel dargestellt:

Weitere Informationen finden Sie in der Online-Hilfe zum Paket LN Service.

Den bezeichneten Abschnitt finden Sie über das Inhaltsverzeichnis.

Unterstrichene Begriffe verweisen auf eine Definition im Glossar. Wenn Sie dieses Dokument online geöffnet haben, gelangen Sie durch Klicken auf den unterstrichenen Begriff zur Glossardefinition am Ende des Dokuments.

Anmerkungen?

Unsere Dokumentation unterliegt ständiger Kontrolle und Verbesserung. Anmerkungen/Fragen bezüglich dieser Dokumentation oder dieses Themas sind uns jederzeit willkommen. Bitte senden Sie Ihre Anmerkungen per E-Mail an documentation@infor.com.

Bitte geben Sie in Ihrer E-Mail die Nummer und den Titel der Dokumentation an. Je genauer Ihre Angaben sind, desto schneller können wir diese berücksichtigen.

Kontakt zu Infor

Im Falle von Fragen zu Infor-Produkten wenden Sie sich an das Support-Portal "Infor Xtreme Support" auf www.infor.com/inforxtreme .

Im Falle einer Aktualisierung dieses Dokuments nach der Produktfreigabe wird die neue Version des Dokuments auf dieser Webseite veröffentlicht. Wir empfehlen, diese Webseite periodisch nach aktuellen Dokumenten zu überprüfen.

Haben Sie Anmerkungen zur Infor-Dokumentation, wenden Sie sich bitte an documentation@infor.com .

Dieses Kapitel gibt eine kurze Einführung in die Funktionen des Vertragswesens.

Übersicht über das Modul Vertragswesen (CTM)

Service-Verträge sind ein wichtiger Bestandteil der Vertragsverwaltung und enthalten die Verpflichtungen zwischen dem Dienstleister und seinem Handelspartner. Service-Verträge erhöhen die Vorhersehbarkeit des Dienstleistungsgeschäfts durch einen stetigen Zustrom von Erlösen.

Im Modul Vertragswesen finden Sie die Funktionen, die zur Handhabung von Service-Verträgen, angefangen mit der Erstellung bis hin zum Löschen, erforderlich sind.

Im Modul "Vertragswesen" haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Anlegen von Vorlagen für Verträge
- Anpassen einer Vertragsvorlage, um die geeigneten Bedingungen aufzunehmen
- Anpassen der Verträge an mehrere Vereinbarungen durch Einsatz verschiedener Preisfindungsverfahren und verschiedener Schemata, die an verschiedene Installationsgruppen angepasst werden können
- Aufnehmen von Standardleistungen in einen Vertrag
- Dokumentieren der betrieblichen Kennzahlen im Rechnungswesen für Dienstleistungsvereinbarungen, um einen Einblick in die Rentabilität des ausgehandelten Vertrags zu gewinnen

Service-Vertragsangebote

Sie können Service-Vertragsangebote manuell anlegen. Sie können aber auch Service-Vertragsvorlagen verwenden, die Sie vorab angelegt haben. Mit dem Service-Vertragsangebot sind Bedingungen verbunden.

Service-Vertragsvorlagen

Durch Vertragsvorlagen können Sie die meisten der für einen Service-Vertrag oder ein Service-Vertragsangebot erforderlichen Bestimmungen bereits im Voraus festlegen.

Ein Service-Vertrag kann auch direkt mit oder ohne Verwendung von Service-Vertragsvorlagen für einen Handelspartner angelegt werden, ohne dass zuerst ein Service-Vertragsangebot vorangeht. Die Bestimmungen und Konditionen werden dann mit dem Service-Vertrag verbunden.

Service-Aufträge

Wenn ein Service-Vertrag aktiv wird, interagiert dieser mit dem Modul Service-Auftragswesen, um aktuelle Service-Aufträge zu erstellen. Service-Aufträge stellen sicher, dass die Arbeit ausgeführt wird. Die Interaktion erfolgt auch mit dem Modul Fakturierung im Paket Fakturierung. Somit kann die ausgeführte Arbeit dem Handelspartner in Rechnung gestellt werden.

Vertragshistorie

Um die Daten eines Service-Vertrags auch später noch prüfen zu können, können Sie diese in der Historie speichern, bevor Sie den Vertrag löschen. Service-Vertragsdaten können vor dem Löschen in der Historie archiviert werden, wenn der Status des Vertrags **Aktiv**, **Abgelaufen** oder **Abgeschlossen** lautet.

Im Modul Vertragswesen können Sie außerdem die für die Garantien oder Service-Auftragsangebote erforderlichen Bedingungen festlegen.

Vertragswesen (CTM)

Mit dem Modul Vertragswesen verwalten Sie:

- Garantien
- Service-Vertragsangebote
- Service-Vertragsvorlagen
- Service-Verträge
- Teilrechnungsvorlagen für Service-Verträge
- Auf Service-Vertrag basierende Teilrechnungen
- Bestimmungen und Deckungsbedingungen für Service-Verträge, Service-Vertragsangebote, Garantien und Service-Auftragsangebote

Ebenso können Sie:

- Vertragsangebote in Service-Verträge umwandeln
- Service-Vertragsteilrechnungen an Fakturierung weiterleiten
- alle Historiedaten über Service-Verträge, Service-Vertragsangebote und Service-Vertragsteilrechnungen speichern

In diesem Kapitel finden Sie eine kurze Beschreibung der Konzepte des Moduls "Vertragswesen".

Vertragshistorie

In der Historie des Vertragswesens zeigen Sie die Daten aller Bedingungen und Konditionen an, die in die Historie kopiert wurden.

Die Historiedaten stammen aus Vertragsangeboten, Service-Verträgen und vertragsbezogenen Teilrechnungen.

Anhand der Historiedaten lassen sich Kundenhistorie, tatsächlich erreichte Bruttomargen und weitere Einzelheiten untersuchen. Sie können Trends beobachten und dazu verwenden, die Quellen anfallender Kosten zu bestimmen.

Vertragsarten

Service-Verträge lassen sich nach gemeinsamen Merkmalen wie Branche, Land, Produkte etc. kategorisieren. Vertragsarten sind z. B.:

- Service-Vollvertrag
- Hotline-Vertrag/Helpdesk-Vertrag
- Jahresvertrag

Mit Hilfe von Vertragsarten lassen sich Teilrechnungen für eine Gruppe von Verträgen generieren und weiterleiten.

Mit dem Programm Vertragsarten (tsctm0105m000) definieren Sie die Vertragsarten.

Teilrechnungen für Service-Verträge

In den vertragsbezogenen Teilrechnungen stellen Sie den Vertragsverkaufspreis sowie den Verkaufspreis für Service-Leistungen in Rechnung.

Wenn ein Service-Vertrag archiviert wird, werden auch die dazugehörigen Teilrechnungen archiviert.

Fakturierverfahren für Service-Verträge

Es gibt eine Reihe von Möglichkeiten, einen Vertrag zu fakturieren:

- Das von Ihnen gewählte Fakturierverfahren bestimmt, welche und wie viele Teilrechnungen generiert werden.
- Die Fakturierung kann vor Beginn des Arbeitsauftrags erfolgen oder nachdem dieser beendet wurde.
- Das Fakturierverfahren wird mit Hilfe einer Teilrechnungsvorlage mit dem Service-Vertrag verbunden.

Rabattschema für Verträge

Ein Rabattschema definiert die Rabattsätze eines Vertrags über einen bestimmten Zeitraum hinweg.

Das Rabattschema legt den Rabattsatz eines Vertrags während der Geltungsdauer der Garantie für den Artikel fest. Sie können einen anfänglichen Garantiezeitraum mit aufnehmen. In dieser Zeit werden dem Kunden keine Kosten in Rechnung gestellt.

Sie können ein Rabattschema auch unabhängig von einer Garantie verwenden, z. B. dann, wenn Sie sich mit Ihrem Kunden auf einen einmaligen Rabatt verständigt haben.

Ein Vertragsrabattschema definieren Sie im Programm Rabattschema für Verträge (tsctm0110m000).

In diesem Kapitel finden Sie eine Erläuterung der einzelnen Schritte zur Einrichtung der Stammdaten für das Modul "Vertragswesen".

Vertragswesen - Stammdaten

Mit Hilfe der Menügruppe "Stammdaten" verwalten Sie Daten innerhalb der Service-Vertragsstammdaten. In den Stammdaten richten Sie die Parameter ein, die die Arbeitsweise von Service-Vertragsangeboten und Service-Verträgen im Modul Vertragswesen steuern. Sie können hier auch Service-Vertragsarten und -vorlagen festlegen. Schließlich gibt es noch ein Programm, mit dem Änderungen an Bedingungen, die innerhalb des Moduls vorgenommen werden, verfolgt werden können.

In den Stammdaten verwalten Sie Daten für den Einsatz der folgenden Funktionen des Moduls "Vertragswesen":

- Vertragsarten: Zusammenfassen von Service-Verträgen auf Basis gemeinsamer Merkmale.
- Teilrechnungsvorlagen: Definieren von Verfahren zur Erstellung der Vorlagen.
- Artikelpreisliste für vertragliche Preisfindung: Enthält Nennpreise, die angeboten und verwendet werden, wenn Sie Installationsgruppenpositionen im Service-Vertrag definieren.
- Rabattschema: Definieren von Kundenrabatten auf Installationsgruppenebene. Die Rabatte sind mehrstufig und können wie in den Vorlagen definiert nach festen Perioden gewährt werden.

Programm "Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000)"

Verwenden Sie das Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000), um die Parameter einzurichten für:

- die Nummerngruppe der Service-Vertragsangebote
- die Nummerngruppe der Service-Verträge
- den Zeitraum der Gültigkeit von Service-Vertragsangeboten und dem Warnzeitraum für den Ablauf von Service-Verträgen
- die Anzahl der speziell für den Handelspartner gedruckten Kopien von Dokumenten

- den Ablauf der Brutto-Margen Überwachung
- den Ablauf der Archivierung

Vertragsarten

Verwenden Sie Vertragsarten, um Service-Verträge in Ihrem Unternehmen zusammenzufassen. Service-Verträge können basierend auf Ähnlichkeiten und gemeinsamen Merkmalen zusammengefasst werden, wie z. B.:

- Branche
- Land
- Region
- Rabatt
- Produkte

Mit dem Programm Vertragsarten (tsctm0105m000) definieren Sie Service-Vertragsarten. Jede Service-Vertragsart ist durch einen numerischen Code gekennzeichnet. Sie können auch eine gedruckte Kopie der Service-Vertragsarten generieren.

Vertragsvorlagen (tsctm0150m000)

Mit dem Programm Vertragsvorlagen (tsctm0150m000) verwalten Sie Service-Vertragsvorlagen. Mit Service-Vertragsvorlagen können Sie Service-Vertragsangebote und Service-Verträge mit ähnlichen Merkmalen erstellen. Sie können auch eine gedruckte Kopie der Service-Vertragsvorlage erstellen.

Vertragsänderungen

Mit dem Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000) verfolgen Sie die Änderungen an den Bestimmungen und Konditionen (Bedingungen). Mit diesem Programm stellen Sie ein Problem fest, dass im Anwendungsprogramm aufgetreten ist sowie die Quelle der Änderung.

Artikelpreisliste für vertragliche Preisfindung

eine Preisliste für Vertragsartikel

Rabattschema für Verträge

Kapitel 4

Vorgänge beim Anlegen von Vertragsangeboten

4

In diesem Kapitel werden die Vorgänge beim Anlegen von Vertragsangeboten erklärt.

Vertragsangebote

Mit Hilfe der Menügruppe können Sie Service-Vertragsangebote anlegen und konfigurieren.

Im Modul Problemmeldungen erfassen Sie eine Anfrage für ein Service-Vertragsangebot oder einen Service-Vertrag.

Service-Vertragsangebot - Inhalt

Ein Service-Vertragsangebot besteht aus:

- dem Kopf des Service-Vertragsangebots, der beispielsweise Daten über die Handelspartner, die Fakturierung oder über Teilrechnungen enthält
- den Bestimmungen für das Service-Vertragsangebot, z. B. den Grad der Deckung und die Preisgestaltung
- der Installationsgruppe und/oder den Artikeln mit ID-Nummer, die durch das Service-Vertragsangebot abgedeckt ist/sind

Über die Art der Bestimmungen und deren Spezifikation können Sie die Bedingungen des Service-Vertragsangebots flexibel ändern. Zum Beispiel können die internen Kosten und die Verkaufspreise variiert und das berechnete Ergebnis angezeigt werden.

Anlegen eines Service-Vertragsangebots

Ein Service-Vertragsangebot kann manuell oder durch Kopieren eines oder mehrerer Service-Vertragsvorlagen in das Service-Vertragsangebot angelegt werden.

Nach dem Erstellen des Service-Vertragsangebots können Sie die Preise simulieren. Sie können z. B. das Preisfindungsverfahren variieren, um verschiedene Endsummen berechnen und anzeigen zu lassen. Sie können danach das beste Preisfindungsverfahren innerhalb der erforderlichen Bruttomarge

auswählen, oder Sie können die Genehmigung beantragen, ein Angebot außerhalb dieses Bereichs abzugeben.

Nachdem die Daten für ein Service-Vertragsangebot vervollständigt wurden, können Sie die Dokumente für das Service-Vertragsangebot drucken und an den Handelspartner senden. Die Daten sind nun fest und Sie können keine weiteren Änderungen an den Bestimmungen im Service-Vertragsangebot vornehmen.

Der Handelspartner überprüft das Service-Vertragsangebot und entscheidet, ob er dieses akzeptieren, ablehnen oder geändert haben möchte.

Sie können die vom Handelspartner gewünschten Änderungen vornehmen.

Sie können das akzeptierte Service-Vertragsangebot verarbeiten, um den Service-Vertrag zu aktivieren.

Sie können die verarbeiteten und stornierten Service-Vertragsangebote archivieren und die Angebote danach löschen.

Hinweis

Welche Daten archiviert werden, legen Sie über die Einstellungen im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) fest.

Es muss eine Teilrechnungsvorlage für ein Service-Vertragsangebot angegeben werden.

Vertragsangebotsstatus

Ein Vertragsangebot kann verschiedene Status aufweisen. Der Status des Vertragsangebots bestimmt, welche Aktionen Sie für das Vertragsangebot durchführen können.

Frei

Nach der Erstellung hat das Service-Vertragsangebot den Status **Frei**.

Wenn der Status **Frei** lautet, können Sie die Daten des Service-Vertragsangebots ändern.

Gedruckt

Wenn der Befehl "Drucken" im Programm Vertragsangebote (tsctm2100m000) verwendet wird, um (externe) Vertragsangebotsdokumente zu drucken, wechselt der Status in **Gedruckt**.

Hinweis

Wenn Sie an diesem Punkt den Status eines Service-Vertragsangebots korrigieren möchten, verwenden Sie den Befehl **Ändern** im Unterprogramm Vertragsangebote (tsctm2100m000). Sie können den Status in folgende Werte ändern:

- **Frei**

- **Akzeptiert (für Vertrag)**
- **Storniert**

Akzeptiert (für Vertrag)

Nach Auswahl des Service-Vertragsangebots verwenden Sie den Befehl **Genehmigung** im Unterprogramm Vertragsangebote (tsctm2100m000). Der Status des Service-Vertragsangebots muss **Gedruckt** lauten. Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

- **Akzeptieren:** der Handelspartner hat das Service-Vertragsangebot angenommen und der Status wechselt in **Akzeptiert (für Vertrag)**.
- **Ändern:** Der Handelspartner möchte einige Bestimmungen des Service-Vertragsangebots geändert haben. Der Status wird auf **Frei** zurückgesetzt.
- **Ablehnen:** Der Handelspartner lehnt das Service-Vertragsangebot ab. Der Status wechselt in **Storniert**.
- **Abbrechen:** Mit dieser Option wechseln Sie wieder zum Unterprogramm, ohne den Status zu ändern.

Hinweis

Wenn Sie den Status eines Service-Vertragsangebots korrigieren möchten, verwenden Sie den Befehl **Ändern**. Sie können den Status wie folgt ändern:

- **Frei**
- **Akzeptiert (für Vertrag)**
- **Storniert**

Verarbeitet

Wurde das Service-Vertragsangebot **akzeptiert (für Vertrag)**, kann es in einen Service-Vertrag umgewandelt werden.

Im Programm Angebot in Vertrag umwandeln (tsctm2200m000) wählen Sie die umzuwandelnden Service-Vertragsangebote aus.

Nach der Umwandlung legen Sie im Programm Abschließend verarbeitete Service-Verträge archivieren (tsctm2280m000) fest, welche Service-Vertragsangebote archiviert werden sollen.

Hinweis

Welche Daten archiviert werden, legen Sie über die Einstellungen im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) fest.

Storniert

Die Service-Vertragsangebote mit dem Status **Storniert** können archiviert und dann gelöscht werden.

Im Programm Abschließend verarbeitete Service-Verträge archivieren (tsctm2280m000) legen Sie fest, welche Service-Vertragsangebote archiviert werden sollen.

Hinweis

Welche Daten archiviert werden, legen Sie über die Einstellungen im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) fest.

Preissimulation für Vertragsangebote

LN zeigt Preisdaten für das Vertragsangebot an, damit Sie die mit den Konditionen und Bestimmungen verbundenen Kosten verwalten und überprüfen können.

Die Preise und Kosten für das Vertragsangebot werden in den folgenden Programmen angezeigt:

- Die Preise und Kosten für die Installationspositionen im Vertrag werden im Programm Installationspositionen im Vertragsangebot (tsctm1110m200) angezeigt.
- Die Preise und Kosten für die Deckungsbedingungen werden im Programm Deckungsbedingungen im Vertragsangebot (tsctm1120m200) angezeigt.
- Die Rechnungssumme und Gesamtkosten für das Vertragsangebot werden im Programm Vertragsangebote (tsctm2100m000) angezeigt.

Die Kosten und der Verkaufspreis werden automatisch berechnet und die Änderungen in den folgenden Programmen angezeigt:

- Installationspositionen im Vertragsangebot (tsctm1110m200)
- Deckungsbedingungen im Vertragsangebot (tsctm1120m200)
- Vertragsangebote (tsctm2100m000)

Drucken von Vertragsangebotsdokumenten

Wenn Sie Service-Vertragsangebote drucken, können Sie Folgendes drucken lassen:

- Eine Liste von Service-Vertragsangeboten
- Dokumente, die an den Handelspartner gesendet werden müssen
- eine Kopie zur internen Überprüfung

Drucken einer Liste von Angeboten

Verwenden Sie das Programm Vertragsangebote drucken (tsctm2401m000).

Drucken Sie die Dokumente, die an den Handelspartner gesendet werden müssen.

Verwenden Sie das Programm Vertragsangebotsdokumente drucken (tsctm2400m000) und setzen Sie das Feld **Druckbereich** dabei auf **Externes Dokument**. Der Status des Service-Vertragsangebots ändert sich in **Gedruckt**. Nachdem der Status des Service-Vertragsangebots auf **Gedruckt** gewechselt hat, stehen die Daten fest und Sie können keine Änderungen am Service-Vertragsangebot mehr vornehmen.

Erneutes Drucken eines externen Dokuments

Verwenden Sie das Programm Vertragsangebotsdokumente drucken (tsctm2400m000), in dem das Feld **Was drucken** auf **Neu drucken (Extern)** gesetzt ist. Der Status des Service-Vertragsangebots bleibt unverändert.

Hinweis

Verwenden Sie das Register Optionen, um anzugeben:

- ob die technischen Anhänge gedruckt werden müssen
- in welcher Währung die Rechnungsbeträge gedruckt werden sollen

Drucken einer Kopie zur internen Überprüfung

Zum Drucken der Kopie eines an den Handelspartner zu sendenden Dokuments für interne Zwecke, steht Ihnen das Programm Vertragsangebotsdokumente drucken (tsctm2400m000) zur Verfügung. Setzen Sie das Feld **Was drucken** auf **Internes Dokument**. Der Status des Service-Vertragsangebots bleibt unverändert.

Sie können das **interne Dokument** für verschiedene Zwecke verwenden. Zum Beispiel:

- Das Angebot kann eine getrennte finanzielle Genehmigung erhalten, bevor LN die abschließenden Dokumente druckt.
- Sie können nach einer Überprüfung Änderungen an den Daten des Service-Vertragsangebots vornehmen.

Hinweis

Verwenden Sie das Register Optionen, um anzugeben:

- ob die Deckungsanhänge gedruckt werden müssen (nur internes Dokument)
- ob die technischen Anhänge gedruckt werden müssen
- die Währung, in der die Rechnungsbeträge gedruckt werden sollen

In diesem Kapitel werden die Vorgänge beim abschließenden Verarbeiten von Service-Verträgen erklärt.

Vertragsverlängerung

Ein Service-Vertrag enthält die Bedingungen, die zwischen Dienstleister und Kunde vereinbart wurden. Service-Verträge können verlängert werden, um Dienstleistungen auch längerfristig anzubieten und dem Dienstleistungsunternehmen zusätzliche Einnahmen zu sichern.

Vertragsverlängerung: Mit dieser Option können Sie die Vertragsperiode über ihre aktuelle Gültigkeit hinaus verlängern. Sie können einen Service-Vertrag um einen beliebigen Zeitraum verlängern und die Kosten und Deckungsbedingungen kopieren. Beim Verlängern eines Vertrags können Sie auch weitere Installationspositionen hinzufügen, die internen Kosten und den Verkaufspreis der Installationspositionen ändern, die internen Kosten und den Verkaufspreis der Deckungsbedingungen ändern usw.

Hinweis

Sie können das Feld **Art** im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000) nur auf **Verlängerung mit Indexierung** setzen, wenn im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000) die folgenden Kontrollkästchen markiert sind:

- **Vertragsverlängerung**
- **Preisindexierung**

Dauer der Vertragsverlängerung

Flexible Dauer der Vertragsverlängerung

Sie können die Dauer der Vertragsverlängerung ändern, wenn der Vertrag den Status **Frei** oder **Aktiv** aufweist. Durch die flexible Vertragsverlängerungsdauer können Sie Vertragsverlängerungen mit unterschiedlichen Zeiträumen anlegen.

Die folgenden Schritte sind erforderlich, um eine Verlängerung für einen bestehenden Service-Vertrag anzulegen:

1. Geben Sie eine neue Vertragsverlängerungsdauer im Feld **Verlängerungsperiode** des Registers **Vertragsänderungen** im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000) an.
2. Speichern Sie den Service-Vertrag.
3. Öffnen Sie das Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000). Das Programm rufen Sie auf durch:
 - Klicken auf das Symbol **Vertragsänderungen** in der Symbolleiste.
 - Klicken auf die Option **Vertragsänderungen** im Menü "Zusatzoptionen".
4. Legen Sie eine neue Vertragsänderung der Art **Verlängerung** an.
5. Speichern Sie den Service-Vertrag.
 - Die Dauer der angelegten Verlängerung wird in Schritt 1 festgelegt. Die Dauer der Verlängerung bestimmt, wie die Deckungs- und Kostenbestimmungen kopiert werden. Im Folgenden finden Sie die beiden möglichen Szenarien für die Dauer der Verlängerung:
 - Andere Dauer: Wenn sich die Dauer des Service-Vertrags und die Dauer der Verlängerung unterscheiden, werden nur die aktiven Deckungs- und Kostenbestimmungen verlängert.
 - Gleiche Dauer: Wenn die Dauer des Service-Vertrags mit der Dauer der Verlängerung übereinstimmt, wird ein Dialogfenster mit den zwei Möglichkeiten eingeblendet, wie Deckungs- und Kostenbestimmungen kopiert und verlängert werden können.
 - Nur aktive: Verlängert nur die aktiven Deckungs- und Kostenbestimmungen.
 - Alle: Verlängert alle Deckungs- und Kostenbestimmungen.
 - Abbrechen: Die Verlängerung wird nicht gespeichert.
6. Klicken Sie auf **Vertrag aktivieren...** in der Symbolleiste oder wählen Sie diese Option aus dem Menü "Zusatzoptionen", um den verlängerten Vertrag zu aktivieren.

Hinweis

Für den **ursprünglichen Vertrag** mit dem Status **Frei** muss der geänderte Wert im Feld **Verlängerungsperiode** des Registers **Vertragsänderungen** im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000) der Dauer des ursprünglichen Service-Vertrags entsprechen oder kürzer sein als diese. Das liegt daran, dass der Ursprungsvertrag die Verlängerungsdauer des Service-Vertrags als Aktivierungsperiode ansieht. Bei allen weiteren Verlängerungen des Vertrags kann die Verlängerungsdauer länger als die Vertragsdauer selbst sein.

Aktualisieren der Vertragsdauer und des Gültigkeitsendes im Vertrag

Um die Dauer zu ändern, können Sie den Wert im Feld **Verlängerungsperiode** des Registers **Vertragsänderungen** im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000) ändern. Vertragsdauer und Gültigkeitsende werden im Vertrag aktualisiert, nachdem Sie die Vertragsänderung der Art "Verlängerung" aktiviert haben.

Beispiel

Es wird ein Service-Vertrag mit dem Gültigkeitsbeginn 1. Januar 2006 und dem Gültigkeitsende 31. Dezember 2006 definiert. Der Service-Vertrag wird um ein weiteres Jahr verlängert. Die folgenden Daten werden im Vertrag aktualisiert:

- Vertragsdauer: 2 Jahre
- Gültigkeitsende: 31. Dezember 2007.

Kopieren von Deckungs- und Kostenbestimmungen

Achtung!

Deckungs- und Kostenbestimmungen werden nur dann in den neuen Vertrag kopiert, wenn das Gültigkeitsende der verbundenen Installationsposition mit dem Gültigkeitsende des Service-Vertrags übereinstimmt. Es werden nur die Installationspositionen kopiert, deren Gültigkeitsende dem des Service-Vertrags entspricht.

Gültigkeitsbeginn und -ende der verlängerten Installation stimmen mit Gültigkeitsbeginn und -ende der Service-Vertragsverlängerung überein. Daher ist die Installation während der Dauer der Verlängerung aktiv.

Basierend auf der Verlängerungsdauer gibt es ein oder zwei Möglichkeiten, Deckungs- und Kostenbestimmungen zu kopieren:

- Stimmen Service-Vertragsdauer und Verlängerungsdauer *nicht überein*, wird die Methode **Nur aktive** wie unten dargestellt verwendet.
- Stimmen Service-Vertragsdauer und Verlängerungsdauer *überein*, zeigt LN ein Dialogfenster mit den folgenden Optionen an:
 - **Nur aktive**
Es werden nur aktive Deckungs- und Kostenbestimmungen kopiert.
 - **Deckungsbedingungen**
Es werden die Deckungsbedingungen kopiert, deren Gültigkeitsende dem des Service-Vertrags entspricht. Gültigkeitsbeginn und -ende der Deckungsbedingungsverlängerung und der Service-Vertragsverlängerung stimmen überein, um sicherzustellen, dass die Deckungsbedingungen während der Dauer der Verlängerung aktiv sind.
 - **Kostenbestimmungen**
Kostenbestimmungen werden proportional zur Änderung in der Dauer der Deckungsbedingungen berechnet.
 - **Alle**
Deckungs- und Kostenbestimmungen eines Service-Vertrags werden kopiert:
 - **Deckungsbedingungen**
Deckungsbedingungen, die mit einer Installation verbunden sind, werden um dieselbe Dauer in dem Jahr verlängert, in das der Vertrag verlängert wurde.

- **Kostenbestimmungen**
Kosten und Umsätze ändern sich nicht, wenn die Deckungsbedingungen um dieselbe Dauer in dem Jahr verlängert werden, in das der Vertrag verlängert wurde.
- **Abbrechen**
Die Verlängerung wird nicht gespeichert.

Service-Verträge

Die Menügruppe "Service-Verträge" wird zum Erstellen und Überprüfen von Service-Verträgen verwendet.

Im Modul Problemmeldungen können Sie eine Anfrage für ein Service-Vertragsangebot oder einen Service-Vertrag erfassen.

Ein Service-Vertrag besteht aus:

- dem Kopf des Service-Vertrags, in dem Daten über Handelspartner, Fakturierung und Teilrechnungen enthalten sind
- den Bestimmungen und Konditionen für das Service-Vertragsangebot, wie z. B. Deckungsgrad sowie Preisgestaltung und Budgetdaten
- den durch den Service-Vertrag gedeckten Installationsgruppen
- den Daten aller Instandhaltungspläne, die zu den gedeckten Installationsgruppen gehören

Über die Art der Bestimmungen und deren Spezifikation können Sie die Bedingungen des Service-Vertrags flexibel ändern. Beispielsweise können Sie die Art der Bruttomargenüberwachung zusammen mit der Budgetverwaltung variieren und die berechneten Ergebnisse können angezeigt werden.

Ein Service-Vertrag kann manuell oder durch Kopieren eines oder mehrerer Service-Vertragsvorlagen in den Service-Vertrag angelegt werden.

Nach dem Erstellen des Service-Vertrags können Preissimulationen durchgeführt werden. Durch Variation z. B. des Preisfindungsverfahrens können Sie verschiedene Endsummen berechnen und anzeigen lassen und die auswählen, die in die erforderliche Bruttomarge fallen, oder Sie können die Erlaubnis einholen, ein Angebot außerhalb der Marge abzugeben.

Nachdem die Daten des Service-Vertrags vervollständigt wurden, können die Dokumente für den Service-Vertrag gedruckt und an den Handelspartner gesendet werden.

Der Handelspartner überprüft den Service-Vertrag und entscheidet, ob er diesen akzeptieren, stornieren oder geändert haben möchte.

Änderungen werden entsprechend den Wünschen des Handelspartners vorgenommen.

Ein akzeptiertes Service-Vertragsangebot kann verarbeitet werden, um einen Service-Vertrag mit dem Status "aktiv" zu erhalten. Es kann nur einen aktiven Service-Vertrag für eine Installationsgruppe geben.

Service-Aufträge können mit einem aktiven Service-Vertrag verbunden sein. In diesem Fall gelten die Konditionen und Bestimmungen des Vertrags für den Service-Auftrag.

Teilrechnungen werden mit dem Service-Vertrag verbunden. Diese Teilrechnungen entscheiden über die Art, die Anzahl und den Zeitpunkt, zu dem Rechnungen an den Handelspartner gesendet werden.

Ein aktiver Service-Vertrag kann manuell storniert werden, z. B. wenn der Kunde dies wünscht.

Wenn das Gültigkeitsende des Service-Vertrags erreicht ist, wird sein Status auf **Abgelaufen** gesetzt. Wird die Verlängerung eines Service-Vertrags gewünscht, wird der abgelaufene Vertrag in einen neuen Vertrag kopiert.

Nachdem die finanzielle Verarbeitung eines stornierten oder abgelaufenen Service-Vertrags abgeschlossen ist, wird der Status des Vertrags auf **Abgeschlossen** gesetzt. **Abgeschlossene** Service-Verträge können archiviert und anschließend gelöscht werden.

Hinweis

Wenn ein Service-Vertrag archiviert wird, werden gleichzeitig auch die mit dem Service-Vertrag zusammenhängenden Teil-/Schlussrechnungen in die Historie verschoben.

Welche Daten archiviert werden, legen Sie über die Einstellungen im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) fest.

Es muss eine Teilrechnungsvorlage für einen Service-Vertrag angegeben werden.

Vertragsarten

Service-Verträge lassen sich nach gemeinsamen Merkmalen wie Branche, Land, Produkte etc. kategorisieren. Vertragsarten sind z. B.:

- Service-Vollvertrag
- Hotline-Vertrag/Helpdesk-Vertrag
- Jahresvertrag

Mit Hilfe von Vertragsarten lassen sich Teilrechnungen für eine Gruppe von Verträgen generieren und weiterleiten.

Mit dem Programm Vertragsarten (tsctm0105m000) definieren Sie die Vertragsarten.

Service-Vertragsstatus

Definieren eines Service-Vertrags

Nach der Definition des Service-Vertrags wird der Status auf **Frei** gesetzt.

Aktivieren eines Service-Vertrags

1. Wählen Sie den gewünschten Service-Vertrag aus.

2. Klicken Sie auf **Vertrag aktivieren...** im Unterprogramm Service-Verträge (tsctm3100m000). Der Service-Vertrag muss **frei** sein.

Hinweis

Nachdem der Status auf **Aktiv** gewechselt hat, können Sie Service-Aufträge mit dem Service-Vertrag verknüpfen.

Service-Verträge auf "Abgelaufen" setzen

Um einen Service-Vertrag auf "Abgelaufen" setzen zu können, muss er zuvor den Status **Aktiv** aufweisen.

Verwenden Sie das Programm Service-Verträge auf "Abgelaufen" setzen (tsctm3200m000), um den Service-Vertrag auf **Abgelaufen** zu setzen.

Hinweis

Mit diesem Programm können Sie auch eine Warnung generieren, die auf den Ablauf des Vertrags hinweist.

Stornieren eines Service-Vertrags

Beachten Sie, dass ein Service-Vertrag **frei** oder **aktiv** sein muss, damit Sie ihn stornieren können.

1. Markieren Sie den Service-Vertrag im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000).
2. Klicken Sie im Menü Zusatzoptionen auf einen der folgenden Befehle:
 - Die Teilrechnungen, für die keine Fakturierung mehr erforderlich ist, werden storniert.
 - Sie können auch eine Schlussrechnung ausgeben, um den Service-Vertrag finanziell abzuschließen.
 - **Wartungsplanung löschen**: Zum Löschen aller Reservierungen für geplante Instandhaltung.
3. Rufen Sie das Unterprogramm auf:
4. Klicken Sie auf **Vertrag stornieren...**, um das Programm Service-Vertrag stornieren (tsctm3203m000) aufzurufen.
5. Geben Sie den Grund für die Stornierung an.

Hinweis

Der Status des Service-Vertrags wird auf **Storniert** gesetzt.

Abschließen eines Service-Vertrags

Abschließend verarbeiten können Sie Service-Verträge mit dem Status **Storniert** oder **Abgelaufen**.

Im Programm Service-Verträge abschließend verarbeiten (tsctm3201m000) wählen Sie die Service-Verträge aus, die verarbeitet werden sollen.

Anlegen von Service-Verträgen

Zum Erstellen von Service-Verträgen müssen Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Erfassen Sie die Daten des Service-Vertragskopfes im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000).
2. Klicken Sie im Menü Zusatzoptionen auf **Installationsposition**.
3. Verknüpfen Sie im Programm Installationspositionen im Vertrag (tsctm1110m300) eine Installationsgruppe und Artikel mit ID-Nummer mit einem Service-Vertrag.
4. Wenn die Bestimmungen in allen Einzelheiten festgelegt werden sollen, müssen Sie die gewünschte Bestimmung markieren und dann im Menü Zusatzoptionen auf die Option **Deckungsbedingungen** klicken, um das Programm Deckungsbedingungen im Vertrag (tsctm1120m300) zu starten, und anschließend die Deckungsbedingungen hinzufügen.
5. Wenn die Deckungsbedingungen in allen Einzelheiten festgelegt werden sollen, müssen Sie die gewünschte Deckungsbedingung markieren, auf die Option **Kostenbestimmungen** klicken, um das Programm für die verbundene Kostenbestimmung, z. B. Reisekostenbestimmungen im Vertrag (tsctm1130m300), zu starten, und anschließend die Kostenbestimmungen hinzufügen.
6. Nachdem Sie alle gewünschten Bestimmungen und Konditionen erfasst haben, können Sie die Service-Vertragsdokumente über das Programm Service-Vertragsdokumente drucken (tsctm3400m000) drucken.

Hinweis

- Mindestens eine Installationsgruppe oder ein Artikel muss mit dem Service-Vertrag verbunden sein.
- Um eine Liste aller Service-Verträge zu drucken, steht Ihnen das Programm Service-Verträge drucken (tsctm3401m000) zur Verfügung.

Verwenden von Service-Verträgen

Verwenden Sie den Service-Vertrag, um:

- die Bedingungen anzugeben, die durch den Service-Vertrag gedeckt sind
- die Kostenparameter zu variieren, bis Sie die gewünschten Erlöse (Gewinne) erhalten
- die Phasen eines Service-Vertrags zu verwalten

Nach dem Erstellen des Service-Vertrags können Preissimulationen durchgeführt werden. Sie können das Preisfindungsverfahren und die Bruttomarge variieren, um verschiedene Endsummen berechnen und anzeigen zu lassen und daraus die geeignetste Summe auszuwählen.

Ein Service-Vertrag lässt sich anhand der verschiedenen Phasen erkennen, die er durchläuft. Der Status ändert sich nach den Interaktionen mit dem Handelspartner. Mit dem Programm Service-Verträge

(tsctm3100m000), den Unterprogrammen und den Druckprogrammen können Sie mit dem Handelspartner interagieren.

Ein Service-Vertrag kann die folgenden Status aufweisen:

- **Frei**
- **Aktiv**
- **Abgelaufen**
- **Storniert**
- **Abgeschlossen**

Archivieren eines Service-Vertrags

Wenn ein Service-Vertrag den Status **Abgeschlossen** aufweist, können Sie ihn mit Hilfe des Programms Service-Verträge in Historie kopieren (tsctm3280m000) in die Historie verschieben.

Hinweis

Welche Daten archiviert werden, legen Sie über die Parametereinstellungen im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) fest.

Verwenden von Vorlagen im Vertragswesen

Vorlagen für Service-Verträge und Service-Vertragsangebote werden im Voraus vorbereitet. Durch die Vorlagen sparen Sie Zeit, weil Sie ähnliche Daten nicht erneut eingeben müssen.

Vorlagen sind generisch, können aber durch Definition eines Preises pro Periode auf einen bestimmten Artikel bezogen werden. Diese Vorlagen beziehen sich nicht auf bestimmte Kunden und sie weisen keine bestimmten Installationsgruppenpositionen auf, sie beziehen sich aber auf bestimmte Artikel.

Mit Vertragsvorlagen können Sie Bestimmungen und Vereinbarungen leicht und schnell in Verträge kopieren. Sie können Deckungsbedingungen und Kostenbestimmungen in jeder Vorlage definieren und diese dann in die entsprechenden Installationsgruppenpositionen kopieren. Außerdem können Sie einen Gültigkeitszeitraum für die Vorlagen angeben, um sicherzugehen, dass Sie immer die aktuellsten Vorlagen verwenden.

Sie können die Vorlagen mit den Artikeln verknüpfen, während Sie die Artikelpreislisten definieren. Die Vorlagen enthalten den Preis, der für jede Vorlage definiert wurde, da in den Service-Verträgen immer die vorgeschlagenen oder voreingestellten Preisdaten verwendet werden.

Vorlagen für Service-Verträge und Service-Vertragsangebote werden im Voraus vorbereitet. Durch die Vorlagen sparen Sie Zeit, weil Sie ähnliche Daten nicht erneut eingeben müssen.

Im Paket Service stehen Ihnen die folgenden Vorlagen zur Verfügung:

- Vorlagen für Teilrechnungen
- Vorlagen für Service-Vertragsangebote und Service-Verträge

Verwenden von Bestimmungen im Vertragswesen

Die Bestimmungen enthalten die Einzelheiten der Vereinbarungen zwischen den Handelspartnern.

Bedingungen/Bestimmungen können für Folgendes definiert werden:

- eine Service-Vertragsvorlage
- ein Service-Vertragsangebot
- ein Service-Vertrag
- ein Service-Auftragsangebot
- eine Garantie

Sie müssen z. B. mehr Bestimmungen für einen Service-Vertrag definieren als für eine Garantie.

Ein Satz von Bestimmungen hat dieselbe generelle Struktur. Die Elemente werden nach Bedarf eingefügt.

Die Ebenen in einem Bestimmungspaket lauten wie folgt:

- Kopf
- Installationspositionen
- Deckungsbedingungen
- Kostenbestimmungen

Deckungsbedingungen - Staffelungsbeispiele

Die Einteilung in Phasen kann durch Folgendes festgelegt werden:

- Periode:
 - Phase 1 dauert zwei Jahre.
 - Phase 2 dauert zwei Jahre.
 - Phase 3 dauert ein Jahr.
- Zählergrenzwert des Hauptzählers des betreffenden Referenzartikels mit ID-Nummer:
 - Phase 1 bis zu 1.000 km
 - Phase 2 bis zu 5.000 km
 - Phase 3 bis zu 10.000 km
- Eine Kombination aus Zeitraum und Zählergrenzwert:
 - Phase 1 dauert zwei Jahre oder bis zu 1.000 km

Beispiel 1

- **Phase 1:**
Obergrenze- Kostendeckungsverfahren mit einer Obergrenze von 500 Euro. Dies bedeutet, dass die ersten 500 Euro vollständig durch den Service-Vertrag oder die Vertragsvorlage gedeckt sind.

■ **Phase 2:**

Deckungsprozentsatz- Kostendeckungsverfahren mit einem Prozentsatz von 10%. Von den Kosten über 500 Euro sind 10 Prozent durch den Service-Vertrag oder die Vorlage gedeckt.

Beispiel 2

Phase	Dauer	Deckung	Preis
1	2,5 J	50% Rabatt	$2,5 / 4 * (0,50 * 100) = 31,25$
1	1,0 J	25% Rabatt	$(1,0 / 4) * (0,25 * 100) = 6,25$
1	0,5 J	10% Rabatt	$(0,5 / 4) * (0,10 * 100) = 1,25$
Summe	4,0 J		38,75

Deckungsbedingungen - zeitlich gestaffelt vs. nicht gestaffelt

In einer Deckungsbedingung speichern Sie Vereinbarungen über die Dauer, das Kostendeckungsverfahren und die Kosten des Vertrags. Sie können die Deckungsbedingung mit einer der folgenden Arten von Bestimmungen verknüpfen:

- Materialkosten
- Lohnkosten
- Werkzeuganteil
- Fremdleistungskosten
- Hotline
- Fracht
- Betriebszeit
- Reisekosten
- Sonstige Kosten
- Alle

Zeitlich gestaffelte und zeitlich nicht gestaffelte Deckungsbedingungen

- Deckungsbedingungen in der Vorlage sind zeitlich gestaffelt, wenn Sie eine Anzahl an Perioden und die Periodeneinheit angeben. Ansonsten werden die Bestimmungen als nicht zeitlich gestaffelt angesehen.
- Deckungsbedingungen in der Garantie/im Vertrag sind zeitlich gestaffelt, wenn Sie einen Beginn und ein Ende angeben. Ansonsten werden die Bestimmungen als nicht zeitlich gestaffelt angesehen.

Verwenden von zeitlich gestaffelten und zeitlich nicht gestaffelten Deckungsbedingungen

Verwenden Sie zeitlich gestaffelte Deckungsbedingungen, um beispielsweise periodenabhängige Obergrenzen festzulegen.

- Obergrenzen für Verbrauchsartikel (nur n Toner pro Quartal für einen Kopierer)
- Obergrenzen für die Anzahl der Problemmeldungen (nur n Problemmeldungen pro Quartal)

Verwenden Sie zeitlich nicht gestaffelte Deckungsbedingungen, wenn die Deckung einer Bestimmung über die gesamte Gültigkeitsperiode einer Installationsposition berücksichtigt werden soll.

Kopieren einer Vorlage in einen Vertrag

Wenn Sie eine Vorlage in einen Vertrag kopieren und die Dauer im Vorlagenkopf die Vertragsverlängerungsdauer unterschreitet, werden die Deckungsbedingungen in der Vorlage ins Verhältnis mit der Vertragsdauer für zeitlich nicht gestaffelte Deckungsbedingungen gesetzt.

Beispiel:

- Dauer im Vorlagenkopf: 1 Jahr
- Vertragsverlängerungsdauer: 2 Jahre
- Nicht gestaffelte Obergrenze der Deckungsbedingung in der Vorlage: 1.000 Euro
- Sich daraus ergebende, nicht gestaffelte Obergrenze der Deckungsbedingung in der Vorlage: 2.000 Euro

Wenn die kopierte Vorlage eine zeitlich gestaffelte Deckungsbedingung enthält, wird die Deckungsbedingung im Vertrag ebenfalls zeitlich gestaffelt.

Beispiel:

- Dauer im Vorlagenkopf: 1 Jahr
- Vertragsverlängerungsdauer: 1 Jahr
- Deckungsbedingung in der Vorlage: 1 Monat
- Sich daraus ergebende Anzahl an Deckungsbedingungen in der Vorlage: 12.

Kostendeckungsverfahren

Durch das Kostendeckungsverfahren stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, die Service-Kosten vom Handelspartner zurückzufordern.

Verwenden Sie das Programm Deckungsbedingungen im Vertragsangebot (tsctm1120m200), um einen Wert für den Parameter Deckungsbedingungen anzugeben.

Wenn eine Deckungsbedingung in Abhängigkeit von der Zeit (Phaseneinteilung) oder von einem Zählerstand variiert, ist das festgelegte Verfahren in der Phasenbestimmung (oder den Bestimmungen) enthalten.

- **Obergrenze**
Die Höchstkosten, die mit dem Handelspartner vereinbart wurden. Sie können alle Kosten in Rechnung stellen, die unter diesem Betrag liegen.
- **Deckungsprozentsatz**
Alle Service-Kosten werden mit einem bestimmten Rabatt in Rechnung gestellt.
- **Grenze für Deckungsprozentsatz**
Alle verdichteten Service-Kosten werden mit einem Rabatt in Rechnung gestellt, vorausgesetzt der fakturierte Gesamtbetrag übersteigt den Höchstbetrag nicht. Alle Kosten, die diesen Höchstbetrag überschreiten, werden nach einem Standardsatz in Rechnung gestellt.
- **Ausschluss**
Bestimmungen sind von der Vertragsdeckung ausgenommen.
- **Eigenes Risiko**
Bestimmungen sind von der Vertragsdeckung ausgenommen, bis ein festgelegter Höchstbetrag oder Deckungsprozentsatz erreicht ist. Wenn der Höchstbetrag oder das Gültigkeitsende der Deckungsbedingung erreicht ist, wird eine Deckung für die anderen Deckungsbedingungen angeboten. Denken Sie daran, dass dieses Deckungsverfahren nicht für Deckungsbedingungen in der Garantie gilt.

Hinweis

- Ist die Deckungsbedingung in mehrere Phasen unterteilt, kann für jede Phase ein anderes Kostendeckungsverfahren angegeben sein.
- Sind mehrere Kostendeckungsverfahren pro Phase erforderlich, werden sie in der dazugehörigen Phasenbestimmung angegeben.

Preisberechnung

Eine Preisberechnung findet für alle Installationsgruppen und/oder Artikel mit ID-Nummer statt, die im Vertrag oder dem Vertragsangebot genannt sind. Sie müssen den Wert der gesamten Installationsgruppe, der einzelnen (nicht zugehörigen) Artikel mit ID-Nummer und der (Service-)Stücklistenartikel, die mit einer Installationsgruppe verbunden sind, bestimmen.

Sie können den Wert der Installationsgruppe auf folgende Arten ermitteln:

Verkaufswert der Installation

Der Wert der gesamten Installationsgruppe wird bestimmt durch den Gesamtpreis aller Artikel, die Teil der Installationsgruppe sind.

Ausführliche Erläuterung der Zahlen in den Abbildungen 1 und 2.

1: Bestimmen der Anwendung

2 und 3: Bestimmen der Installationsgruppen und Artikel mit ID-Nummer für Vertragsangebote

Sie können für jeden Datensatz im Programm Installationspositionen im Service-Auftragsangebot (tsctm1110m400) eine Installationsgruppe oder einen Artikel definieren. Die abgelaufenen (ID-)Artikel werden nicht verwendet.

4: Bestimmen der Installationsgruppen für Verträge

Der Verkaufswert oder die Preisliste wird durch die Installationsgruppen bestimmt, für die der Service-Vertrag im Programm Installationspositionen im Vertrag (tsctm1110m300) definiert wurde. Wenn für den Service-Vertrag keine Installationsgruppen definiert sind, berechnet LN keinen Preis.

5 und 6: Abrufen der Installationsgruppenstrukturen und Wartungsstückliste in der:

- Installationsverwaltung (CFG)
- Installationsgruppe

Für die in einem Service-Vertrag, einem Service-Vertragsangebot oder einem Service-Auftragsangebot definierte Installationsgruppe sowie für die gesamte ID-Artikelstruktur dieser Installationsgruppe führt LN die folgenden Prüfungen durch:

Wenn das Kontrollkästchen **Durch Vertrag gedeckt** nicht markiert ist, wird der Artikel mit ID-Nummer mit all seinen untergeordneten Komponenten ausgelassen. LN verwendet den Verkaufspreis des Artikels mit ID-Nummer. Wenn der Preis für den Artikel mit ID-Nummer vorhanden ist, sucht LN in den untergeordneten Komponenten dieses Artikels mit ID-Nummer nicht weiter nach Preisen.

Service-Plankosten

Beim Preis handelt es sich um den gesamten VK-Betrag sämtlicher festgelegter Bestimmungen und Deckungsbedingungen.

Artikelpreis

Der Vertragspreis für die gedeckte Installation basiert auf dem empfohlenen Verkaufspreis für die Kombination aus Artikel, Vertragsvorlage und Dauer. Diese Preise werden im Programm Artikelpreisliste für vertragliche Preisfindung (tsctm0115m000) verwaltet.

Verkaufswert der Installation

Wenn Sie dieses Preisfindungsverfahren auswählen, berechnet LN den Wert der Installationsgruppen, die im Service-Vertrag oder im Vertragsangebot genannt sind. LN berechnet diese Installationsgruppe wie in Abbildung 1 dargestellt.

Hinweis

Klicken Sie auf Ausführliche Erläuterung der Zahlen in den Abbildungen 1 und 2..

Artikelpreis

Wenn Sie dieses Preisfindungsverfahren auswählen, basiert der Wert des Vertrags oder des Vertragsangebots auf den geplanten oder voraussichtlichen Service-Leistungen, die mit den Installationsgruppen/Artikeln verknüpft sind. Der Vorgang wird in Abbildung 2 dargestellt.

Hinweis

Klicken Sie auf Ausführliche Erläuterung der Zahlen in den Abbildungen 1 und 2..

Ausführliche Erläuterung der Zahlen in den Abbildungen 1 und 2.

1: Anwendung bestimmen

2 und 3: Installationsgruppen und Artikel mit ID-Nummer für Vertragsangebote bestimmen

Eine Installationsgruppe oder ein Artikel kann für jeden Datensatz im Programm Installationspositionen im Service-Auftragsangebot (tsctm1110m400) definiert werden. Abgelaufene Artikel und Artikel mit ID-Nummer werden nicht verwendet.

4: Installationsgruppen für Verträge bestimmen

Die Installationsgruppen, für die der Service-Vertrag im Programm Installationspositionen im Vertrag (tsctm1110m300) definiert wurde, bestimmen den Verkaufswert bzw. die Preisliste. Wenn für den Service-Vertrag keine Installationsgruppen definiert sind, berechnet LN keinen Preis.

5 und 6: Installationsgruppenstrukturen und Wartungsstückliste abrufen in:

- Installationsverwaltung (CFG)

Installationsgruppe

Für die in einem Service-Vertrag, einem Service-Vertragsangebot oder einem Service-Auftragsangebot definierte Installationsgruppe sowie für die gesamte ID-Artikelstruktur dieser Installationsgruppe führt LN die folgenden Prüfungen durch:

Wenn das Kontrollkästchen **Durch Vertrag gedeckt** nicht markiert ist, wird der Artikel mit ID-Nummer mit all seinen untergeordneten Komponenten ausgelassen. LN verwendet den Verkaufspreis des Artikels mit ID-Nummer. Wenn der Preis für den Artikel mit ID-Nummer vorhanden ist, sucht LN in den untergeordneten Komponenten dieses Artikels mit ID-Nummer nicht weiter nach Preisen.

Artikel mit ID-Nummer

Die Struktur jeder Installationsgruppe wird von oben nach unten gelesen, um das Kontrollkästchen **Durch Vertrag gedeckt** für den Artikel mit ID-Nummer zu markieren. Wenn dieses Kontrollkästchen

nicht markiert ist, wird der Artikel mit ID-Nummer ausgelassen. Dies gilt auch für alle untergeordneten Artikel mit ID-Nummer.

Hinweis

Das Kontrollkästchen **Durch Vertrag gedeckt** gilt nicht für die Artikel mit ID-Nummer in Service-Auftragsangeboten.

Der Preis des Artikels mit ID-Nummer auf der obersten Ebene der ID-Artikelhierarchie wird verwendet.

Artikel

Wird ein Artikel als oberster Artikel mit ID-Nummer in der Installationsgruppe festgelegt, dann wird die für den Artikel definierte Stückliste eingelesen. Falls keine Stückliste vorhanden ist, kann LN den Preis nicht bestimmen. Wenn eine Stückliste definiert ist, verwendet LN den Service-Preis für den Artikel, der im Programm Service-Artikel (tsmdm2100m000) festgelegt wurde.

7. Preise aggregieren

LN summiert die Preise aller Installationsgruppen und Artikel mit ID-Nummer und berechnet den Prozentsatz.

Berechnen von Vertragspreisen

Berechnen des Preises (Werts) eines Service-Vertrags, eines Service-Vertragsangebots oder eines Service-Auftragsangebots

Hinweis

Für diese Berechnung unterstützt LN die folgenden Preisfindungsverfahren:

- **Installationsgruppe/Artikelpreise:** LN verwendet die empfohlenen Verkaufspreise, die im Programm Artikelpreisliste für vertragliche Preisfindung (tsctm0115m000) definiert sind.
- **Verkaufswert der Installation-** LN berechnet nur die gesamten internen Kosten und den Gesamtverkaufspreis (Gesamtwert) des Service-Vertrags. Folglich weisen Kostenbestimmungen und Deckungsbedingungen keine Preisangaben auf.
- **Preis Service-Leistung-** LN verwendet die Service-Preisliste, um die Plankosten und Verkaufspreise pro Deckungsbedingung zu bestimmen. Folglich berücksichtigt LN die Preise der Kostenbestimmungen bei der Berechnung der internen Kosten und externen VK-Preise des Service-Vertrags nicht.
- **Service-Plan-Kosten-** LN berechnet die Plankosten und Verkaufspreise einer Deckungsbedingung als Summe ihrer Kostenbestimmungen.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Preis für die Service-Art zu berechnen, die durch einen Vertrag abgedeckt ist:

- Schritt 1: Berechnen von Preisen der Kostenbestimmungen
- Schritt 2: Berechnen von Preisen der Deckungsbedingungen
- Schritt 3: Berechnen von Preisen der Bestimmungen

In der folgenden Tabelle werden die für jedes Verfahren notwendigen Schritte dargestellt.

Preisfindungsver- fahren	Schritt 1	Schritt 2	Schritt 3
Artikelpreis			
Verkaufswert In- stallation			X
Service-Plankos- ten	X	X	X

Schritt 1: Berechnen von Preisen der Kostenbestimmungen

Sie können die Kosten- und Rechnungsbeträge einer Kostenbestimmung manuell eingeben oder eine Instandhaltungsplanung aus dem Modul Service-Planung & Konzepte abrufen. Es besteht die Möglichkeit, die Kostenbestimmungen festzulegen, die auszuschließen sind, wie z. B. Materialkosten im Fall eines Service-Auftragsangebots. Die Kosten/der Rechnungsbetrag der ausgeschlossenen Position beträgt null. Die Preise der Kostenbestimmungen wirken sich nur auf den Gesamtwert des Service-Vertrags (Angebots) aus, wenn als Preisfindungsverfahren **Service-Plan-Kosten** eingestellt ist. In anderen Situationen sind die Preise der Kostenbestimmungen bei der Berechnung kalkulierter und tatsächlicher Service-Auftragskosten erforderlich.

Schritt 2: Berechnen von Preisen der Deckungsbedingungen

Das Kostendeckungsverfahren und die Deckungsphase wirken sich auf die Kosten- und Rechnungsbeträge der Deckungsbedingungen aus. Dieser Schritt basiert auf den kalkulierten internen Kosten- und Rechnungsbeträgen. Sie können die kalkulierten Beträge auch zur Kontrolle der Budgets für Service-Verträge/Angebote verwenden.

Ergebnis von Schritt 2:

- Kalkulierte Kosten- und Rechnungsbeträge für jede Deckungsbedingung
- Kosten- und Rechnungsbeträge für Deckungsbedingungen

Teilschritte

2.1 Berechnen der Plankosten- und kalkulierten Verkaufspreise von Deckungsbedingungen: Wie die Plankosten und Soll-Verkaufspreise kalkuliert werden, hängt vom Preisfindungsverfahren ab:

- **Verkaufswert der Installation:** Nicht anwendbar
- **Preis Service-Leistung:** Die Plankosten- und kalkulierten Verkaufspreise werden mit Hilfe der *Preisberechnung* (S. 32) bestimmt.
- **Service-Plan-Kosten:** Die Plankosten- und kalkulierten Verkaufspreise ergeben sich aus der Summe der zugrundeliegenden Kostenbestimmungen.

2.2 Berechnen der Auswirkungen der Deckungsphase: Wir nehmen an, dass die Kosten gleichmäßig über die Zeit verteilt sind. In diesem Fall können die Auswirkungen der Deckungsphase linear berechnet werden.

Beispiel: Der kalkulierte Preis einer Deckungsbedingung (mit den Auswirkungen des Deckungsverfahrens) beträgt 100 und die Gesamtdauer vier Jahre.

Phase	Dauer	Deckung	Neuer Preis
1	2,5 J	Rabatt 50%	$(2.5/4) * 0.5 * 100 = 31.25$
2	1 J	Rabatt 25%	$(1/4) * 0.25 * 100 = 6.25$
3	0,5 J	Rabatt 10%	$(0.5/4) * 0.1 * 100 = 1.25$
Summe	4 J	-	=38.75

Allgemeine Formel:

$$\text{Preis} = \frac{\text{Phasendauer}}{\text{Gesamtdauer}} * \text{Kalkulierter Preis}$$

Im diesem Beispiel beginnt die Deckungsphase nach der vorherigen Phase. Im folgenden Beispiel beginnt die Deckungsphase zusammen mit der vorherigen Phase.

Phase	Beginn	Dauer	Relevante Dauer
1	-	1 J	1 J
2	gleich	2 J	$(2-1) = 1 \text{ J}$
3	Nach	1 J	1 J

Die relevante Dauer von Phase 2 ist die Zeit, die Phase 2 länger dauert als Phase 1. LN verwendet diese relevante Dauer zur Berechnung des Preises einer Deckungsbedingung.

2.3 Berechnen der Auswirkungen des Kostendeckungsverfahrens: Im folgenden Beispiel wird die Formel zur Berechnung der neuen Kosten und Preise für die folgenden Deckungsverfahren erläutert.

Deckungsverfahren	Gesamtkosten (GK)	Verkaufspreis (VP)
Festpreis	GK _r	VP _r
Rabatt	$(D/100) * GK_r$	$(D/100) * VP_r$
Höchststrabatt	$(Max/VP_r) * (GK/VP)_r * GK_r$	$(Max/VP_r) * GK_r$
Höchstpreis	$(Max/VP_r) * (GK/VP)_r * GK_r$	$(Max/VP_r) * GK_r$

wobei:

GK_r = Plan-Gesamtkosten

VP_r = Kalkulierter Verkaufspreis

D = Rabattprozent

Max = Höchstbetrag

2.4 Berechnen der Kosten und Preise der Deckungsbedingung: LN berechnet in diesem Teilschritt die Kosten und Preise für die Deckungsbedingung. Der Verkaufspreis der Deckungsbedingung entspricht der Summe der Verkaufspreise aller Deckungsphasen. LN berechnet die Kosten der Deckungsbedingung auf die gleiche Weise.

Schritt 3: Berechnen der Preise von Bestimmungen

LN berechnet die Beträge aller Bestimmungen. Die Zuschlags-/Rabattvereinbarungen wirken sich auf diese Bestimmungen aus. LN verdichtet auch die Plankosten und kalkulierten VK-Preise der Deckungsbedingungen in die Bestimmungen.

Die mit den Service-Vertragspositionen verbundenen Bestimmungen werden in zwei Arten unterschieden:

- die zu einer Installationsgruppe gehörenden Service-Vertragspositionen
- die zu einem Service-Vertrag gehörenden Service-Vertragspositionen

Wenn die Bestimmungen nach Installationsgruppe unterteilt werden, berechnet LN die mit der Installationsgruppe zusammenhängenden Service-Vertragspositionen. Diese Service-Vertragspositionen bilden die Summe aller Positionen derselben Installationsgruppe. Daher fasst LN die Plankosten/kalkulierten Preise und die angefallenen Kosten/erzielten Preise der Summenpositionen zusammen.

LN aktualisiert die berechneten Service-Vertragspositionen mit den Zuschlags-/Rabattbestimmungen, die mit dem Service-Vertrag (auf Ebene des Vertragskopfes) zusammenhängen.

Kostendeckungsverfahren

Durch das Kostendeckungsverfahren stehen mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, die Service-Kosten vom Handelspartner zurückzufordern.

Verwenden Sie das Programm Deckungsbedingungen im Vertragsangebot (tsctm1120m200), um einen Wert für den Parameter Deckungsbedingungen anzugeben.

Wenn eine Deckungsbedingung in Abhängigkeit von der Zeit (Phaseneinteilung) oder von einem Zählerstand variiert, ist das festgelegte Verfahren in der Phasenbestimmung (oder den Bestimmungen) enthalten.

- **Obergrenze**
Die Höchstkosten, die mit dem Handelspartner vereinbart wurden. Sie können alle Kosten in Rechnung stellen, die unter diesem Betrag liegen.
- **Deckungsprozentsatz**
Alle Service-Kosten werden mit einem bestimmten Rabatt in Rechnung gestellt.
- **Grenze für Deckungsprozentsatz**
Alle verdichteten Service-Kosten werden mit einem Rabatt in Rechnung gestellt, vorausgesetzt der fakturierte Gesamtbetrag übersteigt den Höchstbetrag nicht. Alle Kosten, die diesen Höchstbetrag überschreiten, werden nach einem Standardsatz in Rechnung gestellt.
- **Ausschluss**
Bestimmungen sind von der Vertragsdeckung ausgenommen.
- **Eigenes Risiko**
Bestimmungen sind von der Vertragsdeckung ausgenommen, bis ein festgelegter Höchstbetrag oder Deckungsprozentsatz erreicht ist. Wenn der Höchstbetrag oder das Gültigkeitsende der Deckungsbedingung erreicht ist, wird eine Deckung für die anderen Deckungsbedingungen

angeboten. Denken Sie daran, dass dieses Deckungsverfahren nicht für Deckungsbedingungen in der Garantie gilt.

Hinweis

- Ist die Deckungsbedingung in mehrere Phasen unterteilt, kann für jede Phase ein anderes Kostendeckungsverfahren angegeben sein.
- Sind mehrere Kostendeckungsverfahren pro Phase erforderlich, werden sie in der dazugehörigen Phasenbestimmung angegeben.

Rabattschema für Verträge

Ein Rabattschema definiert die Rabattsätze eines Vertrags über einen bestimmten Zeitraum hinweg.

Das Rabattschema legt den Rabattsatz eines Vertrags während der Geltungsdauer der Garantie für den Artikel fest. Sie können einen anfänglichen Garantiezeitraum mit aufnehmen. In dieser Zeit werden dem Kunden keine Kosten in Rechnung gestellt.

Sie können ein Rabattschema auch unabhängig von einer Garantie verwenden, z. B. dann, wenn Sie sich mit Ihrem Kunden auf einen einmaligen Rabatt verständigt haben.

Ein Vertragsrabattschema definieren Sie im Programm Rabattschema für Verträge (tsctm0110m000).

Drucken von Service-Vertragsdokumenten

Zum Drucken von Service-Vertragsdokumenten sind die folgenden Schritte erforderlich:

1. Rufen Sie das Programm Service-Vertragsdokumente drucken (tsctm3400m000) auf.
2. Wählen Sie im Feld **Druckbereich** je nach Bedarf die Optionen **Internes Dokument** oder **Externes Dokument** aus.
3. Geben Sie im Register **Auswahlbereich** den Bereich der Service-Vertragsdokumente an, den Sie drucken möchten.
4. Wählen Sie im Register **Währungsoptionen** die Deckung und die technischen Anhänge aus, die mit gedruckt werden sollen, sowie die Währungen, in denen die internen Kosten und externen Preise angegeben werden müssen.
5. Klicken Sie auf **Drucken**.

Hinweis

Wenn Sie ein Service-Vertragsdokument drucken, bleibt der Status des Service-Vertrags unverändert.

Drucken von Service-Verträgen

Mit diesem Programm:

- drucken Sie interne Dokumente
- drucken Sie externe Dokumente

So drucken Sie Service-Verträge:

1. Rufen Sie das Programm Service-Verträge drucken (tsctm3401m000) auf.
2. Geben Sie den Bereich von Service-Verträgen an, den Sie drucken möchten.
3. Markieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen, um die Textanhänge anzugeben, die Sie drucken möchten.
4. Wählen Sie im Feld **Sortieren nach** die Sortierreihenfolge aus.
5. Klicken Sie auf **Drucken**.

Service-Vertragsänderungen

Aktive Service-Verträge können nicht auf dieselbe Weise geändert werden wie Service-Verträge mit dem Status **Frei**. Im Paket Service werden Vertragsänderungen in die folgenden Arten unterteilt:

- Vertragsverlängerung
- Indexierung
- Unvorhergesehene Änderungen

Vertragsverlängerung

Mit der Option **Vertragsverlängerung** verlängern Sie die Vertragsperiode. Sie können einen Service-Vertrag um einen beliebigen Zeitraum verlängern und die Kosten und Deckungsbedingungen kopieren. Beim Verlängern eines Vertrags können Sie auch weitere Installationspositionen hinzufügen, die internen Kosten und den Verkaufspreis der Installationspositionen ändern, die internen Kosten und den Verkaufspreis der Deckungsbedingungen ändern usw.

Preisindexierung

Mit der Option **Preisindexierung** erhöhen Sie den Vertragswert. Durch eine Erhöhung des Vertragswerts tragen Sie wirtschaftlichen Veränderungen Rechnung, wirken Sie den Auswirkungen der Inflation oder dem Einfluss von Währungsschwankungen entgegen usw.

- Eine Service-Vertragsänderung der Art Indexierung kann nur angewandt werden, wenn im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000) oder Installationspositionen im Vertrag

(tsctm1110m300) als Preisfindungsverfahren für die Installationspositionen **Installationsgruppe/Artikelpreise** festgelegt wurde.

- Wenn das Kontrollkästchen **Aus Vertragspreisliste aktualisieren** im Programm Indexierungsprozentsätze (tsctm0161m000) nicht markiert ist, wird der für die **Installationsgruppe/Artikelpreise** im Programm festgelegte Prozentsatz zur Indexierung des **Berechnet(en Preises)** und des **Verkaufspreises** im Programm Installationspositionen im Vertrag (tsctm1110m300) verwendet.
- Wenn das Kontrollkästchen **Aus Vertragspreisliste aktualisieren** im Programm Indexierungsprozentsätze (tsctm0161m000) markiert ist, wird der Verkaufspreis durch den letzten Preis aus dem Programm Artikelpreisliste für vertragliche Preisfindung (tsctm0115m000) ersetzt.

Der **berechnet(e Betrag)** und der **Rechnungsbetrag** im Programm Installationspositionen im Vertrag (tsctm1110m300) werden proportional indexiert, basierend auf dem Zeitraum zwischen **Änderungsdatum** und **Ablaufdatum**, die im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000) angegeben sind.

- Wenn das Feld **Art** im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000) auf **Verlängerung mit Indexierung** gesetzt ist, verlängert LN den Vertrag und wendet gleichzeitig die Indexierung an. Die Indexierung findet unabhängig von dem für die Installationspositionen definierten Preisfindungsverfahren statt.

Unvorhergesehene Änderungen

Über die Option **Unvorhergesehene Änderungen** nehmen Sie Änderungen wie das Hinzufügen von Installationspositionen, Preis- und Rabattänderungen, Änderungen an Deckungsbedingungen/Kostenbestimmungen usw. an der Vertragsvereinbarung vor.

Auswirkungen der Indexierung oder unvorhergesehener Änderungen auf Teilrechnungen, wenn die Vertragsänderung aktiviert wird

Wenn die Indexierung oder eine unvorhergesehene Änderung aktiviert wird, wird der indexierte Betrag auf die Teilrechnungen aufgeteilt, die die folgenden Kriterien erfüllen:

- Teilrechnungen mit dem Status **Frei** im Programm Auf Vertrag basierende Teilrechnungen (tsctm4100m000)
- Teilrechnungen mit einem Beginn im Feld **Gültigkeitsperiode** (im Programm Auf Vertrag basierende Teilrechnungen (tsctm4100m000)), der dem **Änderungsdatum** (im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000)) entspricht oder nach diesem liegt.

Die indexierte Betrag wird nicht auf die manuell angelegten Teilrechnungen aufgeteilt.

Es gibt keine Teilrechnungen mit dem Status **Frei** im Programm Auf Vertrag basierende Teilrechnungen (tsctm4100m000), wenn die Indexierung oder die unvorhergesehene Änderung angewandt wird. LN generiert eine neue Teilrechnung mit dem indexierten Betrag im Programm Auf Vertrag basierende Teilrechnungen (tsctm4100m000) bei Aktivierung der Vertragsänderung. Das **geplante Rechnungsdatum** für die neue Teilrechnung entspricht dem **Änderungsdatum** im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000).

Hat der Indexierungsbetrag oder der Betrag für die unvorhergesehene Änderung nicht den Wert null, fügt LN den Betrag dem Teilrechnungsbetrag hinzu. Danach wird der Indexierungsbetrag oder der Betrag für die unvorhergesehene Änderung auf Null zurückgesetzt.

Der Status der Teilrechnung kann nur geändert werden, wenn:

- der Indexierungsbetrag oder der Betrag für die unvorhergesehene Änderung den Wert null aufweist. Der Status der Teilrechnung kann geändert werden in:
 - **Akzeptiert**
 - **Storniert**
- Die Vertragsänderung wird aktiviert.

Ändern eines einzelnen Vertrags

Um einen einzelnen Vertrag zu ändern, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Rufen Sie das Programm Service-Verträge (tsctm3100m000) auf, gehen Sie in das Menü Zusatzoptionen und klicken Sie auf die Option "Vertragsänderungen".
2. Klicken Sie im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000) auf "Neu", um das Unterprogramm aufzurufen.
3. Wählen Sie im Feld **Art** die Art der Änderung aus:
 - Verlängerung
 - Unvorhergesehene Änderungen
 - Indexierung
 - Verlängerung mit Indexierung
4. Geben Sie eine Bezeichnung ein.
5. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor. Verwenden Sie bei Bedarf die Befehle aus dem Menü Zusatzoptionen, um die Installationen und/oder Deckungsbedingungen zu ändern oder um die Vertragssummen anzuzeigen.
6. Klicken Sie auf Speichern.
7. Prüfen Sie im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000) die Beträge. Wenn Sie zu diesem Zeitpunkt den Gültigkeitsbeginn der Änderung ändern (Voreinstellung: Tagesdatum), müssen Sie die Preise neu berechnen lassen und die geänderten Beträge prüfen.
8. Gehen Sie zum Bestätigen der Änderungen in das Unterprogramm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000), dort in das Menü Zusatzoptionen und klicken Sie auf Vertragsänderungen aktivieren. Der aktive Vertrag wird dann entsprechend geändert.

Hinweis

- Für jede Änderung eines Vertrags legt das Paket LN neue Teilrechnungen an, die Sie im Programm Auf Vertrag basierende Teilrechnungen (tsctm4100m000) abfragen können.

- Sie können einen Service-Vertrag nur dann ändern, wenn im Register **Vertragsänderungen** des Programms Service-Verträge (tsctm3100m000) das auf die entsprechende Änderungsart bezogene Kontrollkästchen für diesen Vertrag markiert war, bevor er ausgewählt wurde.
- Sie können unvorhergesehene Änderungen nicht für mehrere Verträge auf einmal vornehmen.
- Sie können das Feld **Art** im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000) nur auf **Verlängerung mit Indexierung** setzen, wenn im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000) die folgenden Kontrollkästchen markiert sind:
 - **Vertragsverlängerung**
 - **Preisindexierung**

Vertragsverlängerung

Ein Service-Vertrag enthält die Bedingungen, die zwischen Dienstleister und Kunde vereinbart wurden. Service-Verträge können verlängert werden, um Dienstleistungen auch längerfristig anzubieten und dem Dienstleistungsunternehmen zusätzliche Einnahmen zu sichern.

Vertragsverlängerung: Mit dieser Option können Sie die Vertragsperiode über ihre aktuelle Gültigkeit hinaus verlängern. Sie können einen Service-Vertrag um einen beliebigen Zeitraum verlängern und die Kosten und Deckungsbedingungen kopieren. Beim Verlängern eines Vertrags können Sie auch weitere Installationspositionen hinzufügen, die internen Kosten und den Verkaufspreis der Installationspositionen ändern, die internen Kosten und den Verkaufspreis der Deckungsbedingungen ändern usw.

Hinweis

Sie können das Feld **Art** im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000) nur auf **Verlängerung mit Indexierung** setzen, wenn im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000) die folgenden Kontrollkästchen markiert sind:

- **Vertragsverlängerung**
- **Preisindexierung**

Indexierung

Um wirtschaftliche Schwankungen auszugleichen und zum Vorteil des Service-Unternehmens kann ein Service-Vertrag neu bewertet werden. Aufgrund von Inflation können die Kosten für Material, Lohn, Werkzeuge, Reisen usw. steigen, weshalb Sie die derzeitigen, durch Service-Verträge festgelegten Vereinbarungen entsprechend ändern müssen. Über die Funktion **Indexierung** im Modul Vertragswesen implementieren Sie diese Änderungen automatisch, wenn dies im Service-Vertrag vorgesehen ist.

Auf Basis der Indexierung müssen die aktuellen Vertragskosten und -preise neu berechnet werden. Die Indexierung kann nicht zu einem neuen Service-Vertrag führen. Sie müssen die folgenden Abhängigkeiten bestimmen:

- Auf dem Vertrag basierende Teilrechnungen werden auf Basis eines geänderten Vertragswerts neu generiert, was sich auf die Fakturierung auswirkt.
- Änderungen (zusätzliche Rechnungen, Gutschriften) wirken sich auf die Debitorenbuchhaltung aus, was auch an den Konten des Moduls Debitorenbuchhaltung sichtbar wird.
- Änderungen betreffen die prognostizierten Erlöse und Kosten, was sich auf das Hauptbuch auswirkt.

Wenn Sie Indexierung verwenden, können die internen Kosten und die Verkaufspreise prozentual angepasst werden:

- für vertraglich festgelegte Service-Leistungen (definiert im Modul Service-Planung & Konzepte)
- für die Bedingungsart

Hinweis

- Um Indexierung für einen Service-Vertrag zu verwenden, müssen Sie vor Aktivierung des Vertrags das Kontrollkästchen **Preisindexierung** für den entsprechenden Vertrag markieren. Dieses Kontrollkästchen finden Sie im Register "Vertragsänderungen" des Programms Service-Verträge (tsctm3100m000).
- Um einen Vertrag zu verlängern und gleichzeitig zu indexieren, setzen Sie das Feld **Art** im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000) auf **Verlängerung mit Indexierung**.
- Um die Indexierung auf einen einzelnen Vertrag anzuwenden, steht Ihnen das Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000) zur Verfügung.
- Um die Indexierung auf mehrere Verträge anzuwenden, benötigen Sie das Programm Vertragsänderungen generieren (tsctm3202m000). Weitere Informationen dazu finden Sie unter *Anwenden der Indexierung auf mehrere Service-Verträge (S. 45)*.

Anwenden der Indexierung auf mehrere Service-Verträge

Um die Indexierung auf mehrere Verträge anzuwenden, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Gehen Sie im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000) in das Menü Zusatzoptionen und klicken Sie auf **Vertragsänderungen generieren**, um das Programm Vertragsänderungen generieren (tsctm3202m000) aufzurufen.
2. Geben Sie einen Bereich an.
3. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Indexierung**.
4. Ändern Sie bei Bedarf den Gültigkeitsbeginn.

5. Wählen Sie die Indexierungsvorlage aus. Sie können die Vorlage nur dann auswählen, wenn keine Indexierungsvorlage im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000) definiert ist.
6. Um die Änderung sofort zu aktivieren, markieren Sie das Kontrollkästchen **Erstellte Indexierung aktivieren**. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen nicht markieren, müssen Sie die Änderungen später einzeln aktivieren.
7. Klicken Sie auf **Verarbeiten**.

Hinweis

- Für die Indexierung werden die Beträge der Indexierungsbestimmungen nach der Indexierungsdefinition neu berechnet.
- Für jede Änderung eines Vertrags legt das Paket Service neue Teilrechnungen an, die Sie im Programm Auf Vertrag basierende Teilrechnungen (tsctm4100m000) (tsctm4100m000) abfragen können.
- Indexierung kann nur dann auf einen Service-Vertrag angewendet werden, wenn das Kontrollkästchen **Preisindexierung** im Register **Vertragsänderungen** des Programms Service-Verträge (tsctm3100m000) für diesen Vertrag markiert war, bevor der Vertrag aktiviert wurde.

Unvorhergesehene Änderungen

Unvorhergesehene Änderungen sind alle Änderungen an aktiven Service-Verträgen in Bezug auf die gedeckte Installation, die Deckungsarten und die Bedingungen.

Wenn Sie einen vorhandenen Vertrag ändern möchten, können Sie eine Vertragsänderung der Art "Unvorhergesehene Änderung" anlegen.

Die Vertragsänderung wird mit dem Status **Frei** angelegt.

Unvorhergesehene Änderungen müssen für den Vertrag aktiviert werden, damit die Deckung unter Verwendung der neuen Vertragsdefinitionen greift. Eine Vertragsänderung führt oft zu einer Änderung der vertraglich geregelten Preise und wirkt sich somit auch auf die derzeitigen vertragsbezogenen Teilrechnungen aus. Wenn für eine unvorhergesehene Änderung eine Vertragsstrafe erhoben wird, wird eine separate Vertragsteilrechnung angelegt.

Um wie viel der Vertragswert aufgrund der unvorhergesehenen Änderung insgesamt korrigiert werden muss, ergibt sich aus der Differenz des Vertragswerts vor Aktivierung der unvorhergesehenen Änderung und dem Vertragswert nach Aktivierung der unvorhergesehenen Änderung.

Sie können unvorhergesehene Änderungen auch an der Deckung eines aktiven Service-Vertrags vornehmen. Folgende Aktionen sind möglich:

- Hinzufügen oder Löschen von Installationsgruppen, Artikeln mit ID-Nummer, Service-Arten, Bestimmungen, Deckungsbedingungen und/oder Kostenbestimmungen

Hinweis

- Um unvorhergesehene Änderungen an einem Service-Vertrag zuzulassen, müssen Sie vor Aktivierung des Vertrags das Kontrollkästchen **Unvorhergesehene Änderungen** für den entsprechenden Vertrag markieren. Dieses Kontrollkästchen finden Sie im Register **Vertragsänderungen** des Programms Service-Verträge (tsctm3100m000). In diesem Programm legen Sie auch eine Vertragsstrafe fest, die dem Kunden für jede unvorhergesehene Änderung in Rechnung gestellt wird.
- Um an einem Vertrag unvorhergesehene Änderungen vorzunehmen, steht Ihnen das Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000) zur Verfügung.

Drucken von Service-Verträgen, die kurz vor dem Ablauf stehen

1. Rufen Sie das Programm Service-Verträge auf "Abgelaufen" setzen (tsctm3200m000) auf.
2. Geben Sie den gewünschten Ablaufzeitraum an.
3. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Liste auf "Abgelaufen" zu setzender Service-Verträge**.
4. Klicken Sie auf **Verarbeiten**.

Service-Verträge für Ablauf kennzeichnen

Verwenden Sie das Programm Service-Verträge auf "Abgelaufen" setzen (tsctm3200m000), um die Service-Verträge für den Ablauf zu kennzeichnen.

Ein Service-Vertrag kann den Status **Aktiv** aufweisen, obwohl die Vertragsperiode beendet ist. Sie können diesem Vertrag keine Vertragsdeckung zuweisen. Setzen Sie den Status auf "Abgelaufen", schließen Sie den Vertrag ab und verschieben Sie ihn dann in die Historie.

Verträge als "Ablaufend" kennzeichnen

Sie können Verträge auch als "Ablaufend" kennzeichnen. Der Status des Vertrags wird nicht in "Abgelaufen" geändert, aber der Vertrag weist den Status **Als "Abgelaufen" gekennzeichnet** für alle Service-Verträge auf, die in den definierten Eingabeauswahlbereich fallen und deren Gültigkeitsende nach dem aktuellen Datum liegt.

Hinweis

Sie können an abgelaufenen Verträgen keine Änderungen vornehmen.

Vorgehensweise beim Ablauf von Service-Verträgen

1. Rufen Sie das Programm Service-Verträge auf "Abgelaufen" setzen (tsctm3200m000) auf.
2. Geben Sie den größtmöglichen Auswahlbereich für die gewünschte Komponente, z. B. den Kunden, an.
3. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Verträge als "Ablaufend" kennzeichnen**.
4. Markieren Sie nach Bedarf die Kontrollkästchen **Verarbeitungsbericht** und **Fehlerbericht**.
5. Klicken Sie auf **Verarbeiten**.

Markieren Sie im Unterprogramm der Service-Verträge, die in den angegebenen Bereich fallen, das Kontrollkästchen **Als "Ablaufend" gekennzeichnet**.

Hinweis

Verträge, die als "Ablaufend" gekennzeichnet sind, können nach erfolgtem Ablauf nicht mehr verlängert werden.

Service-Verträge auf "Abgelaufen" setzen

1. Rufen Sie das Programm Service-Verträge auf "Abgelaufen" setzen (tsctm3200m000) auf.
2. Geben Sie den größtmöglichen Auswahlbereich für die gewünschte Komponente, z. B. den Kunden, an.
3. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Verträge auf "Abgelaufen" setzen**.
4. Markieren Sie nach Bedarf die Kontrollkästchen **Verarbeitungsbericht** und/oder **Fehlerbericht**.
5. Klicken Sie auf **Verarbeiten**.

LN setzt den Status der Service-Verträge auf **Abgelaufen**, deren Gültigkeit abgelaufen ist.

Suchpfad für Service-Verträge

Wenn Sie eine Problemmeldung initiieren oder einen Service-Auftrag bzw. einen Werkstattauftrag erstellen, wird eine Transaktion für die Kombination aus Artikel und ID-Nummer generiert. Wenn Infor LN nach einem geeigneten Service-Vertrag für diese Transaktion sucht, ist die genaue Übereinstimmung der Kombination aus Artikel und ID-Nummer für diesen Vertrag und die Transaktion nicht länger erforderlich.

Infor LN sucht nach dem Service-Vertrag in der folgenden Reihenfolge:

- ID-Nummer
- Artikel – Installationsgruppe
- Installationsgruppe

- Artikel

Hinweis

Infor LN wendet den genauesten Treffer an.

Das folgende Szenario erläutert, wie dieselben Artikel unterschiedliche Deckung aufweisen können, weil die Installationsgruppe bzw. der Artikel (ohne Installationsgruppe) mit unterschiedlichen Service-Verträgen verbunden ist:

Schritt 1: Verkauf der Artikel mit ID-Nummer zuerst unter Verwendung eines Verkaufsauftrags an den Kunden

1. Verkaufsauftrag 1 mit n Positionen mit ID-Artikel A mit ID-Nummer 123456, ID-Artikel B mit ID-Nummer 123123, ID-Artikel C mit ID-Nummer 345345 – verbunden mit Installationsgruppe 1
2. Verkaufsauftrag 2 mit n Positionen mit ID-Artikel A mit ID-Nummer 789005, ID-Artikel B mit ID-Nummer 234234, ID-Artikel C mit ID-Nummer 456456 – verbunden mit Installationsgruppe 2
3. Verkaufsauftrag 3 mit n Positionen mit ID-Artikel A mit ID-Nummer 333333, ID-Artikel B mit ID-Nummer 333334, ID-Artikel C mit ID-Nummer 333335 – mit keiner Installationsgruppe verbunden

Schritt 2: Die Service-Verträge werden definiert. Service-Verträge 1 und 2 auf Ebene der Installationsgruppe und Service-Vertrag 3 auf Artikelebene

Im Service-Vertrag werden die Bestimmungen nach Kombination aus Installationsgruppe und Artikel oder nach Artikel angegeben:

Hinweis: Derselbe Artikel wird für verschiedene Verträge verwendet.

- Service-Vertrag 1 (alle Arbeiten in Rechnung stellen) Kunde xyz
- Beginn am 1. Jan. 2011
- Installationsgruppe 1, Artikel A, Deckung der Reparaturkosten bis 100 Euro
- Installationsgruppe 1, Artikel B, Deckung der Reparaturkosten bis 120 Euro
- Installationsgruppe 1, Artikel C, Deckung der Reparaturkosten bis 210 Euro
- Service-Vertrag 2 (alle Arbeiten durch Garantie gedeckt) Kunde xyz
- Beginn am 1. Dez. 2011
- Installationsgruppe 2, Artikel A, Deckung der Reparaturkosten bis 50 Euro
- Installationsgruppe 2, Artikel B, Deckung der Reparaturkosten bis 52 Euro
- Installationsgruppe 2, Artikel C, Deckung der Reparaturkosten bis 53 Euro
- Service-Vertrag 3, Kunde 333
- <keine Installationsgruppe angegeben> Artikel A Deckung bis 300 Euro
- Service-Vertrag 4, Kunde 333

- <keine Installationsgruppe angegeben> Artikel A Deckung bis 375 Euro

Schritt 3: Service-Jobs werden für Artikel mit einem Service-Vertrag erfasst.

In diesem Beispiel werden Service-Jobs mithilfe eines Werkstattauftrags erfasst.

1. Werkstattauftrag 1 für Kunde xyz – Artikel A, ID-Nummer 123456: Infor LN ermittelt die Installationsgruppe (Installationsgruppe 1), zu der der Artikel gehört, sowie den Service-Vertrag. Das führt zu einer Reparaturdeckung von 100 Euro.
2. Werkstattauftrag 2 für Kunde xyz - Artikel A, ID-Nummer 789005: Infor LN stellt fest, dass der Artikel Teil der Installationsgruppe 2 ist, und ermittelt den Service-Vertrag für Installationsgruppe 2 und Artikel A. Dies ergibt eine Reparaturdeckung von 50 Euro, zum Beispiel unter Garantie.
3. Werkstattauftrag 3 für Kunde 333 – Artikel A, ID-Nummer 333333: LN sucht auf der nächsten allgemeineren Ebene. LN ermittelt die Service-Verträge 3 und 4 für Artikel A. LN wählt den zuletzt ermittelten Vertrag (Service-Vertrag 4 in diesem Fall) und übernimmt die Bestimmungen. Dies ergibt eine Reparaturdeckung von 375 Euro.

Suchpfad für Lohnkostensätze (Service-Vertrag)

In LN können Sie für Service-Verträge und Service-Angebote Suchkriterien festlegen, um bei der Definition von Lohnkostenbestimmungen die jeweiligen Lohnkostensätze abzurufen. Anhand dieses voreingestellten Lohnkostensatzes werden die internen und externen Kostensätze zur Berechnung der Kosten und Umsätze der Lohnkostenbestimmung verwendet.

Über das Feld **Suchpfad** im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) können Sie drei Attribute definieren, mit denen LN Lohnkostensätze abrufen.

LN ruft den Lohnkostensatz in der folgenden Reihenfolge ab:

- Ebene 1
- Ebene 2
- Ebene 3

LN verwendet dieses Suchkriterium zur Bestimmung des Lohnkostensatzes für einen Service-Vertrag oder ein Service-Angebot. Wenn der Lohnkostensatz für Ebene 1 nicht angegeben ist, wird der für Ebene 2 angegebene Lohnkostensatz berücksichtigt. Wenn der Lohnkostensatz für Ebene 2 nicht angegeben ist, wird der für Ebene 3 angegebene Lohnkostensatz berücksichtigt.

Der Lohnkostensatz kann aus den folgenden, für jede Ebene definierten, möglichen Werten übernommen werden:

- Abteilung
- Service-Gebiet
- ID-Artikelgruppe
- Installationsgruppe
- Standardleistung
- Aufgabe

- Kenntnis
- ---

Beispiel

Die Voreinstellung für den Lohnkostensatz wird aus der Tätigkeit übernommen, die mit der im Programm Lohnkostenbestimmungen im Vertrag (tsctm1132m300) definierten Lohnkostenbestimmung verbunden ist. Wenn keine Tätigkeit angegeben ist, wird er der im Programm Installationspositionen im Vertrag (tsctm1110m300) definierten Standardleistung entnommen. Wenn auch für die Standardleistung kein Lohnkostensatz definiert ist, wird der Lohnkostensatz dem in der Standardleistung angegebenen Kundendienst entnommen.

Hinweis

ERP Enterprise lässt die Auswahl derselben Option auf zwei unterschiedlichen Ebenen nicht zu. Beispiel: Ist Ebene 1 auf "Abteilung" gesetzt, kann die zweite und dritte Ebene nicht auf "Abteilung" gesetzt werden.

Die zweite Ebene kann nur eingerichtet werden, wenn der Wert in der ersten Ebene nicht auf "---" gesetzt ist. Die dritte Ebene kann nur eingerichtet werden, wenn der Wert in der zweiten Ebene nicht auf "---" gesetzt ist.

Vertragsbestimmungen für Service-Verträge und Service-Vertragsangebote

Bei einem Vertrag können Sie festlegen, ob eine Vertragsposition eine Deckungsposition, eine Preisposition oder eine Kombination aus beidem ist.

Deckungsbedingungen

In einer Deckungsbedingung speichern Sie Vereinbarungen über die Dauer, das Kostendeckungsverfahren und die Kosten der Vereinbarungen. Sie kann für einen Service-Vertrag (Angebot), eine Installationsgruppe, eine Service-Art, eine Deckungsart, eine Bestimmungsart, eine Folgenummer oder für eine Kombination der genannten Optionen erstellt werden. Die internen und externen (Kosten)Beträge der Bestimmung werden ebenfalls gespeichert. Die definierten Deckungsbedingungen sind für die gesamte Dauer des Service-Vertrags gültig. Sie können aber auch in Phasen aufgeteilt werden, und zwar in Abhängigkeit von der Zeit oder dem Zählerstand des Hauptzählers des Zählermodells. Die Deckungsbedingungen können in den Kostenbestimmungen spezifiziert werden.

Die **Deckungsbedingung** für das Vertragsangebot und die **Deckungsbedingung** für den Vertrag werden in den Programmen Deckungsbedingungen im Vertragsangebot (tsctm1120m200) und Vertragsbestimmungen (tsctm1120m300) definiert.

Preisfindungsbedingungen

Sie können die Preisfindungsbedingungen für die Installationsposition im Service-Vertrag oder im Service-Vertragsangebot konfigurieren. Diese installationsbezogenen Preisfindungsbedingungen können als Preisvorlage verwendet werden. Für eine Installationsposition können Sie eine Preisbestimmung der Art "Aufwand" (mit detaillierten Preisdaten) oder "Festpreis für Reparatur" auswählen. Anhand des Aufwands wird ein Verkaufspreis für das Material, die Lohn- und sonstigen Kosten definiert. Der Festpreis legt den Preis für die Instandsetzungs- oder Service-Leistungen bei der Reparatur des Artikels fest. Um die Preisfindungsbedingungen einrichten zu können, müssen Sie im Programm Installationspositionen im Vertrag (tsctm1110m300) das Feld **Vertragspreisart** auf **Aufwand** oder **Festpreis für Reparatur** setzen.

Hinweis

- Auf das Feld **Vertragspreisart** kann nur zugegriffen werden, wenn im Programm Installationspositionen im Vertrag (tsctm1110m300) das Kontrollkästchen **Preise** markiert ist.
- Die Preisfindungsbedingungen können nur verwendet werden, wenn im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) das Kontrollkästchen **Preise in Service-Verträgen verwenden** markiert ist.

Vertragsdeckung und Preisfindungsbedingungen im Vertrag

Bei einem Service-Auftrag können Sie für dieselbe Installationsposition die Deckungsbedingungen sowie die Preisfindungsbedingungen / Preisbestimmungen (jedoch nur der Art "Aufwand") konfigurieren. LN definiert zuerst die Verkaufspreise für die Transaktionen und danach die Deckungsbedingungen. Der Verkaufspreis in den Kostenbestimmungen ist der vereinbarte Preis, der gedeckte Rechnungsbetrag und die gedeckten internen Kosten sind jedoch die Deckung.

Hinweis

- Auf das Feld **Vertragspreisart** kann nur zugegriffen werden, wenn im Programm Installationspositionen im Vertrag (tsctm1110m300) das Kontrollkästchen **Preise** markiert ist.
- Die Preisfindungsbedingungen können nur verwendet werden, wenn im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) das Kontrollkästchen **Preise in Service-Verträgen verwenden** markiert ist.

Festpreise

Um die Preisfindungsbedingung der Art **Festpreis für Reparatur** definieren zu können, müssen Sie im Programm Installationspositionen im Vertrag (tsctm1110m300) das Feld **Vertragspreisart** auf **Festpreis für Reparatur** setzen. Ein Festpreis ist eine Bindung an einen vereinbarten Preis. Wenn mehr oder weniger Zeit, Material usw. benötigt wird, wirkt sich das nur auf die Bruttomarge aus, der Kunde bezahlt jedoch nur den vereinbarten Preis. Wenn für einen Auftrag ein Festpreis konfiguriert wurde, wird jede Transaktion (Außendienstleistung oder Teile-Instandhaltungsposition eines Werkstattauftrags) in Höhe des festgelegten Service-Vertragspreises in Rechnung gestellt. Dabei kommt es nicht auf die Kosten an, die auf den Auftrag gebucht wurden.

Verwenden von Preisbestimmungen und Deckungsbedingungen

Sie können für einen für Service-Aufträge/Werkstattaufträge geltenden Service-Vertrag Deckungsbedingungen und/oder Preisbestimmungen verwenden.

Preisbestimmungen der Art "Aufwand" für Service-Aufträge verwenden

- Bei Service-Aufträgen entnimmt LN den Verkaufspreis den Preisbestimmungen im Service-Vertrag. Dieser Verkaufspreis wird für die Service-Kostenpositionen verwendet. Der **Preisursprung** wird auf **Service-Vertrag** gesetzt.
- Wenn keine Preisbestimmungen im Service-Vertrag definiert sind, wird der Verkaufspreis den Preisbüchern entnommen und voreingestellt, Lohnkostensätze (reguläre Preisdaten); der **Preisursprung** ist auf **Sonstiges** gesetzt.
- Wenn der Verkaufspreis keine Gültigkeit hat, weil die Service-Kostenposition durch einen Festpreis gedeckt ist, wird der **Preisursprung** auf --- gesetzt.

Für die Ist-Kosten des Service-Auftrags:

- wird der für die Preisbestimmung definierte Verkaufspreis den Preisbestimmungen im Service-Vertrag entnommen. Der **Preisursprung** ist auf **Service-Vertrag** gesetzt.
- Wenn kein Verkaufspreis gefunden wird, basiert der Verkaufspreis in den Materialkostenpositionen auf den regulären Preisdaten, der Verkaufspreis in den Lohnkostenpositionen auf den geltenden Lohnkostensätzen und der Verkaufspreis in der Position für sonstige Kosten auf den zutreffenden regulären Preisdaten. Der **Preisursprung** ist auf **Sonstiges** gesetzt.
- Wird der Verkaufspreis manuell geändert, wird der **Preisursprung** auf **Manuell** gesetzt.
- Wenn der Verkaufspreis keine Gültigkeit hat, weil die Kosten durch ein Angebot oder einen Festpreis gedeckt sind, wird der **Preisursprung** auf --- gesetzt.

Hinweis

Wenn eine Preisbestimmung für die Lohnkosten im Preisvertrag definiert ist, wird als Lohnkostensatz der für die Preisbestimmung definierte Verkaufspreis voreingestellt. Wenn für die Preisbestimmungen kein Verkaufspreis definiert ist, wird als Lohnkostensatz der Wert voreingestellt, der auf dem im Programm Parameter Service-Auftragswesen (SOC) (tssoc0100m000) definierten Suchpfad basiert. Der Vertrag wird nicht in den Suchpfad aufgenommen, weil der Vertrag immer Vorrang hat.

Preisbestimmungen der Art "Aufwand" für Werkstattaufträge verwenden

- Bei Werkstattaufträgen ruft LN den Verkaufspreis ab, der für die mit der Kostenart verbundene Preisbestimmung definiert wurde. Der **Preisursprung** ist auf **Service-Vertrag** gesetzt.
- Wenn kein Verkaufspreis gefunden wird, basiert der Verkaufspreis auf den regulären Preisdaten. Der **Preisursprung** ist auf **Sonstiges** gesetzt.
- Wird der Verkaufspreis manuell geändert, dann wird der **Preisursprung** auf **Manuell** gesetzt.
- Wenn der Verkaufspreis keine Gültigkeit hat, weil die Kosten durch ein Angebot oder einen Festpreis gedeckt sind, wird der **Preisursprung** auf --- gesetzt.

Vertragsdeckung und Preisbestimmungen der Art "Aufwand" verwenden

Wenn für alle Transaktionen sowohl Deckungsbedingungen als auch Preisbestimmungen gelten, wendet LN zuerst die Preisbestimmung (Aufwand) auf die Transaktionen an und danach die Deckungsbedingungen. Da ein Service-Vertrag sowohl für Preisbestimmungen (für den Aufwand) als auch für Deckungsbedingungen verwendet werden kann, verwendet LN ein Kennzeichen, um zu bestimmen, ob Preisbestimmungen oder Deckungsbedingungen anzuwenden sind.

Preisbestimmungen der Art "Festpreis" für Service-Aufträge verwenden

Bei Service-Aufträgen entnimmt LN den Verkaufspreis den Preisbestimmungen im Service-Vertrag. Der Service-Auftrag bzw. die Service-Auftragsleistung wird in Höhe des im Service-Vertrag vereinbarten Verkaufspreises in Rechnung gestellt, unabhängig von den tatsächlich auf den Auftrag gebuchten Kosten. Die Rechnungsposition für den Service-Auftrag wird im Programm Rechnungspositionen Service-Auftrag (tssoc2115m000) erstellt, das den Verkaufspreis und die Rechnungsdaten enthält. Der Verkaufspreis in der Rechnungsposition für den Service-Auftrag entspricht dem vereinbarten Verkaufspreis, der aus dem im Service-Vertrag vereinbarten Festpreis abgeleitet wird. Der **Preisursprung** ist auf **Service-Vertrag** gesetzt.

Preisbestimmungen der Art "Festpreis" für Werkstattaufträge verwenden

Wenn das Preisfindungsverfahren für Teile-Positionen im Werkstattauftrag auf **Festpreis für Reparatur** gesetzt ist, entspricht der Verkaufspreis in den Teile-Positionen des Werkstattauftrags dem vereinbarten Verkaufspreis. Der Verkaufspreis wird nur dann voreingestellt, wenn der Artikel im Programm Teile-Positionen (tsmsc1110m000) definiert wurde.

Für Teile-Instandsetzungspositionen mit dem Preisfindungsverfahren **Festpreis für Reparatur**:

- wird der Verkaufspreis den Service-Installationspositionen entnommen. Der **Preisursprung** wird auf **Service-Vertrag** gesetzt.
- Ist für die Service-Installationsposition kein Verkaufspreis definiert, basiert der Verkaufspreis auf dem im Programm Service-Artikel (tsmdm2100m000) definierten **Verkaufspreis**. Im Programm Teile-Positionen (tsmsc1110m000) ist der **Preisursprung** auf **Sonstiges** gesetzt.
- Wird der Verkaufspreis manuell hinzugefügt, wird der **Preisursprung** auf **Manuell** gesetzt.
- Wenn kein Verkaufspreis definiert ist, basiert der Verkaufspreis auf den regulären Preisdaten.

Die Deckungsposition wird erstellt, wobei die Preisbestimmung auf "Festpreis für Reparatur" gesetzt ist, um den Verkaufspreis und die Rechnungsdaten zu speichern. Der Verkaufspreis in der Rechnungsposition für den Service-Auftrag entspricht dem vereinbarten Verkaufspreis, der aus dem im Service-Vertrag vereinbarten Festpreis abgeleitet wird. Als Preisursprung wird in dieser Position der Preisursprung aus den Teile-Positionen des Werkstattauftrags voreingestellt. Im Programm Teile-Positionen (tsmsc1110m000) ist der **Preisursprung** für alle mit den Teile-Positionen des Werkstattauftrags verbundenen Deckungspositionen auf --- gesetzt.

Suchpfad für geltende Preisfindungsbedingungen und/oder Deckungsbedingungen

Um nach den geltenden Preisfindungsbedingungen und/oder Deckungsbedingungen zu suchen, verwendet LN den folgenden Suchpfad:

- Auf Basis der Installationsgruppe und des Artikels ohne eine ID-Nummer; LN sucht nach:
 - a. den für die Installationsgruppe und den Artikel definierten Bestimmungen
 - b. den nur für die Installationsgruppe definierten Bestimmungen
 - c. den für den Artikel definierten Bestimmungen
- Auf Basis der Installationsgruppe; LN sucht nach den für die Installationsgruppe definierten Bestimmungen.
- Auf Basis eines Artikels mit ID-Nummer; LN sucht nach:
 - a. den für den Artikel mit ID-Nummer definierten Bestimmungen
 - b. den für den übergeordneten Artikel des Artikels mit ID-Nummer definierten Bestimmungen, wenn ein übergeordneter Artikel vorhanden ist
 - c. den für die Installationsgruppe und den Artikel definierten Bestimmungen
 - d. den nur für die Installationsgruppe definierten Bestimmungen
 - e. den für den Artikel definierten Bestimmungen

In diesem Kapitel werden die Vorgänge beim abschließenden Verarbeiten von Service-Verträgen erklärt.

Teilrechnungen für Service-Verträge

In den vertragsbezogenen Teilrechnungen stellen Sie den Vertragsverkaufspreis sowie den Verkaufspreis für Service-Leistungen in Rechnung.

Wenn ein Service-Vertrag archiviert wird, werden auch die dazugehörigen Teilrechnungen archiviert.

Fakturierverfahren für Service-Verträge

Es gibt eine Reihe von Möglichkeiten, einen Vertrag zu fakturieren:

- Das von Ihnen gewählte Fakturierverfahren bestimmt, welche und wie viele Teilrechnungen generiert werden.
- Die Fakturierung kann vor Beginn des Arbeitsauftrags erfolgen oder nachdem dieser beendet wurde.
- Das Fakturierverfahren wird mit Hilfe einer Teilrechnungsvorlage mit dem Service-Vertrag verbunden.

Teilrechnungen für Service-Verträge

Die Rechnungsdaten für den Service-Vertrag oder das Service-Vertragsangebot werden im Register **Fakturierung** im Unterprogramm aufgeführt.

Fakturierung von Service-Verträgen

Mit dem ausgewählten Fakturierverfahren werden die Art und die Anzahl der vorgelegten Teilrechnungen bestimmt. Das Fakturierverfahren entscheidet auch darüber, ob die Rechnungen vor Arbeitsbeginn oder nach Beendigung der Arbeiten vorgelegt werden.

Das Fakturierverfahren ist mit einem Service-Vertragsangebot oder einem Service-Vertrag über Teilrechnungsvorlagen verbunden. Nach dem Einfügen können Sie die in der Vorlage vorgeschlagenen Daten bei Bedarf ändern.

Die akzeptierte Teilrechnung wird an das Modul Fakturierung des Pakets Fakturierung weitergeleitet, das für das Drucken des Teilrechnungsbelegs zuständig ist. Dieses Modul benachrichtigt auch das Paket Finanzwesen, dass der entsprechende Vorgang stattgefunden hat. Das Modul meldet das Rechnungsdatum, die Rechnungsnummer und das Buchungsdatum zur Verwendung im Modul Vertragswesen zurück.

Eine Teilrechnung kann nur storniert werden, wenn der Status auf **Frei** oder **Akzeptiert** steht.

Wenn ein Service-Vertrag archiviert wird, werden auch die dazugehörigen Teilrechnungen archiviert.

Hinweis

Welche Daten im Einzelnen archiviert werden, legen Sie über die Einstellungen im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) fest.

So generiert LN auf Vertrag basierende Teilrechnungen

LN generiert auf Vertrag basierende Teilrechnungen, wenn:

- ein Service-Vertrag aktiviert wird,
- eine Vertragsänderung abgeschlossen wird.

Wenn ein Vertrag aktiviert oder verlängert wird, generiert LN die Teilrechnungen für jede Installation auf Basis:

- des Gültigkeitsbeginns und des Gültigkeitsendes in der Installationsposition des Vertrags
- der Teilrechnungsvorlage
- des Vertragsrabattschemas- Die Beträge werden gleichmäßig auf die Teilrechnungen aufgeteilt.

Wenn eine Indexierung oder eine unvorhergesehene Änderung abgeschlossen wird, passt LN die Teilrechnungen entweder an oder generiert neue Teilrechnungen, denen sich die Unterschiede in den internen Kosten und Verkaufspreisen entnehmen lassen.

LN generiert neue Teilrechnungen, wenn:

- eine neue Installation hinzugefügt wird
- das Gültigkeitsende in der Installationsposition nach hinten verschoben wird - LN generiert Teilrechnungen nach dem vorherigen Gültigkeitsende der Installationsposition.

- Eine Vertragsstrafe wird festgelegt. Über den Betrag der Vertragsstrafe erstellt LN eine einzelne Teilrechnung.

In allen anderen Fällen passt LN die vorhandenen Teilrechnungen mit dem Status **Frei** an, die den Zeitraum vom Gültigkeitsbeginn der Änderung bis zum Gültigkeitsende der Installation abdecken. Es werden auch alle Vertragsrabattbeträge angepasst.

Hinweis

Wenn die Teilrechnungen bereits **akzeptiert** wurden, gilt Folgendes:

- Wenn die Differenz zu einer Erhöhung führt, erstellt LN eine neue Teilrechnung für dasselbe geplante Rechnungsdatum.
- Wenn die Differenz zu einer Verminderung führt, legt LN eine Gutschrift an. Alle **freien** Teilrechnungen für den Zeitraum nach dem Gültigkeitsende der Installation werden storniert.

Auswirkungen der Indexierung oder unvorhergesehener Änderungen auf Teilrechnungen, wenn die Vertragsänderung aktiviert wird

Wenn die Indexierung oder eine unvorhergesehene Änderung aktiviert wird, wird der indexierte Betrag auf die Teilrechnungen aufgeteilt, die die folgenden Kriterien erfüllen:

- Teilrechnungen mit dem Status **Frei** im Programm Auf Vertrag basierende Teilrechnungen (tsctm4100m000)
- Teilrechnungen mit einem Beginn im Feld **Gültigkeitsperiode** (im Programm Auf Vertrag basierende Teilrechnungen (tsctm4100m000)), der dem **Änderungsdatum** (im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000)) entspricht oder nach diesem liegt.

Die indexierte Betrag wird nicht auf die manuell angelegten Teilrechnungen aufgeteilt.

Es gibt keine Teilrechnungen mit dem Status **Frei** im Programm Auf Vertrag basierende Teilrechnungen (tsctm4100m000), wenn die Indexierung oder die unvorhergesehene Änderung angewandt wird. LN generiert eine neue Teilrechnung mit dem indexierten Betrag im Programm Auf Vertrag basierende Teilrechnungen (tsctm4100m000) bei Aktivierung der Vertragsänderung. Das **geplante Rechnungsdatum** für die neue Teilrechnung entspricht dem **Änderungsdatum** im Programm Vertragsgültigkeiten verwalten (tsctm3120m000).

Hat der Indexierungsbetrag oder der Betrag für die unvorhergesehene Änderung nicht den Wert null, fügt LN den Betrag dem Teilrechnungsbetrag hinzu. Danach wird der Indexierungsbetrag oder der Betrag für die unvorhergesehene Änderung auf Null zurückgesetzt.

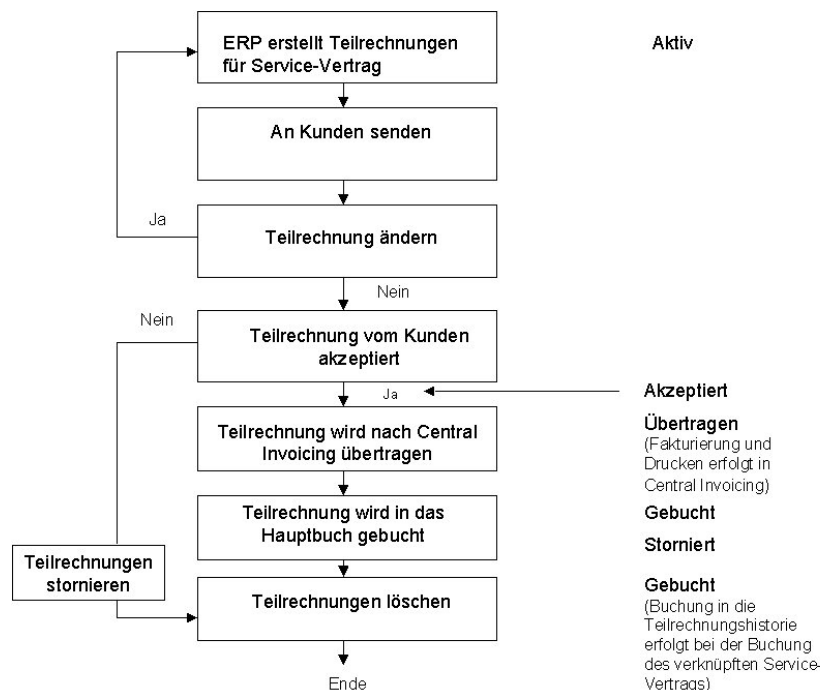
Der Status der Teilrechnung kann nur geändert werden, wenn:

- der Indexierungsbetrag oder der Betrag für die unvorhergesehene Änderung den Wert null aufweist. Der Status der Teilrechnung kann geändert werden in:
 - **Akzeptiert**
 - **Storniert**
- Die Vertragsänderung wird aktiviert.

Abwickeln von auf Service-Vertrag basierenden Teilrechnungen

So arbeiten Sie mit auf Service-Verträgen basierenden Teilrechnungen:

Die folgende Abbildung zeigt den Ablauf bei Teilrechnungen für Service-Verträge:



Verwenden von Teilrechnungsvorlagen

Mit Hilfe von Teilrechnungsvorlagen generieren Sie Teilrechnungen, wenn das Service-Unternehmen mit einer Reihe von vorgegebenen Teilrechnungsbedingungen arbeitet.

Sie müssen Teilrechnungsvorlagen definiert haben, bevor Sie die Kopfdaten der Service-Vertragsvorlage, des Service-Vertrags oder des Service-Vertragsangebots eingeben können. Mit Hilfe von Teilrechnungsvorlagen können Sie bestimmte Einzelheiten einer Teilrechnung im Voraus festlegen. So wird die Erstellung des Teilrechnungsplans beschleunigt und bei ähnlichen Voraussetzungen werden die gleichen Konditionen und Bedingungen verwendet.

So legen Sie eine Teilrechnungsvorlage an

Teilrechnungsvorlagen können Sie mit dem Programm Teilrechnungsvorlagen drucken (tsctm4410m000) anlegen und drucken.

Im Kopf der Vorlage erfassen Sie die folgenden Daten der Vorlage:

- eine Bezeichnung der Vorlage
- den Zeitraum zwischen den Teilrechnungen
- das Datum, an dem die Teilrechnung fakturiert wird
- den für die Fakturierung zu verwendenden Pufferzeitraum
- die Anzahl der Rechnungsperioden

So verwenden Sie Teilrechnungsvorlagen:

Teilrechnungsvorlagen können eingesetzt werden, wenn Sie die Kopfdaten des Service-Vertrags oder des Service-Vertragsangebots erfassen. Teilrechnungsvorlagen erstellen Sie in:

- dem Feld **Teilrechnungsvorlage** des Programms Vertragsangebote (tsctm2100m000), wenn es sich um ein Service-Vertragsangebot handelt
- dem Feld **Teilrechnungsvorlage** des Programms Service-Verträge (tsctm3100m000), wenn es sich um einen Service-Vertrag handelt

Verwenden von Teilrechnungen für Service-Verträge

Auch bei Teilrechnungen wird über den Status angezeigt, in welcher Phase sie sich befinden. Der Status einer Teilrechnung ändert sich nach jeder Interaktion.

Eine Teilrechnung kann die folgenden Status aufweisen:

- **Frei**
- **Akzeptiert**
- **Weitergeleitet**
- **Gebucht**

- **Storniert**

Teilrechnungen für Service-Verträge - Beispiel für Preisfindung

Installationsgruppe A:

- Verkaufswert: 100.000
- Service: Acht Prozent des Verkaufswerts
- Zahlung: 12 Mal jährlich

Installationsgruppe B - 4 Prüfungen:

- Rechnungsbetrag: 4 x 1.000,-- Euro = 4.000,-- Euro
- Kosten: 4 x 800,-- Euro = 3.200,-- Euro
- Zahlung vier Mal jährlich

Beispiel

VK-Preis Vertrag (für Installationsgruppen A und B):

- A: 8.000 jährlich = 667 monatlich
- B: 4.000 jährlich = 1.000 vierteljährlich

Rechnungsschema:

- Januar: 667,-- Euro + 1.000 Euro = 1.667 Euro
- Februar: 667,-- Euro
- März: 666,-- Euro
- usw.

Beispiel

Interne Kosten Vertrag (für Installationsgruppen A und B):

- A: Es können keine Kosten eingegeben werden.
- B: 3.200 jährlich = 800 vierteljährlich

Die Bruttomarge kann nur auf folgenden Preisfindungsverfahren basieren:

- Voraussichtliche Istkosten
- Preislisten

Die Bruttomarge in diesem Fall beträgt: $(4.000 \text{ Euro} - 3.200 \text{ Euro}) / 4.000 \text{ Euro} = 20\%$

Kapitel 7

Abschließende Verarbeitung von Service-Verträgen

7

In diesem Kapitel werden die Vorgänge beim abschließenden Verarbeiten von Service-Verträgen erklärt.

Vertragshistorie

In der Historie des Vertragswesens zeigen Sie die Daten aller Bedingungen und Konditionen an, die in die Historie kopiert wurden.

Die Historiedaten stammen aus Vertragsangeboten, Service-Verträgen und vertragsbezogenen Teilrechnungen.

Anhand der Historiedaten lassen sich Kundenhistorie, tatsächlich erreichte Bruttomargen und weitere Einzelheiten untersuchen. Sie können Trends beobachten und dazu verwenden, die Quellen anfallender Kosten zu bestimmen.

Vertragswesen - Historie

Über die Menügruppe "Historie Vertragswesen" lassen sich die von LN gespeicherten Historiedaten abfragen. Sie können die Daten drucken oder löschen.

Die Daten werden aus folgenden Objekten des Moduls Vertragswesen abgeleitet:

- Service-Vertragsangebote
- Service-Verträge
- Vertragsbezogene Teil-/Schlussrechnungen

Mit einer der folgenden Einstellungen im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) legen Sie die Datenmenge fest, die vorm Löschen in der Historie gespeichert wird.

- **Keine**
- **Kopf**
- **Kopfzeile(n) & Bestimmungen**

Hinweis

Wenn Sie die Option **Kopfzeile(n) & Bestimmungen** auswählen, beachten Sie den hohen Bedarf an Festplattenkapazität.

In Abhängigkeit vom Kontext können Sie die folgenden beiden Sätze von Kopfdaten speichern:

- den Kopf des Service-Vertragsangebots
- den Kopf des Service-Vertrags

Verwenden Sie das Programm Vertragsangebote in Historie kopieren (tsctm2280m000), um Service-Vertragsangebote in die Historie zu kopieren. Der Status des Service-Vertragsangebots muss auf **Verarbeitet** oder **Storniert** gesetzt sein. LN löscht die Service-Vertragsangebote aus dem Programm Vertragsangebote (tsctm2100m000), nachdem die Daten in die Historie verschoben worden sind.

Verwenden Sie das Programm Service-Verträge in Historie kopieren (tsctm3280m000), um die Service-Verträge in die Historie zu verschieben. Der Status des Service-Vertrags muss auf **Abgeschlossen** gesetzt worden sein. LN löscht den Service-Vertrag aus dem Programm Service-Verträge (tsctm3100m000), nachdem die Daten in die Historie verschoben worden sind. Die Teilrechnungen werden archiviert, wenn der dazugehörige Service-Vertrag archiviert wird.

Artikel mit ID-Nummer

Ein Artikel, der durch den Artikelcode (Teilenummer des Herstellers) zusammen mit der ID-Nummer eindeutig festgelegt wird.

Bedingungsart

Kategorien zur Gruppierung von Kosten. Bedingungsarten ermöglichen eine genauere Einsicht in die Entstehung der Kosten.

Im Modul Vertragswesen des Pakets Service werden die folgenden Bedingungsarten unterschieden:

- **Materialkosten**
- **Lohnkosten**
- **Werkzeugkosten**
- **Reisekosten**
- **Fremdleistungskosten**
- **Hotline-Kosten**
- **Sonstige Kosten**

Bestimmungen

Ein Satz von Vertrags-, Angebots- oder Garantiebestimmungen, die zu einer bestimmten Art von Instandhaltung dazugehören.

Bedingungen und Preisvereinbarungen werden pro Deckungs- und Bestimmungsart in den Deckungsbedingungen gespeichert. Diese können in den Bestimmungen zur Kostendeckung näher ausgeführt werden.

Beispiel

Alle Bedingungen und Konditionen, die verbunden sind mit:

- langfristiger periodischer Instandhaltung
- Hotline-Support
- Problemlösung vor Ort

BM

Siehe: *Bruttomarge (Gewinnspanne)* (S. 66)

Bruttomarge (Gewinnspanne)

Die Differenz aus Umsatz minus Standardkosten (wird den Standardkosten gegenübergestellt).

Wie die Bruttomarge berechnet wird, hängt von der Einstellung des Feldes **Basis für Marge** im Programm Parameter Service-Auftragswesen (SOC) (tssoc0100m000) ab.

Akronym: BM

Deckungsbedingungen

In einer Deckungsbedingung speichern Sie Vereinbarungen über die Dauer, das Kostendeckungsverfahren und die Kosten dieser Vereinbarungen. Sie kann für einen Service-Vertrag (Angebot), eine Installationsgruppe, eine Service-Art, eine Deckungsart, eine Bestimmungsart, eine Folgenummer oder für eine Kombination der genannten Optionen erstellt werden.

Die internen Kosten und die Verkaufspreise der Bedingung werden ebenfalls gespeichert.

Die definierten Deckungsbedingungen sind für die gesamte Dauer des Service-Vertrags gültig. Sie können aber auch in Phasen aufgeteilt werden, und zwar in Abhängigkeit von der Zeit oder dem Zählerstand des Hauptzählers des Zählermodells.

Die Kostendeckungsbedingungen können in den so genannten Kostenbestimmungen weiter unterteilt werden.

Entsprechendes Menü

Befehle verteilen sich auf die Menüs **Ansichten**, **Referenzen** und **Aktionen** oder werden als Schaltflächen dargestellt. In früheren Versionen von LN und Web UI befinden sich diese Befehle im Menü *Zusatzoptionen*.

Garantie

In einer Garantie verpflichtet sich der Lieferant zu einer kostenlosen oder kostenreduzierten Reparatur der Komponente, sollte sie innerhalb einer vereinbarten Garantieperiode nicht so funktionieren, wie es in der Produktbeschreibung versprochen wurde.

Handelspartner

Mit dem Handelspartner, z. B. einem Kunden oder Lieferanten, führen Sie geschäftliche Transaktionen durch. Darüber hinaus können Sie Abteilungen innerhalb Ihres Unternehmens als Handelspartner festlegen, die als Kunde oder Lieferant für Ihre eigene Abteilung fungieren.

Folgendes gehört zur Definition eines Handelspartners:

- Name und Adresse des Unternehmens
- Sprache und verwendete Währung
- Steuerliche und rechtliche Identifikationsdaten

Geschäftliche Kontakte zum Handelspartner laufen über dessen Ansprechpartner. Über den Status des Handelspartners wird festgelegt, ob Sie mit ihm Geschäfte abschließen können. Die Art der Transaktion (VK-Auftrag, Rechnung, Zahlung, Versand) wird durch die Handelspartnerrolle festgelegt.

Indexierung

Erhöhen oder Senken der Vertragspreise, um einen vom Anwender definierten Prozentsatz.

Installationsgruppe

Eine Reihe von Artikeln mit ID-Nummer, die an demselben Standort untergebracht sind und demselben Handelspartner gehören. Durch die Zusammenfassung von Artikeln mit ID-Nummer zu einer Installationsgruppe können Sie diese gemeinsam verwalten.

Kopfdaten

Die allgemeinen Daten eines Service-Vertrags, eines Service-Vertragsangebots, eines Service-Auftrags oder eines Service-Auftragsangebots. Die Kopfdaten können aus beschreibenden, handelspartnerbezogenen, finanziellen, Rechnungs- oder Gültigkeitsdaten bestehen.

Kostenbestimmungen

Eine genaue Erläuterung einer Deckungsbedingung.

Kunde

Hierbei handelt es sich meist um eine Einkaufsabteilung des Kunden. Ein Kunde ist ein Handelspartner, der bei Ihrem Unternehmen Waren oder Dienstleistungen bestellt, Eigentümer von Installationen ist, die Sie instand halten, oder für den Sie ein Projekt durchführen.

Eine Vereinbarung mit einem Kunden kann folgende Daten enthalten:

- Standardpreis und Rabattvereinbarungen
- Voreinstellungen für VK-Aufträge
- Lieferbedingungen
- Verbundener Waren- und Rechnungsempfänger

Nummerngruppe

Gruppe von ersten freien Nummern, die einem bestimmten Zweck dienen soll.

Die Zuweisung einer Nummerngruppe ist beispielsweise möglich für:

- Handelspartner
- Einkaufsverträge
- Verkaufsaufträge
- Produktionsaufträge
- Service-Aufträge
- Lageraufträge
- Frachtaufträge

Innerhalb einer Nummerngruppe können Sie mehrere Nummernkreise anlegen. Jeder Nummernkreis wird durch einen Code identifiziert. Die von LN generierten Folgenummern bestehen aus dem Code des Nummernkreises gefolgt von der ersten freien Nummer des Kreises. Nummernkreis-Codes der gleichen Nummerngruppe haben die gleiche Länge.

Preisfindungsverfahren

Das Verfahren, mit dem der Vertragspreis bestimmt wird.

Folgende Preisfindungsverfahren stehen zur Verfügung:

- **Verkaufswert der Installation**
- **Service-Plan-Kosten**
- **Artikelpreis**

Service-Art

Die Service-Klassen, die Service-Leister anbieten. Die Service-Art entscheidet darüber, welcher Einsatzbereich für einen Service-Auftragskopf relevant ist, und gibt ein bestimmtes Vorgehen bei der Auftragsabwicklung und eine Deckungsart vor.

Service-Auftragsangebot

Ein Service-Auftragsangebot ist eine Erklärung über Preise und VK-Bestimmungen und enthält eine Beschreibung der Service-Leistungen und Materialien. Diese Erklärung wird an den interessierten Handelspartner gesendet und gilt als Vertragsangebot. Die Daten des Handelspartners sowie die Zahlungs- und Lieferbedingungen werden im Angebotskopf aufgeführt. Die Daten der Service-Leistungen und Materialien stehen in den Angebotspositionen.

Service-Vertrag

Eine den Verkauf betreffende Übereinkunft zwischen einem Service-Leister und einem Kunden für eine bestimmte Periode, in der die instandzuhaltenden Installationen (Installationsgruppen oder Artikel mit ID-Nummer), die Deckungsbedingungen und der vereinbarte Preis aufgeführt sind.

Service-Vertragsänderung

Es gibt die folgenden Arten von Vertragsänderungen:

- **Verlängerung:** Mit dieser Option können Sie die Vertragsperiode über ihre aktuelle Gültigkeit hinaus verlängern.
- **Unvorhergesehene Änderungen:** Über diese Option nehmen Sie Änderungen an einem bereits bestehenden Vertrag vor. Änderungen wie Hinzufügen/Löschen einer oder mehrerer Installationspositionen, Änderungen am Preis und Rabatt etc. werden als unvorhergesehene Änderungen eingestuft.
- **Indexierung:** Über diese Option passen Sie den Vertragspreis an die Wertänderungen beim Verbraucherpreisindex an.
- **Verlängerung mit Indexierung:** Mit dieser Option verlängern Sie den Vertrag und nehmen gleichzeitig eine Indexierung vor.

Service-Vertragsdokumente

Die Dokumente, die mit dem Programm Service-Vertragsdokumente drucken (tsctm3400m000) gedruckt werden.

Zwei Arten von Dokumenten können gedruckt werden:

- externe Dokumente
- interne Dokumente

Externes Dokument

Mit dieser Art von Dokument drucken Sie die eigentlichen Belege, die an den Handelspartner gesendet werden müssen.

Internes Dokument

Diese Art von Dokument wird verwendet, wenn eine Kopie der an den Handelspartner zu sendenden Dokumente für den internen Gebrauch gedruckt werden muss.

Beispiel

- Der Vertrag kann von verschiedenen Stellen finanziell genehmigt werden, bevor die abschließende Version gedruckt wird.
- Die Einzelheiten des Vertrags können auch nach der Überprüfung noch bearbeitet werden.

Service-Vertragskopf

Der Service-Vertragskopf enthält alle Daten, die Sie im Programm Service-Verträge (tsctm3100m000) erfassen.

Stückliste

Die Liste der Bestandteile eines Standardartikels. Die Stückliste kann als mehrstufige oder als einstufige Struktur angezeigt und als Ausgangspunkt für die Erstellung einer Wartungsstückliste verwendet werden.

Teilrechnungsvorlage

Eine Vorlage, in der das Fakturierverfahren, der Zeitraum zwischen zwei Teilrechnungen, die Teilrechnungsvariante und die Methode enthalten sind, mit der die Anzahl an Rechnungsperioden für die Teilrechnungen bestimmt werden soll. Die Vorlage kann für Vertragsangebote und Service-Verträge verwendet werden.

Unvorhergesehene Änderungen

Eine Art der Service-Vertragsänderung, die sich aus dem Hinzufügen oder Entfernen von Artikeln bzw. dem Hinzufügen, Löschen oder Ändern von Deckungsbedingungen und/oder Kostenbestimmungen ergibt.

Verlängerung mit Indexierung

Wenn als Art der Vertragsänderung **Verlängerung mit Indexierung** festgelegt wurde, wird der Vertrag gleichzeitig verlängert und indexiert. Unabhängig vom Preisfindungsverfahren werden alle Installationspositionen indexiert.

Vertragsangebot

Ein Angebot an einen Handelspartner über den Abschluss eines Service-Vertrags.

Vertragsangebotsdokumente

Die Dokumente, die mit dem Programm Vertragsangebotsdokumente drucken (tsctm2400m000) gedruckt werden.

Zwei Arten von Dokumenten können gedruckt werden:

- externe Dokumente
- interne Dokumente

Externes Dokument

Mit dieser Art von Dokument drucken Sie die eigentlichen Belege, die an den Handelspartner gesendet werden müssen. Der Status des Dokuments wird in "Gedruckt" geändert, wodurch die Einzelheiten festgelegt und Änderungen an den im Dokument genannten Bedingungen verhindert werden.

Internes Dokument

Diese Art von Dokument wird verwendet, wenn eine Kopie der an den Handelspartner zu sendenden Dokumente für den internen Gebrauch gedruckt werden muss. Der Status des Dokuments wird nicht geändert.

Beispiel

- Das Dokument kann von verschiedenen Stellen finanziell genehmigt werden, bevor die abschließende Version gedruckt wird.
- Die Einzelheiten des Angebots können nach der Überprüfung noch ergänzt werden.

Vertragsangebotskopf

Der Kopf des Vertragsangebots enthält alle Daten, die Sie im Programm Vertragsangebote (tsctm2100m000) erfassen.

Vertragsart

Eine Möglichkeit, Verträge aufgrund von Ähnlichkeiten und gemeinsamen Merkmalen zusammenzufassen.

Jede Vertragsart wird durch einen numerischen Code von bis zu drei Zeichen eindeutig bestimmt.

Vertragsrabattschema

Wenn Leistungen oder Bestimmungen einer Garantie sich mit den Leistungen aus einer vertraglichen Vereinbarung für den Artikel überschneiden, kann ein Rabatt oder ein Nachlass in Höhe des Vertragswerts angeboten werden. Das Rabattschema legt den Rabattprozentsatz des Vertrags während der Geltungsdauer der Garantie für den Artikel fest. Dadurch lässt sich ein anfänglicher Garantiezeitraum mit aufnehmen, während dessen dem Kunden keine Rechnungen gestellt werden. Sie können ein Rabattschema auch unabhängig von einer Garantie verwenden, z. B. dann, wenn Sie sich mit Ihrem Kunden über einen einmaligen Rabatt geeinigt haben.

Vertragsteilrechnung

Zeitraum, auf den die Vertragserlöse (Teilrechnungsbeträge) und die prognostizierten Vertragskosten umgelegt werden. Auf einem Vertrag basierende Teilrechnungen werden pro Jahr und Vertrag definiert.

Vertragsverlängerung

Änderungen an Service-Verträgen aufgrund einer neuen Gültigkeitsdauer.

Vertragsvorlage

Ein Standardsatz an Vertragsbestimmungen. Eine Vertragsvorlage kann als Basis für Vertragsangebote und Service-Verträge verwendet werden.

Index

Ablaufende Service-Verträge

Drucken, 47

Abwickeln von auf Service-Vertrag basierenden Teilrechnungen, 60

Aktive Service-Verträge

Ändern, 41

Aktive Service-Verträge ändern, 41

Als "Ablaufend" kennzeichnen

Service-Verträge, 47

Änderungen

Unvorhergesehener Service-Vertrag, 46

Artikel mit ID-Nummer, 65

Auf "Abgelaufen" setzen

Service-Verträge, 48

Bedingungsart, 65

Bestimmungen, 65

im Vertragswesen, 29

BM, 66

Bruttomarge (Gewinnspanne), 66

Dauer der Vertragsverlängerung

Kopieren von Deckungs- und

Kostenbestimmungen, 21

Deckungsbedingungen, 66

Staffelungsbeispiele, 29

zeitlich gestaffelt vs. nicht gestaffelt, 30

Deckungsverfahren

Kosten, 32, 39

Drucken

Ablaufende Service-Verträge, 47

Service-Verträge, 41

Service-Vertragsdokumente, 40

Vertragsangebotsdokumente, 18

Entsprechendes Menü, 66

Garantie, 66

Handelspartner, 67

Historie

Vertragswesen, 63

Indexierung, 44, 67

Service-Vertragswert, 44

Installationsgruppe, 67

Kopfdaten, 67

Kopieren von Deckungs- und Kostenbestimmungen

Vertragsverlängerung, 23

Kostenbestimmungen, 67

Kostendeckungsverfahren

Vertragswesen, 32, 39

Kunde, 67

Nummerngruppe, 68

Preisberechnung

Vertrag, 32

Preisfindungsverfahren, 68

Preissimulation

Vertragsangebot, 18

Rabattschema für Verträge, 12, 40

Service-Art, 68

Service-Auftrag/Vertragsangebot

Vertragpreisberechnung, 35

Service-Auftragsangebot, 68

Service-Verträge

Als "Ablaufend" kennzeichnen, 47

Auf "Abgelaufen" setzen, 48

Drucken, 40, 41

Erstellen, 27

Teil-/Schlussrechnungen, 57

Teilrechnungen verwenden, 61

Übersicht, 24

Verwenden, 27

Service-Verträge und Angebote, 50

Service-Vertragsänderung, 69

Service-Vertragsangebote drucken, 18

Service-Vertragsdokumente, 69

Service-Vertragskopf, 69

Service-Vertrag, 68

Status, 25

Teilrechnungsbeispiele, 62

Staffelungsbeispiele

Deckungsbedingungen, 29

Stammdaten

Vertragswesen, 13

Status

Service-Vertrag, 25

Vertragsangebote, 16

Stückliste, 70**Teilrechnung, 61****Teilrechnungen - Ablauf**

Service-Vertrag, 60

Teilrechnungen für Service-Verträge, 12, 57**Teilrechnungen**

Service-Verträge, 57

Service-Vertragsbeispiele, 62

Teilrechnungsvorlage, 70**Unvorhergesehene Änderungen, 46, 70****Verlängerung mit Indexierung, 70****Verträge**

Verwaltung im Paket Service, 9

Vertrag

Preisberechnung, 32

Vertrags-/Service-Auftragspreisberechnung,
35

Vertragsangebote

Status, 16

Übersicht, 15

Vertragsangebot, 70

Preissimulation, 18

Vertragsangebotsdokumente, 71

Drucken, 18

Vertragsangebotskopf, 71**Vertragsart, 71****Vertragsarten, 11, 25****Vertragsbestimmungen, 51****Vertragsbestimmungen verwenden, 53****Vertragshistorie, 11, 63****Vertragspreise**

Berechnen, 35

Vertragsrabattschema, 71**Vertragsteilrechnung, 72****Vertragsverlängerung, 21, 44, 72****Vertragsvorlage, 72****Vertragswertangebot**

Simulieren, 18

Vertragswesen (CTM), 10**Vertragswesen, 24**

Bestimmungen verwenden, 29

Kostendeckungsverfahren, 32, 39

Service-Verträge drucken, 41

Service-Verträge erstellen, 27

Service-Verträge verwenden, 27

Service-Vertragsdokumente drucken, 40

Service-Vertragsteilrechnung - Beispiel, 62

Teilrechnungen für Service-Verträge, 57

Teilrechnungen für Service-Verträge
verwenden, 61

Übersicht, 9

Vertragsangebote, 15

Vorlagen verwenden, 28

Vorlage, 61**Vorlagen**

im Vertragswesen verwenden, 28

zeitlich gestaffelt vs. nicht gestaffelt

Deckungsbedingungen, 30
