



Infor LN Service
Anwenderhandbuch für das
Modul
"Werkstattauftragsverwaltung
(MSC)" (Werkstatt)

© 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 tsmcug (U9132)

Release 10.5 (10.5)

Erstellt am 9. März 2018

Inhalt

Info zu dieser Dokumentation

Kapitel 1 Einführung	7
Einführung.....	7
Kapitel 2 Konzepte rund um die Funktion "Werkstattaufträge"	9
Werkstattaufträge.....	9
Werkstattaufträge - Status.....	10
Werkstattauftragspositionen - Status.....	11
Alternativer Artikel.....	11
Frei verfügbarer Bestand (ATP).....	12
Einfluss des ATP-Datums.....	12
Kapitel 3 Einrichtung der Stammdaten	15
Parameter Werkstattauftragsverwaltung (MSC).....	15
Kapitel 4 Vorgänge bei der Abwicklung von Werkstattaufträgen	17
Anlegen von Werkstattaufträgen.....	17
Anlegen von Werkstattaufträgen.....	17
Suchpfad für Lohnkostensätze (Service-Vertrag).....	18
Stornieren von Werkstattaufträgen.....	19
Aufheben der Sperre von Problemmeldungen, Service-Aufträgen und Werkstattaufträgen.....	20
Kostenzuordnung bei der Reparatur in der Werkstatt (Depotreparatur).....	20
Übersicht.....	20
Weitergabe der Zuordnung während des Reparaturvorgangs in der Werkstatt.....	21
Weitergabe der Zuordnung an Werkstattauftragsangebote.....	22
Weitergabe der Kostenzuordnung an einen Werkstattauftrag.....	22
Weitergabe der Kostenzuordnung an einen Arbeitsauftrag für die Teile-Position des Werkstattauftrags.....	22
Weitergabe der Kostenzuordnung an den aus einem Werkstattauftrag hervorgegangenen/mit einem Werkstattauftrag verknüpften Arbeitsauftrag.....	22

Weitergabe der Kostenzuordnung an einen Folge-Arbeitsauftrag.....	23
Weitergabe der Materialanforderung aus der Werkstatt an das Paket Lagerwirtschaft (WH).....	23
Weitergabe der Zuordnung zum Buchen von Stunden.....	24
Sonstige Kosten oder Kosten für Material aus Service-Bestand buchen.....	24
Weitergabe der Kostenzuordnung an eine Deckungsposition im Werkstattauftrag.....	25
Interne Fremdvergabe von Reparaturen in der Werkstatt (Depotreparatur).....	25
Übersicht.....	25
Werkstattauftrag anlegen.....	25
Arbeitsauftrag anlegen.....	25
Waren versenden.....	26
Produkteingang.....	26
Reparaturleistung.....	26
Produkt weiterleiten.....	26
Reparatur in der Werkstatt.....	26
Fakturierung des Kunden.....	26
Interne Fakturierung.....	26
Interne Handelssätze.....	28
Übersicht.....	28
Handelsübliche Materialkosten.....	29
Handelsübliche Lohnkostensätze.....	29
Neuberechnung des Verkaufspreises und Verknüpfen von Verträgen mit Werkstattaufträgen.....	29
Verkaufspreis für Teile-Instandsetzungspositionen.....	30
Anhang A Glossar.....	33

Index

Info zu dieser Dokumentation

Zielsetzung

Bei diesem Dokument handelt es sich um ein Anwenderhandbuch mit der folgenden Zielsetzung:

Erläuterung der folgenden Konzepte:

- Werkstattaufträge
- Werkstattauftragsstatus
- Status der Werkstattauftragsposition

Durchführung der folgenden Aufgaben:

- Anlegen von Werkstattaufträgen
- Abschließen von Werkstattaufträgen
- Stornieren von Werkstattaufträgen

Ein grundlegendes Verständnis des Pakets LN Service seitens der Anwender wird in diesem Dokument vorausgesetzt.

Übersicht über das Dokument

In diesem Handbuch finden Sie eine Erläuterung der verschiedenen Konzepte und Vorgänge, die in Bezug auf Werkstattaufträge zur Verfügung stehen.

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.

Einen 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 enthält eine kurze Einführung in die Funktionen für Werkstattaufträge im Modul "Werkstattauftragsverwaltung".

Einführung

Das Modul "Werkstattauftragsverwaltung (MSC)" enthält die Funktionen, die zur Erfassung der Anfrage des Kunden beim Service-Unternehmen erforderlich sind. Falls es sich bei den Anfragen um die Reparatur von Teilen handelt, steuert das Modul "Arbeitsauftragsverwaltung (WCS)" die Durchführung der eigentlichen Arbeiten. Über Werkstattaufträge können auch der Eingang und die Lieferung von Ersatzteilen oder Leihartikeln abgewickelt werden.

Für Depotreparaturen (Reparatur in der Werkstatt) weist das Modul "Werkstattauftragsverwaltung (MSC)" eine enge Verbindung mit dem Modul "Arbeitsauftragsverwaltung (WCS)" auf, das die Durchführung der Arbeiten steuert. Die Abläufe in der Werkstattauftragsverwaltung steuern die Abläufe bei der Warenrückgabegenehmigung sowie weitere Vorgänge in Bezug auf Werkstattaufträge.

Sie können vier Arten von Artikelbewegungen in jedem Werkstattauftrag abwickeln:

- **Teile-Instandsetzung**
Wenn ein Teil zur Reparatur zurückkommt, kann dieser Ablauf als Teile-Instandsetzung gehandhabt werden. Dabei müssen Sie das Teil in einem Lager Ihres Unternehmens vereinnahmen, um die Reparaturleistungen im Rahmen einer Depotreparatur (Reparatur in der Werkstatt) ausführen zu können. Wenn die Reparaturen durch Arbeitsaufträge ausgeführt werden müssen, ist ein verknüpfter Arbeitsauftrag erforderlich, der im Modul WCS angelegt und verwaltet wird. Die Teile-Positionen müssen die Beendigung der Arbeitsaufträge sowie eine weitere Lieferung in ein geplantes Lager abwarten, um von dort an den Kunden zurückgegeben werden zu können.
- **Teile-Lieferung**
Wenn Teile an einen Kunden geliefert werden müssen, wird diese Lieferung durch eine Teile-Lieferposition im System abgebildet. Der Kunde benötigt möglicherweise neue oder verbesserte Komponenten oder zusätzliche Teile. Durch die Teile-Lieferpositionen können Sie diese Teile an den Kunden liefern.

- **Teile-Eingang**
Verwenden Sie die Teile-Eingangspositionen, um defekte oder auch betriebsbereite Teile zurückzugeben. Teile können als Ausschuss zurückgegeben werden oder veraltete Teile werden zu reduzierten Preisen zurückgekauft. Durch die Kombination von Teile-Eingangs- und Teile-Lieferpositionen erfolgt ein Austausch von Teilen. Als Ergebnis erhält der Kunde ein überholtes oder neues Teil, während das Service-Unternehmen das defekte Teil übernimmt. Das Gegenteil ist bei einer Teile-Instandsetzung der Fall, bei der dasselbe Teil an den Kunden zurückgeliefert wird.
- **Teileverleih**
Wenn das Teil aufgrund einer Reparatur zeitweilig ausfällt, oder wenn das Teil überhaupt nur vorübergehend gebraucht wird, benötigt der Kunde kurzzeitig ein Leihteil, das er eine begrenzte Zeit einsetzt und dann zurückgibt.
- **In Teilelieferung umwandeln**
Wenn sich nach einiger Zeit herausstellt, dass der Kunde das geliehene Teil behalten möchte, kann der Kundendienst die Option **In Teilelieferung umwandeln** verwenden. Sie können dem Kunden das gelieferte Teil nun in Rechnung stellen.
- **In Teile-Eingang umwandeln**
Wenn der Kundendienst feststellt, dass das instanzzusetzende Teil nicht an den Kunden zurückgegeben werden kann (Beispiel, weil es nicht repariert werden kann), steht die Option **In Teile-Eingang umwandeln** zur Verfügung. Bei der Nachkalkulation wird eine Gutschrift angelegt.

Kapitel 2

Konzepte rund um die Funktion "Werkstattaufträge"

2

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

Werkstattaufträge

Werkstattaufträge sind Verkaufsvereinbarungen, in denen der Kunde genannt wird, dem die Dienstleistungen angeboten werden, sowie weitere, für den Verkauf relevante Daten. Werkstattaufträge können aus mehreren Positionsartikeln bestehen. Daten über den Warenempfänger sind für die Lieferung reparierter oder geliehener Artikel bzw. von Ersatzartikeln zwingend erforderlich. Ebenso sind die Daten über Rechnungsempfänger und Zahlungsleistenden für die Fakturierung des Handelspartners erforderlich.

Werkstattaufträge können direkt nach Erhalt einer Kundenanfrage erfasst werden oder aus einer weitergeleiteten Problemmeldung hervorgehen, nachdem die Kundenanfrage im Modul "Problemmeldungen" erfasst wurde. Zu den ersten Schritten in Bezug auf die Verfolgung von Warenrückgabegenehmigungen, gehört die Erfassung von Daten im Werkstattauftrag.

Die folgenden Module sind eng mit den Funktionen des Moduls "Werkstattauftragsverwaltung" verflochten:

- **Problemmeldungen (CLM)**
Werkstattaufträge können aus einer weitergeleiteten Problemmeldung hervorgehen. Eine Problemmeldung kann an einen vorhandenen Werkstattauftrag weitergeleitet werden oder zu einem neuen Werkstattauftrag führen.
- **Arbeitsauftragsverwaltung (WCS)**
Alle Werkstattaufträge mit Teile-Instandsetzungspositionen führen zu einem Arbeitsauftrag. Die Ausführung des Arbeitsauftrags ist eng mit der Nachkalkulation und Fakturierung des Werkstattauftrags verbunden.
- **Installationsverwaltung (CFG)**
Werkstattauftragspositionen enthalten die Daten der in den Installationsdaten definierten Teile in Form von Artikeln mit ID-Nummer und Installationsgruppen.
- **Stammdatenverwaltung (MDM)**
Werkstattaufträge und -positionen enthalten den für die Bearbeitung des Auftrags zuständigen Kundendienst, die Service-Art und die Deckungsart sowie die Artikel, auf die sich der Auftrag bezieht.

- **Vertragswesen (CTM)**
Werkstattauftragspositionen können durch Verträge und Garantien gedeckt sein.
- **Fakturierung (CI)**
Verarbeitete Werkstattaufträge können für die Fakturierung an Fakturierung weitergeleitet werden.
- **Hauptbuch (GLD)**
Sämtliche Kosten und Erlöse aus den Werkstattaufträgen werden in das Hauptbuch gebucht.

Werkstattaufträge - Status

Frei

Der Auftrag wurde entweder manuell erfasst oder ging aus einer umgewandelten Problemmeldung hervor.

Freigegeben

Der Status des Werkstattauftrags wurde auf **Freigegeben** gesetzt. Sie müssen den Auftrag zunächst freigeben, bevor Sie weitere Aktionen ausführen können.

In Bearbeitung

Der Status der ersten Position des Auftrags hat auf **In Bearbeitung** gewechselt.

Beendet

Der Status der letzten Position des Auftrags hat auf **Beendet** gewechselt.

Nachkalkuliert

Alle Auftragspositionen und Deckungspositionen des Auftrags sind nachkalkuliert worden.

Abgeschlossen

Zeigt an, dass der Auftrag abgeschlossen ist.

Storniert

Der Auftrag wurde nicht ausgeführt, sondern aus den Gründen storniert, die in den Stornogründen für die Auftragsposition genannt sind.

Werkstattauftragspositionen - Status

Frei

Status während der Erfassung der Auftragsposition.

Freigegeben

Der Status der Werkstattauftragsposition wurde auf **Freigegeben** gesetzt.

In Bearbeitung

Je nach Positionsverfahren wechselt der Status der Auftragsposition nach der Empfangs- oder der Lieferbestätigung von **Frei** auf **In Bearbeitung**.

Beendet

Je nach Positionsverfahren wechselt der Status der Auftragsposition nach der Empfangs- oder der Lieferbestätigung von **Frei** auf **Beendet** oder von **In Bearbeitung** auf **Beendet**.

Nachkalkuliert

Alle Deckungspositionen der Auftragsposition sind nachkalkuliert worden.

Abgeschlossen

Zeigt an, dass alle Instandhaltungsleistungen für die Auftragsposition abgeschlossen sind.

Storniert

Die Arbeiten für die Auftragsposition wurden storniert und der Grund sowie der Zeitpunkt der Stornierung wurden in LN fest gehalten. Die Stornierung kann sofort oder mit Verzögerung gültig werden. Bei einer Stornierung mit verzögertem Eintritt wird der Auftrag auf die Stornierung vorbereitet und erhält den Status **Storniert**, nachdem Sie den Auftrag abgeschlossen haben.

Alternativer Artikel

Alternative Artikel dienen als Ersatz für den Standardartikel, wenn dieser nicht geliefert werden kann oder ausgetauscht werden soll. Wenn mehrere Artikel als Ersatz für einen Standardartikel dienen können, können Sie jedem alternativen Artikel eine Priorität zuweisen.

Sie können alternative Artikel für die Komponenten in einer Produktstruktur (Stückliste) unter verschiedenen übergeordneten Artikeln (Stammartikeln) angeben. Sie können den korrekten alternativen Artikel auf Basis des Stammartikels auswählen.

Wenn Sie eine Produktstrukturbeziehung löschen, werden die entsprechenden alternativen Artikel ebenfalls gelöscht. Gibt es eine Änderung in der Produktstruktur, muss auch der entsprechende Artikel unter den alternativen Artikeln aktualisiert werden.

Frei verfügbarer Bestand (ATP)

Ein Artikelhauptplan enthält Informationen zum frei verfügbaren Bestand. Mithilfe der ATP-Daten bestimmen Sie die verfügbare Menge und unterstützen die Auftragsannahme.

Mit diesen Informationen:

- bestimmen Sie die Verfügbarkeit des Bestands an Ersatzteilen
- identifizieren Sie das Lager, in dem der Bestand verfügbar ist
- bestimmen Sie, wann (Datum) das Ersatzteil zugesagt werden kann, um Ausführungs- und Liefertermine der Service-Leistungen festzulegen

Einfluss des ATP-Datums

Wenn eine ATP-Prüfung erfolgreich durchgeführt wurde, wirkt sich das ATP-Datum auf den frühesten Beginn (EST), geplanten Beginn (PST), das geplante Ende (PFT), späteste Ende (LFT) und den geplanten Liefertermin (PDD) aus.

Die folgende Tabelle zeigt den frühesten Beginn (EST), geplanten Beginn (PST), das geplante Ende (PFT), späteste Ende (LFT) und den geplanten Liefertermin (PDD) ohne eine ATP-Prüfung:

EST	PST	PDD	PFT	LFT
5-Apr-07	7-Apr-07	7-Apr-07	10-Apr-07	11-Apr-07

Wird eine ATP-Prüfung durchgeführt und liegt das ATP-Datum nach dem geplanten Liefertermin, hat das die folgenden Auswirkungen:

- Der früheste Beginn wird auf das ATP-Datum gesetzt.
 - Das späteste Ende wird um die Anzahl Tage nach hinten verschoben, die die Differenz zwischen frühestem Beginn und neuem frühestem Beginn bilden. Siehe folgende Tabelle:
-

ATP-Datum	EST	EST neu	PST	PST neu	PDD	PDD neu	PFT	PFT neu	LFT	LFT neu
8-Apr-07	5-Apr-07	8-Apr-07	7-Apr-07	8-Apr-07	7-Apr-07	8-Apr-07	10-Apr-07	9-Apr-07	11-Apr-07	14-Apr-07

Wird eine ATP-Prüfung durchgeführt und liegt das ATP-Datum nach dem geplanten Liefertermin und der neue früheste Beginn nach dem geplanten Beginn, hat das die folgenden Auswirkungen:

- Der früheste Beginn wird auf das ATP-Datum gesetzt.
- Der geplante Beginn wird auf das ATP-Datum gesetzt.
- Der geplante Liefertermin wird auf das ATP-Datum gesetzt.
- Das geplante Ende verschiebt sich um die Anzahl Tage nach hinten, die zwischen geplantem Beginn und neuem geplanten Beginn liegen.
- Das späteste Ende wird um die Anzahl Tage nach hinten verschoben, die zwischen frühestem Beginn und neuem frühestem Beginn liegen. Siehe folgende Tabelle:

ATP-Datum	EST	EST neu	PST	PST neu	PDD	PDD neu	PFT	PFT neu	LFT	LFT neu
8-Apr-07	5-Apr-07	8-Apr-07	7-Apr-07	8-Apr-07	7-Apr-07	8-Apr-07	10-Apr-07	11-Apr-07	11-Apr-07	14-Apr-07

Hinweis

Der Liefertermin in der Werkstattauftragsposition wird durch das ATP-Datum ersetzt, wenn eine ATP-Prüfung erfolgreich durchgeführt wurde.

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

Parameter Werkstattauftragsverwaltung (MSC)

Um Werkstattaufträge verwenden zu können, müssen Sie zuerst einige Parameter im Programm Parameter Werkstattauftragsverwaltung (MSC) (tsmsc0100m000) einrichten.

Die Einstellungen dieser Parameter bestimmen, wie mit Werkstattaufträgen gearbeitet werden kann. Sie werden einmal eingerichtet, daher müssen Sie sicherstellen, dass die Parameter so eingerichtet werden, wie es Ihre Geschäftstätigkeit verlangt.

So richten Sie die Parameter für die Werkstattauftragsverwaltung (MSC) ein

Zum Einrichten der Parameter für die Werkstattauftragsverwaltung (MSC) gehen Sie folgendermaßen vor:

Schritt 1: Nummerngruppe

Geben Sie den Code der Nummerngruppe ein, mit der Werkstattaufträge gekennzeichnet werden.

Schritt 2: Voreinstellungen

LN verwendet die folgenden Voreinstellungen:

- **Deckungsart**
Wird verwendet, wenn Deckungspositionen angelegt werden.
- **Voreingestellte Service-Auftragsart urspr. Problemmeldungen**
Wird verwendet, wenn ein Werkstattauftrag aus einer Problemmeldung hervorgeht.
- **Voreingestellte Service-Art**
Wird verwendet, wenn ein Werkstattauftrag manuell erfasst wird.

- Die Service-Art wird verwendet, um kenntlich zu machen, dass der reparierte Artikel durch eine Garantie gedeckt ist.

Schritt 3: Werkstattauftrag - Historie

Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist, aktualisiert LN die Werkstattauftragshistorie.

Schritt 4: Melden und Sperren

LN zeigt eine Meldung an oder hindert Sie am Weiterarbeiten, wenn die folgenden Parameter eingerichtet sind:

- **Falls Kreditlimit überschritten**
Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist, meldet es LN oder sperrt den Werkstattauftrag, wenn das Kreditlimit eines Rechnungsempfängers überschritten ist.
- **Falls Kreditprüfung überfällig**
Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist, meldet es LN oder sperrt den Werkstattauftrag, wenn die Kreditprüfung für einen Rechnungsempfänger überfällig ist.
- **Falls Rechnung überfällig**
Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist, meldet es LN oder sperrt den Werkstattauftrag, wenn für den Rechnungsempfänger eine überfällige Rechnung vorhanden ist.
- **Falls Handelspartner zweifelhaft**
Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist, meldet es LN oder sperrt den Werkstattauftrag, wenn der Rechnungsempfänger zweifelhaft ist.

Kapitel 4

Vorgänge bei der Abwicklung von Werkstattaufträgen

4

In diesem Kapitel werden die Vorgänge bei der Abwicklung von Werkstattaufträgen dargestellt.

Anlegen von Werkstattaufträgen

Zum Anlegen von Werkstattaufträgen sind die folgenden Schritte erforderlich:

- Werkstattauftragskopf anlegen
- Werkstattauftragsposition anlegen
- Deckungspositionen zum Werkstattauftrag hinzufügen oder vorhandene Deckungspositionen ändern

Anlegen von Werkstattaufträgen

Zum Anlegen von Werkstattaufträgen gehen Sie folgendermaßen vor:

Schritt 1: Werkstattauftragskopf anlegen

Sie können Werkstattauftragsköpfe anlegen, um allgemeine und finanzielle Daten Ihres Handelsspartners festzuhalten. Werkstattaufträge können Sie im Programm Werkstattaufträge (tsmsc1100m000) definieren, ändern oder abfragen.

Schritt 2: Werkstattauftragspositionen anlegen

Werkstattauftragspositionen für Werkstattaufträge können Sie im Programm Werkstattauftrag (tsmsc1100m100) anlegen oder ändern.

Werkstattauftragspositionen können auch für Artikel mit ID-Nummer, generelle Artikel oder Etiketten definiert werden. Durch Etiketten wird die Reparatur von Teilen möglich, die nicht in den Stammdaten des ERP-Programms definiert sind. Dem eingehenden, defekten Teil wird ein Etikett zugewiesen, das in der Werkstattauftragsposition im Feld "Etikett" festgehalten wird. Anhand des Etiketts kann der Artikel dann während der gesamten Arbeitsauftragsabwicklung identifiziert werden.

Schritt 3: Deckungspositionen zum Werkstattauftrag hinzufügen oder vorhandene Deckungspositionen ändern

In den Deckungspositionen werden die angefallenen Kosten, die in Rechnung zu stellenden Beträge, und die durch geltende Verträge und/oder Garantien gedeckten Beträge festgehalten. Die meisten Deckungspositionen werden bei der Abwicklung von Werkstattaufträgen hinzugefügt, können aber auch manuell eingegeben werden, um zusätzliche Kosten zu erfassen.

Deckungspositionen können Sie direkt im Programm Deckungspositionen (tsmsc1120m000) anzeigen, ändern und eingeben. Auf die Deckungspositionen zugreifen können Sie auch über das Menü "Zusatzoptionen" im Programm Werkstattaufträge (tsmsc1100m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) oder über das Register "Deckungspositionen" des Programms Werkstattauftrag (tsmsc1100m100).

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.

Stornieren von Werkstattaufträgen

Mit dem Programm Werkstattauftrag stornieren - Artikelposition (tsmsc1210m000) stornieren Sie einen Werkstattauftrag mit all seinen Auftragspositionen oder eine einzelne Werkstattauftragsposition. Sie müssen einen Stornogrund und ein Stornodatum angeben. Ein zusätzlicher Stornotext ist optional.

Zum Stornieren eines Werkstattauftrags (einer Position) müssen Sie darauf achten, dass folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Für diesen Werkstattauftrag oder diese Werkstattauftragsposition sind keine Istkosten und -erlöse erfasst.
- Der Status des Auftrags und der damit verbundenen Artikelpositionen lautet **Frei** oder **In Bearbeitung**.
- Alle Artikelpositionen müssen **storniert** worden sein.
- Grund, Stornotext und -datum wurden für den Werkstattauftrag eingegeben.

Nach der Stornierung eines Werkstattauftrags gilt Folgendes:

- LN setzt den Status der Werkstattauftragsleistung auf **Storniert**.
- LN storniert die für den Werkstattauftrag reservierten Materialien.
- LN storniert die für den Werkstattauftrag erstellten Lageraufträge, wenn die Artikel/Materialien noch nicht entnommen worden bzw. eingegangen sind. Wurden die Artikel/Materialien bereits entnommen bzw. empfangen, werden Rücklieferungen erstellt (Lageraufträge der Art **Umlagerung**).
- Wenn der Werkstattauftrag aufgrund einer Problemmeldung erstellt wurde, setzt LN den Status der Problemmeldung auf **Gelöst**.

- Werden bei der Ausführung des Werkstattauftrags Werkzeuge benötigt, dann werden die Werkzeugreservierungen im Programm Vorkalkulierter Werkzeugbedarf (titrp0111m000) gelöscht.

Hinweis

Gesperrte Werkstattaufträge können nicht storniert werden.

Aufheben der Sperre von Problemmeldungen, Service-Aufträgen und Werkstattaufträgen

Problemmeldungen, Service-Aufträge und Werkstattaufträge können mit Hilfe des Programms Sperrgründe (tsmdm1101m000) wieder freigegeben werden.

Um die Sperre aufzuheben:

1. Wählen Sie im Programm Sperrgründe (tsmdm1101m000) die gesperrte Position aus.
2. Klicken Sie im Menü Zusatzoptionen auf **Freigeben**. LN ERP füllt das Feld **Freigabe am** automatisch aus.

Die Problemmeldung oder der Auftrag ist wieder freigegeben und Sie können mit der Bearbeitung fortfahren.

Kostenzuordnung bei der Reparatur in der Werkstatt (Depotreparatur)

Übersicht

In Service können Sie die Kostenzuordnung im Modul "Werkstatt" implementieren. Sie können die Service-Kosten einem Projekt, Element und/oder einer Service-Leistung zuordnen.

Um die Kosten einem Projekt zuzuordnen, geben Sie die Projekt-, Element- und/oder Aktivitätsdaten für die Problemmeldung, den Vertrag, das Werkstattauftragsangebot, die Werkstattaufträge oder die Arbeitsaufträge an. Wenn die Definition der ID des Projektkostenvergleichskontos erforderlich ist, um die Kosten des Artikels einem Projekt zuzuordnen, müssen Sie im Programm Artikel - Allgemein (tcibd0101s000) das Kontrollkästchen **Obligatorische Projektzuordnung** markieren.

Einleitung der Zuordnungstransaktion

Die Zuordnung wird nur eingeleitet, wenn ein Geschäftsprozess für Transaktionen gestartet wird, bei denen die Ist-Kosten erfasst werden, zum Beispiel bei Problemmeldungen und Werkstattaufträgen.

Das Projektkostenvergleichskonto ist das Konto, dem die Kosten zugeordnet werden. Die Kosten werden anhand der Projektkostenvergleichskonto-ID zugeordnet. Die ID des Projektkostenvergleichskontos erfassen Sie:

- durch Eingabe der Projektkostenvergleichskonto-ID beim Anlegen einer neuen Problemmeldung, eines Vertrags, eines Werkstattauftragsangebots, eines Werkstattauftrags oder eines externen Arbeitsauftrags.
- durch Angabe der Projektkostenvergleichskonto-ID im Service-Vertrag. Sie können die Projektkostenvergleichskonto-ID aber auch manuell eingeben.

Weitergabe der Zuordnung während des Reparaturvorgangs in der Werkstatt

Die ID des Projektkostenvergleichskontos wird an die sich anschließende Transaktion (Beispiel: von der Problemmeldung an den Arbeitsauftrag) weitergegeben. Sie können die ID des Projektkostenvergleichskontos ändern, bis sich der Status der Problemmeldung / des Vertrags / des Werkstattauftragsangebots / des Werkstattauftrags / des Arbeitsauftrags ändert.

Weitergabe der Zuordnung an einen Service-Vertrag und die Installationspositionen

Im Paket Service kann über den Service-Vertrag festgelegt werden, ob die ID des Projektkostenvergleichskontos aus dem Service-Vertrag in die mit ihm verknüpfte Problemmeldung / den Vertrag / das Werkstattauftragsangebot / den Werkstattauftrag / den Arbeitsauftrag übernommen werden soll. Per Voreinstellung wird die ID des Projektkostenvergleichskontos aus dem Kopf des Service-Vertrags in die Installationspositionen übernommen. Diese Projektkostenvergleichskonto-IDs in den Installationspositionen werden an die Positionen des Werkstattauftragsangebots, die Teile-Positionen des Werkstattauftrags und die Arbeitsaufträge weitergegeben.

Hinweis

Sie können die ID des Projektkostenvergleichskontos für Service-Verträge mit den Status "Frei" oder "Aktiv" definieren.

Weitergabe der Zuordnung an eine Problemmeldung

Die ID des Projektkostenvergleichskontos wird für die Problemmeldung standardmäßig aus dem Kopf des Service-Vertrags übernommen, wenn die Problemmeldung mit einem Service-Vertrag verknüpft ist. Sie können die Projektkostenvergleichskonto-ID angeben oder ändern, solange die Problemmeldung den Status "Frei" aufweist. Dazu müssen Sie den Grund für die Änderung angeben.

Wenn das Problem ohne Umwandlung der Problemmeldung (zum Beispiel in einen Werkstattauftrag oder einen Service-Auftrag) gelöst werden kann, kann die Problemmeldung fakturiert werden. Die Kosten

werden auf die entsprechenden Projektkostenvergleichskonten gebucht. Die Kostenkomponente wird zur Bestimmung der geeigneten Projektkostenart mithilfe der Kostenzuordnung im Programm Kostenzuordnungen (tcmcs0149m000) verwendet.

Weitergabe der Zuordnung an Werkstattauftragsangebote

LN übernimmt standardmäßig die ID des Projektkostenvergleichskontos für die Angebotskopfposition entweder aus einer Service-Problemmeldung, einer Teile-Position eines Werkstattauftrags oder einem Arbeitsauftrag. Wird die Projektkostenvergleichskonto-ID nicht aus diesen Ursprungsdaten voreingestellt, übernimmt LN die ID aus der Installationsposition im Service-Vertrag, wenn der Artikel mit ID-Nummer mit einem Service-Vertrag verknüpft ist. Sie können die Projektkostenvergleichskonto-ID angeben oder ändern, solange das Werkstattauftragsangebot den Status "Frei" aufweist.

Weitergabe der Kostenzuordnung an einen Werkstattauftrag

LN übernimmt die Projektkostenvergleichskonto-ID für den Werkstattauftrag aus der ursprünglichen Problemmeldung oder dem Werkstattauftragsangebot. Die Projektkostenvergleichskonto-ID für die Teile-Position des Auftrags wird aus einer Service-Problemmeldung oder der Teile-Position eines Werkstattauftrags übernommen. Wird die Projektkostenvergleichskonto-ID nicht aus diesen Ursprungsdaten voreingestellt, übernimmt LN die ID aus der Installationsposition im Service-Vertrag, wenn der Artikel mit ID-Nummer mit einem Service-Vertrag verknüpft ist. Sie können die Projektkostenvergleichskonto-ID erfassen oder ändern, solange das Werkstattauftragsangebot den Status "Frei" aufweist.

Weitergabe der Kostenzuordnung an einen Arbeitsauftrag für die Teile-Position des Werkstattauftrags

Per Voreinstellung wird die ID des Projektkostenvergleichskontos aus dem Werkstattauftrag übernommen. Wenn die Installationsgruppe oder der Artikel mit einem Service-Vertrag verknüpft ist, wird die ID des Projektkostenvergleichskontos aus der Installationsposition im Service-Vertrag abgerufen. Wird die Projektkostenvergleichskonto-ID nicht aus diesen Ursprungsdaten voreingestellt, übernimmt LN die ID aus der Installationsposition im Service-Vertrag, wenn der Artikel mit ID-Nummer mit einem Service-Vertrag verknüpft ist. Sie können die Projektkostenvergleichskonto-ID angeben oder ändern, solange das Werkstattauftragsangebot den Status "Frei" aufweist.

Weitergabe der Kostenzuordnung an den aus einem Werkstattauftrag hervorgegangenen/mit einem Werkstattauftrag verknüpften Arbeitsauftrag

LN übernimmt standardmäßig die Projektkostenvergleichskonto-ID für den (mit einem Werkstattauftrag verknüpften/von einem Werkstattauftrag stammenden) Arbeitsauftrag aus der Installationsposition im Service-Vertrag, wenn der Artikel mit ID-Nummer mit einem Service-Vertrag verknüpft ist. Wird die Projektkostenvergleichskonto-ID nicht aus diesen Ursprungsdaten voreingestellt, übernimmt LN die ID

aus der Installationsposition im Service-Vertrag, wenn der Artikel mit ID-Nummer mit einem Service-Vertrag verknüpft ist. Der Anwender kann die Projektkostenvergleichskonto-ID erfassen oder ändern, solange das Werkstattauftragsangebot den Status "Frei" aufweist.

Weitergabe der Kostenzuordnung an einen Folge-Arbeitsauftrag

Per Voreinstellung wird die ID des Projektkostenvergleichskontos aus dem anfänglichen Arbeitsauftrag übernommen. Wenn die Installationsgruppe oder der Artikel mit einem Service-Vertrag verknüpft ist, wird die ID des Projektkostenvergleichskonto aus der Installationsposition im Service-Vertrag abgerufen. Wird die Projektkostenvergleichskonto-ID nicht aus diesen Ursprungsdaten voreingestellt, übernimmt LN die ID aus der Installationsposition im Service-Vertrag, wenn der Artikel mit ID-Nummer mit einem Service-Vertrag verknüpft ist. Der Anwender kann die Projektkostenvergleichskonto-ID erfassen oder ändern, solange der Arbeitsauftrag den Status "Frei" aufweist.

Weitergabe der Materialanforderung aus der Werkstatt an das Paket Lagerwirtschaft (WH)

Wenn im Paket Service Lageraufträge generiert werden, um Material aus einem Lager anzufordern, wird die ID des Projektkostenvergleichskontos nur dann an die Lagerwirtschaft weitergegeben, wenn das Kontrollkästchen **Projektzuordnung übernehmen** im Programm Artikel - Allgemein (tcibd0101s000) markiert ist. Das Paket Lagerwirtschaft verwendet die ID des Projektkostenvergleichskontos für finanzielle Buchungen in das Paket "LN Projekt". Das Paket Lagerwirtschaft handhabt die Weiterleitung möglicher Kostenzuordnungen folgendermaßen:

Beispiel

Der Service benötigt die Materialien B und C zur Reparatur von Artikel A. Für Artikel B fordert LN Service Bestand mit einer Kostenzuordnung an. Für Artikel C fordert Service Material mit einer Kostenzuordnung an, denn die Kosten für B und C müssen an das Projekt gemeldet werden.

Das Paket Lagerwirtschaft prüft, ob Bestand an Artikel B mit dem entsprechenden Projektkostenvergleichskonto vorhanden ist. Bei einer Bestandsunterdeckung prüft die Lagerwirtschaft, ob Weiterleitungsregeln zutreffen, um die Anfrage von LN Service erfüllen zu können. Das Paket Lagerwirtschaft handhabt die Weiterleitung möglicher Kostenzuordnungen im Hintergrund.

Für Artikel C ist der Ablauf derselbe. Das Paket Service fordert Material mit einem Projektkostenvergleichskonto an, obwohl Bestand für Artikel C ohne eine Zuordnung vorhanden ist.

Betrachten wir eine Situation, in der die Bedarfsbuchung für Artikel A mit einer Zuordnung 123 versehen ist, die Material B und C verlangt. Wenn im Programm Artikel - Allgemein (tcibd0101s000) das Kontrollkästchen **Projektzuordnung übernehmen** für Material B auf "Ja" und für Material C auf "Nein" gesetzt ist:

	Zuordnung übernehmen	Mit Kostenzuordnung zu	Anforderung an das Lager
Material B	Ja	P1E10A10	Finanzielle Kostenzuordnung zu: P1E10A10 Bestand von: P1E10A10
Material C	Nein	P1E10A10	Finanzielle Kostenzuordnung zu: P1E10A10 Bestand von: keine Zuordnung (<empty peg >)

Da es für Material C keine Kostenzuordnung im Bestand gibt, werden die Kosten dem Projekt noch nicht zugeordnet. Da aber Material B kostenmäßig dem Projekt bereits zugeordnet ist, brauchen die Kosten nicht erneut auf das Projekt gebucht zu werden, wenn die Auslagerung tatsächlich ausgeführt wird.

Weitergabe der Zuordnung zum Generieren einer Bestellung

Wenn für Artikel mit Projektzuordnung Bestellungen generiert werden, wird die Projektkostenvergleichskonto-ID aus dem Paket Service (zum Beispiel für die Fremdvergabe) an das Paket LN Auftragsverwaltung weitergegeben, um die Bestellung mit der entsprechenden Zuordnung zu generieren. Bei Materialanforderungen der Art "Durch Einkauf" wird die ID des Projektkostenvergleichskontos nur dann weitergegeben, wenn das Kontrollkästchen **Projektzuordnung übernehmen** im Programm Artikel - Allgemein (tcibd0101s000) markiert ist.

Weitergabe der Zuordnung zum Buchen von Stunden

Wenn im Paket Service Stunden gebucht werden, wird das Projektkostenvergleichskonto an das Paket LN Mitarbeiterdaten weitergeleitet, um Stunden auf den Arbeitsauftrag zu buchen.

Sonstige Kosten oder Kosten für Material aus Service-Bestand buchen

Wenn im Paket Service sonstige Ist-Kosten oder Kosten für Material aus dem Service-Bestand definiert werden, werden die Kosten im Projektkostensachkonto erfasst. Wenn der Artikel für die Deckungsposition im Werkstattauftrag definiert wurde, wird dieser Artikel zur Ermittlung der jeweiligen Projektkostenart verwendet. Falls der Artikel nicht definiert ist, wird die Kostenkomponente zur Bestimmung der geeigneten Projektkostenart mithilfe der Kostenzuordnung im Programm Kostenzuordnungen (tcmcs0149m000) verwendet.

Weitergabe der Kostenzuordnung an eine Deckungsposition im Werkstattauftrag

Bei der Nachkalkulation der Deckungspositionen des Werkstattauftrags wird die Rechnung im Paket LN Fakturierung erstellt. Die Kosten und Erlöse werden auf die entsprechenden Projektkostenvergleichskonten gebucht. Die Kosten und Erlöse werden auf die entsprechenden Projektkostenvergleichskonten gebucht. Wenn der Artikel für die Deckungsposition im Werkstattauftrag definiert wurde, wird dieser Artikel zur Ermittlung der jeweiligen Projektkostenart verwendet. Falls der Artikel nicht definiert ist, wird die Kostenkomponente zur Bestimmung der geeigneten Projektkostenart mithilfe der Kostenzuordnung im Programm Kostenzuordnungen (tcmcs0149m000) verwendet. Das Paket LN Fakturierung (CI) erhält die verbundenen Projektkostenvergleichskonto-IDs für die Ist-Kosten.

Interne Fremdvergabe von Reparaturen in der Werkstatt (Depotreparatur)

Übersicht

Wenn bei einem Produkt ein Fehler auftritt, verlangt der Kunde eine Reparatur und sendet das Produkt an den Kundendienst. Der Kundendienst repariert das Produkt, ein Teil der Reparatur wird jedoch an eine andere Werkstatt fremdvergeben, die zu einer anderen juristischen Einheit gehört. Daher basiert eine interne Rechnung auf dem tatsächlich verwendeten Material, auf den tatsächlich gebuchten Stunden und den sonstigen Ist-Kosten wie Transportkosten, was erforderlich ist, um die bei der fremdleistenden Werkstatt angefallenen Reparaturkosten decken zu können.

Werkstattauftrag anlegen

Wenn ein Kunde das Produkt zur Reparatur an einen Kundendienst schickt, legt der Kundendienst im Programm Werkstattaufträge (tsmsc1100m000) einen Werkstattauftrag an. Beispiel: Der Kundendienst (in Deutschland) erhält einen Auftrag vom Kunden, das defekte Produkt zu reparieren. Der Kundendienst legt einen Werkstattauftrag an.

Arbeitsauftrag anlegen

Der Kundendienst muss einen Arbeitsauftrag für die Werkstatt generieren. Dazu verwendet er das Programm Arbeitsaufträge (tswcs2100m000). Die Werkstatt muss die Reparaturleistungen planen und das erforderliche Material und/oder die Werkzeuge beschaffen. Beispiel: Das Service-Center generiert einen Arbeitsauftrag und weist diesen Arbeitsauftrag einer Werkstatt am eigenen Standort zu.

Waren versenden

Der Kunde sendet das defekte Produkt an die Werkstatt. Beispiel: Der Kunde sendet das Produkt an eine Werkstatt in Deutschland.

Produkteingang

Das defekte Produkt geht bei der Werkstatt ein.

Reparaturleistung

Die Werkstatt repariert das Produkt. Wenn das Produkt von der aktuellen Werkstatt nicht repariert werden kann, können die Reparaturarbeiten an eine andere Werkstatt fremdvergeben werden. Für das Produkt muss an der neuen Werkstatt ein neuer Reparaturauftrag erstellt werden. Beispiel: Die erste Reparaturleistung wird in der Werkstatt in Deutschland durchgeführt. Wenn das Produkt an diesem Standort nicht repariert werden kann, wird ein Reparaturauftrag für eine andere Reparaturwerkstatt in Belgien erstellt und das Produkt zur Reparatur dorthin geschickt.

Produkt weiterleiten

Das Produkt wird an die nächste Werkstatt weitergeleitet. Beispiel: Das Produkt wird von der Werkstatt in Deutschland weitergeleitet und geht bei der Werkstatt in Belgien ein.

Reparatur in der Werkstatt

Das Produkt muss repariert und alle Kosten wie verbrauchtes Material, aufgewendete Stunden usw. müssen im Arbeitsauftrag erfasst werden. Wenn die interne Fakturierung implementiert ist, müssen die Kosten im Arbeitsauftrag zur Verfügung stehen. Beispiel: Die Werkstatt in Belgien repariert das Produkt und nimmt alle Kosten in den Arbeitsauftrag auf.

Fakturierung des Kunden

Der Kundendienst stellt eine Rechnung an den Kunden, es sei denn, das Produkt fällt unter eine Garantie oder einen Vertrag.

Interne Fakturierung

Die interne Fakturierung kann auf den tatsächlichen Reparaturkosten oder einem Festpreis für Reparaturen basieren. Bei der internen Fakturierung muss die Werkstatt dem Kundendienst, der das Produkt ursprünglich entgegengenommen hat, eine Rechnung stellen. Die interne Rechnung muss auf dem Folge-Arbeitsauftrag basieren. Die interne Rechnung muss angelegt werden, bevor der Arbeitsauftrag im Programm Arbeitsaufträge abschließend verarbeiten (tswcs2265m000) abgeschlossen wird. Wenn die Rechnung erstellt ist, können keine Zusatzkosten auf den Arbeitsauftrag mehr gebucht werden. Eine

interne Rechnung ist aufgrund rechtlicher Anforderungen und zur Unterstützung der internen Preisfindung erforderlich. Beispiel: Die Werkstatt in Belgien stellt dem Kundendienst (des Werkstattauftrags) eine Rechnung über die Zeit und das Material aus, die auf den Ist-Kosten oder einem festen Reparaturkostensatz basiert. Diese interne Rechnung wird erstellt, wenn alle Kosten (Material, Zeit und sonstige Kosten) auf den Arbeitsauftrag gebucht und keine Änderungen mehr zulässig sind, was dazu führt, dass alle Kosten intern fakturiert werden. Für interne Rechnungen können die folgenden Preisfindungsverfahren verwendet werden:

- **Festpreis:** Es wird ein interner Festpreis festgelegt. Der Preis hängt nicht von der Art der Reparatur oder den Ist-Kosten ab, sondern von dem zu reparierenden Artikel und von den Unternehmenseinheiten, daher verwendet LN die Logik im Programm Preisbücher (tdpcg0111m000). Alle Kostenpositionen müssen mit einem Rechnungsbetrag von null an die Fakturierung übertragen und die Gesamtkosten angegeben werden. Wenn für die Reparatur des Produkts ein Festpreis angegeben ist, ist der Kostensatz von den Ist-Kosten unabhängig. Dieser Preis kann verwendet werden, wenn Artikel auf regelmäßiger Basis repariert werden. In diesem Fall ist der interne Preis bekannt und der Festpreis für die Reparatur wird so festgelegt, dass er die mittleren Reparaturkosten widerspiegelt.
- **Aufwand (Zeit und Material):** Der interne Preis basiert auf den Ist-Kosten, daher auf dem verbrauchten Material, den aufgewendeten Stunden und auf den sonstigen Kosten. Alle Ist-Kosten werden einzeln mit einem Preis belegt und fakturiert. Es gibt die folgenden Kostenarten:

Materialpreisfindung mit unterstütztem Preisursprung

- **Ist-Kosten:** Es werden die im Programm Arbeitsauftrag - Materialeinsatzmittel (tswcs4110m000) angegebenen Gesamtkosten verwendet. Es gelten Zuschläge.
- **Handelspreis:** Wenn für die auf den Arbeitsauftrag ausgegebenen Materialien als Preisursprung "Handelspreis" festgelegt ist, wird der handelsübliche Kostensatz zur Bestimmung des Preises für die interne Rechnung verwendet. Die Preisbuchfunktion (Programm Preisbücher (tdpcg0111m000)) kann zusammen mit dem im Programm Allgemeine Parameter Service (tsmdm0100m000) definierten **Preisfindungsverfahren (intern)** verwendet werden. Hinweis: Die internen, mit den Unternehmenseinheiten verbundenen Handelspartner werden verwendet, um nach dem Preis zu suchen. Weitere Informationen finden Sie unter *Interne Handelssätze (S. 28)*.
- **Nullpreis:** Beim Preisursprung "Nullpreis" legt LN Rechnungspositionen mit dem Kostenbetrag null an.

Lohnkostenpreisfindung mit unterstütztem Preisursprung

- **Ist-Kosten:** Es wird der im Programm Arbeitsauftrag - Arbeitskräfte (tswcs4112m000) angegebene Ist-Kostenbetrag verwendet. Außerdem gelten Zuschläge.
- **Handelspreis:** Zur Bestimmung eines Handelspreises für die Lohnkosten, wird der im Programm Kundendienste (tsmdm1100m000) definierte **interne ext. Lohnkostensatz** verwendet. Dieser Lohnkostensatz legt den externen Lohnkostensatz fest, wenn dieser Kundendienst unter Verwendung der im Programm Kundendienste (tsmdm1100m000) definierten **Lohnkostensätze** eine Aufgabe für einen anderen Kundendienst ausführt. Es können Lohnkostensätze für interne Handelspartner angegeben werden. Hinweis: Die internen, mit den Unternehmenseinheiten verbundenen Handelspartner werden verwendet,

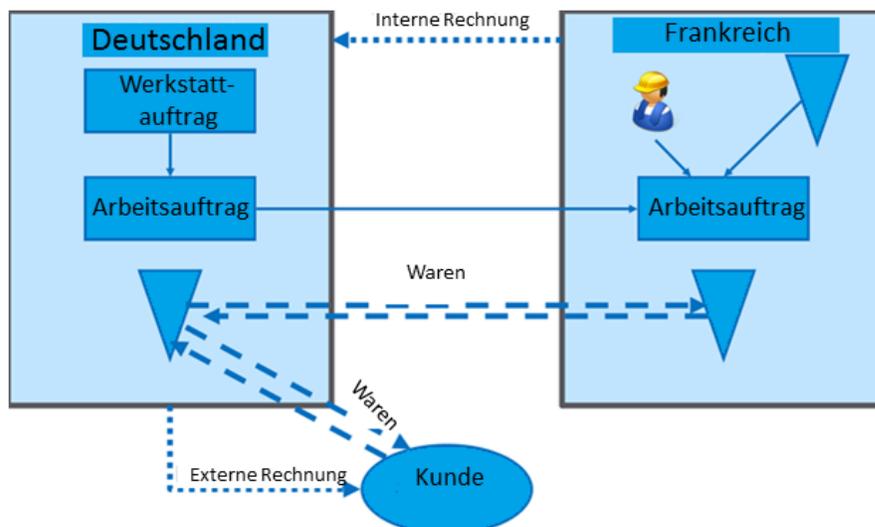
um nach dem Preis zu suchen. Weitere Informationen finden Sie unter *Interne Handelssätze* (S. 28).

- Nullpreis: Beim Preisursprung "Nullpreis" legt LN Rechnungspositionen mit dem Kostenbetrag null an.

Preisfindung für sonstige Kosten

Für sonstige Kosten wie Werkzeugkosten, Reisekosten und Fracht gilt ein auf den Ist-Kosten (mit oder ohne Zuschläge) basierender Preis. Bei der Preisfindung für sonstige Kosten werden die folgenden Preisursprünge unterstützt:

- Ist-Kosten: Es wird der im Programm Arbeitsauftrag - Sonstige Einsatzmittel (tswcs4130m000) angegebene Ist-Kostenbetrag verwendet. Es gelten Zuschläge.
- Nullpreis: Beim Preisursprung "Nullpreis" legt LN Rechnungspositionen mit dem Kostenbetrag null an.



Interne Handelssätze

Übersicht

Für die interne Preisfindung können Handelspreise für Material und Lohnkosten verwendet werden. Es kann auch ein einzelner Festpreis angegeben werden. Dabei handelt es sich um einen festen Reparaturkostensatz, der auf das tatsächlich verwendete Material und die aufgewendeten Stunden gezahlt werden muss.

Handelsübliche Materialkosten

Wenn in den Beziehungsdaten für das Material als Preisursprung "Handelspreis" festgelegt ist, wird für die auf den Arbeitsauftrag ausgegebenen Materialien der handelsübliche Kostensatz zur Bestimmung des Preises für die interne Rechnung verwendet. Sie können den Preis im Programm Allgemeine Parameter Service (tsmdm0100m000) über das Feld **Preisfindungsverfahren (intern)** abrufen. Folgende Optionen sind möglich:

- Preisbuch Service/Verkauf: Es wird das **Voreingestelltes Preisbuch Service** verwendet. Dabei kann der Preis nicht für einen Handelspartner alleine festgelegt werden. Wurde dieses Preisbuch nicht definiert, wird das für den Verkauf voreingestellte Preisbuch (**Voreingestelltes Preisbuch Verkauf**) verwendet.
- Preisbücher Umbuchung: Mithilfe des Preisbuchs für den Verkauf, und wenn im Programm Matrixdefinitionen (tdpcg0110m000) das Feld **Matrixart** auf **Interner Verrechnungspreis** gesetzt ist, kann ein interner Verkaufspreis zwischen zwei internen Handelspartnern festgelegt werden. Hinweis: LN berücksichtigt für die Suche nach dem Verkaufspreis die mit den Unternehmenseinheiten verbundenen internen Handelspartner.
- Service-Preise für Artikel: Es wird der im Programm Service-Artikel (tsmdm2100m000) definierte Verkaufspreis verwendet. Dieser Preis kann auch für die interne Rechnung verwendet werden. Der Service-Preis für Artikel wird verwendet, wenn das Preisbuch Service und das Preisbuch Umbuchung nicht definiert wurden.

Handelsübliche Lohnkostensätze

Wenn der **Preisursprung** für die Lohnkostenpreise im Programm Interner Handel (Daten) (tcemm2151m000) auf **Handelspreis** gesetzt ist, wird zur Definition eines handelsüblichen Lohnkostensatzes das Feld **Interner ext. Lohnkostensatz** im Programm Kundendienst (tsmdm1100m000) verwendet. Dieser Lohnkostensatz legt den zu berechnenden Lohnkostensatz fest, wenn dieser Kundendienst die Arbeiten für einen anderen Kundendienst ausführt. **Lohnkostensätze** für interne Handelspartner können unter Verwendung handelsüblicher Lohnkostensätze angegeben werden.

Hinweis: Es werden nur die externen Kostensätze/Verkaufspreise der Lohnkostensatz-Codes verwendet. Die internen Kostensätze haben hier keine Geltung, weil die Ist-Kosten für den Arbeitsauftrag verwendet werden.

Hinweis: LN berücksichtigt für die Preissuche die mit den Unternehmenseinheiten verbundenen internen Handelspartner.

Neuberechnung des Verkaufspreises und Verknüpfen von Verträgen mit Werkstattaufträgen

Wenn die Preisdaten in der Teile-Position des Werkstattauftrags und der Deckungsposition geändert werden, muss der Verkaufspreis neu berechnet werden. Sie können auch einen Service-Vertrag mit

Preisfindungsbedingungen mit dem Werkstattauftrag verknüpfen bzw. eine bestehende Verknüpfung aufheben.

Verkaufspreis für Teile-Instandsetzungspositionen

Wenn Sie im Programm Werkstattauftrag - Teile-Instandhaltungspositionen (tsmsc1110m100) den Wert im Feld **Preisfindungsverfahren** in **Festpreis für Reparatur** ändern, wird die Voreinstellung für den **Verkaufspreis** dem Service-Vertrag (wenn Preisfindungsbedingungen vorhanden sind, deren Vertragspreisart auf "Festpreis für Reparatur" gesetzt ist) oder dem Programm Service-Artikel (tsmdm2100m000) entnommen.

Der **Verkaufspreis** und die **Rechnungssumme** in den Deckungspositionen (tsmsc1120m000) basieren auf den Feldern **Preisfindungsverfahren**, **Preisvertrag**, **Preisvertragsänderung** und **Preisvertragsposition**. Preise und Summe müssen neu berechnet werden, wenn sich die Werte in diesen Feldern ändern.

Preisfindungsverfahren: Wenn Sie im Programm Werkstattauftrag - Teile-Instandhaltungspositionen (tsmsc1110m100) den Wert im Feld **Preisfindungsverfahren** in **Festpreis für Reparatur** ändern, wird als **Verkaufspreis** der im Service-Vertrag festgelegte Verkaufspreis voreingestellt. LN setzt das Feld **Preisursprung** auf **Sonstiges**.

Preisvertragsposition: Wenn sich der Preisvertrag ändert, was im Programm Werkstattauftrag - Teile-Instandhaltungspositionen (tsmsc1110m100) zu einer Änderung des Werts im Feld **Preisvertragsänderung** bzw. **Preisvertragsposition** führt, muss der Verkaufspreis in den Teile-Instandhaltungspositionen des Werkstattauftrags (tsmsc1110m100) und/oder allen verbundenen Deckungspositionen (tsmsc1120m000) neu berechnet werden.

Verkaufspreis in den Teile-Verleih-, Teile-Liefer- und Teile-Eingangspositionen

Wenn Preisfindungsbedingungen vorhanden sind, deren Vertragspreisart auf "Aufwand" gesetzt ist, wird der Verkaufspreis als Voreinstellung dem gültigen Service-Vertrag entnommen, ansonsten den Preisdaten.

Der Verkaufspreis wird auch voreingestellt, wenn im Programm Teile-Instandsetzungspositionen (tsmsc1110m000) eines der Felder **Artikel**, **ID-Nummer**, **Konvertierte Zeit**, **ID-Nummer**, **Verkaufspreis** oder **Geplant am** geändert wird.

Das Kontrollkästchen **Vertrag ignoriert** im Programm Service-Aufträge (tssoc2100m000) zeigt an, ob für die Leistungsposition ein gültiger Festpreisvertrag vorhanden ist und die Verknüpfung des Vertrags aufgehoben oder der Verkaufspreis manuell überschrieben wurde.

Mithilfe der Option **Preise/Rabatte für gesamte Position neu berechnen** in den Programmen für die Teile-Instandhaltungs-, Teile-Verleih-, Teile-Liefer- und Teile-Eingangspositionen können Sie die Preise für einen ganzen Auftrag oder eine Leistung neu berechnen. Das Programm Preis und Rabatte neu berechnen (tssoc2240m000) wird aufgerufen. Mit diesem Programm können Sie den voreingestellten Preis und den Preisursprung der Teile-Positionen und den mit ihnen verbundenen Deckungspositionen abrufen. Sie können in diesem Programm das Kontrollkästchen **Manuellen Preis überschreiben** markieren, um den manuell geänderten Verkaufspreis durch den für den Service-Vertrag festgelegten Standardverkaufspreis zu überschreiben.

Verkaufspreis für die Deckungsposition

Der Verkaufspreis für die Deckungsposition wird geändert, wenn im Programm Teile-Instandsetzungspositionen (tsmsc1110m000) eines der Felder **Artikel**, **ID-Nummer**, **Konvertierte Zeit**, **ID-Nummer**, **Verkaufspreis** oder **Geplant am** geändert werden.

Wenn eine Teile-Instandsetzungsposition in eine Teile-Eingangsposition oder eine Teile-Verleihposition in eine Teile-Lieferposition umgewandelt wird, werden die Daten der verbundenen Deckungsposition geändert. Wenn im Programm Werkstattauftrag - Teile-Instandhaltungspositionen (tsmsc1110m100) das Feld **Preisfindungsverfahren** oder ein Positionsverfahren geändert wird, müssen die verbundenen Deckungspositionen gelöscht und neue Deckungspositionen angelegt werden. Wenn in einem der Programme für Teile-Instandhaltung, Teile-Verleih, Teile-Lieferung oder Teile-Eingang das Feld **Status** auf **Nachkalkuliert** gesetzt wird, muss im Programm Deckungspositionen (tsmsc1120m000) auch der **Status** aller verbundenen Deckungspositionen auf **Nachkalkuliert** gesetzt werden.

Die Voreinstellung für den Verkaufspreis wird immer der Teile-Verleih-, Teile-Liefer- oder Teile-Eingangsposition entnommen. Wenn aber als Preisfindungsverfahren "Festpreis für Reparatur" eingestellt ist oder wenn die Deckungsposition von der Art "Festpreis" ist, wird die Voreinstellung für den Verkaufspreis den Teile-Instandhaltungspositionen entnommen.

Für Teile-Verleih-, Teile-Liefer- und Teile-Eingangspositionen wird die Voreinstellung für den Verkaufspreis im Programm Deckungspositionen (tsmsc1120m000), in dem das Feld **Positionsherkunft** auf **Teile-Position** gesetzt ist, immer der Teile-Position entnommen. Bei Teile-Instandhaltungspositionen wird die Voreinstellung für den Verkaufspreis in den Deckungspositionen (tsmsc1120m000), für die das Feld **Positionsherkunft** auf **Teile-Position** gesetzt ist, der Teile-Position entnommen, wenn als **Preisfindungsverfahren Festpreis für Reparatur**, **Angebot Festpreis** oder **Angebot Festpreis plus Aufschlag** festgelegt ist.

Wenn im Programm Werkstattauftrag - Teile-Instandhaltungspositionen (tsmsc1110m100) das Feld **Preisfindungsverfahren** auf **Aufwand** gesetzt ist, wird die Voreinstellung für den Verkaufspreis dem Service-Vertrag oder dem Programm Service-Artikel (tsmdm2100m000) entnommen.

Wenn Sie den Verkaufspreis im Programm Deckungspositionen (tsmsc1120m000) manuell ändern, setzt LN das Feld **Preisursprung** auf **Manuell**. Das Kontrollkästchen **Vertrag ignoriert** im Programm Deckungspositionen (tsmsc1120m000) zeigt an, ob ein gültiger Preisvertrag vorhanden ist und die Verknüpfung des Vertrags aufgehoben oder der Preis manuell überschrieben wurde.

Sie können mit der Option **Preis und Rabatte neu berechnen** aus dem Programm Deckungspositionen (tsmsc1120m000) die Preise neu berechnen.

Preisvertrag verknüpfen und Verknüpfung aufheben

Klicken Sie im Programm Teile-Instandsetzungspositionen (tsmsc1110m000) auf **Vertrag verknüpfen/Verknüpfung aufheben**, um einen Service-Vertrag mit Preisfindungsbedingungen mit einer Teile-Position zu verknüpfen bzw. eine bestehende Verknüpfung aufzuheben. Wenn ein Vertrag mit einer Teile-Position verknüpft ist, füllt LN im Programm Teile-Instandsetzungspositionen (tsmsc1110m000) die Felder **Preisvertrag**, **Preisvertragsänderung** und **Preisvertragsposition** aus. Bei dem Vertrag kann es sich um einen Vertrag bezüglich des Aufwands oder um einen Vertrag mit einem Festpreis für Reparaturen handeln. Weitere Informationen über Preisverträge finden Sie unter Vertragsbestimmungen für Service-Verträge und Service-Vertragsangebote. Wenn Sie einen Preisvertrag

verknüpfen bzw. die bestehende Verknüpfung aufheben, werden die Preisdaten der verbundenen Deckungspositionen neu berechnet. Wenn ein Vertrag mit einer Festpreisvereinbarung verknüpft ist, wird das Feld **Preisfindungsverfahren auf Festpreis für Reparatur** gesetzt.

Wenn in den Programmen für die Teile-Instandsetzungs-, Teile-Verleih-, Teile-Liefer- und Teile-Eingangspositionen das Kontrollkästchen **Vertrag ignoriert** markiert/nicht markiert ist, sind folgende Szenarien möglich:

- Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist und die Felder **Preisvertrag**, **Preisvertragsänderung** und **Preisvertragsposition** enthalten einen Wert, wird ein gültiger Service-Vertrag verknüpft und der Verkaufspreis des Service-Vertrags wird überschrieben.
- Wenn dieses Kontrollkästchen markiert ist und die Felder **Preisvertrag**, **Preisvertragsänderung** und **Preisvertragsposition** enthalten keinen Wert, ist kein gültiger Service-Vertrag verknüpft.
- Wenn dieses Kontrollkästchen nicht markiert ist und die Felder **Preisvertrag**, **Preisvertragsänderung** und **Preisvertragsposition** enthalten einen Wert, ist ein gültiger Service-Vertrag vorhanden und die Daten der Preisfindungsbedingungen werden verwendet.
- Wenn dieses Kontrollkästchen nicht markiert ist und die Felder **Preisvertrag**, **Preisvertragsänderung** und **Preisvertragsposition** enthalten keinen Wert, ist kein gültiger Service-Vertrag vorhanden.

Hinweis

- Die Option **Vertrag verknüpfen/Verknüpfung aufheben** wird nur dann deaktiviert, wenn keine Preisvertragsdaten vorhanden sind oder der Status der Teile-Position nicht geändert werden kann.
- Die Option **Vertrag verknüpfen/Verknüpfung aufheben** ist nur aktiviert, wenn im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) das Kontrollkästchen **Preise in Service-Verträgen verwenden** markiert ist.
- Das Kontrollkästchen **Vertrag ignoriert** wird nur eingeblendet, wenn im Programm Parameter Vertragswesen (CTM) (tsctm0100m000) das Kontrollkästchen **Preise in Service-Verträgen verwenden** markiert ist.

Arbeitsauftrag

Aufträge, mit denen die Wartung von Artikeln in einem Service-Center oder einer Werkstatt geplant, ausgeführt und überwacht wird. Ein Arbeitsauftrag besteht aus mindestens einem Arbeitsauftragskopf und kann eine Reihe von Leistungen beinhalten, die für einen Reparaturartikel ausgeführt werden müssen.

ATP-Prüfung

Die Prüfung der Menge, die einem Kunden zugesagt werden kann, auf Basis des zulässigen Bedarfs. Zweck der ATP-Prüfung ist die Reservierung einer bestimmten Menge an Ersatzteilen oder Artikeln.

Deckungsart

Eine finanzielle Einteilung, mit der angegeben wird, bis zu welchem Umfang Leistungen durch eine Garantie oder einen Vertrag gedeckt sind, und welcher Teil der Leistungen in Rechnung gestellt werden kann.

Deckungspositionen

Positionen, in denen die angefallenen Kosten, die in Rechnung zu stellenden Beträge, und die durch geltende Verträge und/oder Garantien gedeckten Beträge erfasst werden. Die meisten Deckungspositionen werden bei der Werkstattauftragsabwicklung hinzugefügt, können aber auch manuell angelegt 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*.

Frei verfügbarer Bestand

Die Artikelmenge, die einem Kunden entweder zu sofort oder zu einem bestimmten späteren Zeitpunkt zugesagt werden kann.

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.

Lohnkostensatz

Der Lohnkostensatz, der im Programm Codes für Lohnkostensätze (tcpl0190m000) im Paket Mitarbeiterdaten definiert wurde. Innerhalb des Codes für den Lohnkostensatz können ein externer und ein interner Kostensatz festgelegt werden.

Sie können Lohnkostensätze weitläufiger auch, z. B.:

- einem Kundendienst zuweisen. Sie gelten dann für alle von diesem Kundendienst ausgeführten Arbeiten.
- einer Installationsgruppe zuweisen. Sie gelten dann für alle Arbeiten, die an dieser Installationsgruppe durchgeführt werden.

Im Programm Parameter Service-Auftragswesen (SOC) (tssoc0100m000) können für Folgendes Suchpfade für Lohnkostensätze vorgegeben werden:

- Vorkalkulierter Verkaufspreis (externer Plankostensatz)
- Vorkalkulierter Kostensatz (interner Plankostensatz)
- Nachkalkulierter Verkaufspreis (externer Istkostensatz)
- Nachkalkulierter Kostensatz (interner Istkostensatz)

Preisbuch

Eine funktionale Einheit, in der Sie Preisdaten speichern können, die für einen bestimmten Zeitraum gültig sind.

Zu einem Preisbuch gehören die folgenden Elemente:

- Ein Preisbuchkopf, der den Code, die Art und die Verwendung des Preisbuchs enthält.
- Mindestens eine Preisbuchposition, die die Artikel enthält.

Ein Rabattschema mit Mengen- oder Wertschwelle kann mit einem Preisbuch verknüpft werden.

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-Auftrag

Aufträge, mit denen alle Reparaturen und Instandhaltungsmaßnahmen an Installationen am Standort des Kunden oder innerhalb des eigenen Werkes geplant, durchgeführt und verwaltet werden.

Werkstattauftrag

Aufträge, mit deren Hilfe die Instandhaltung von Komponenten und Produkten im Kundenbesitz und die logistische Handhabung von Ersatzteilen geplant, ausgeführt und kontrolliert wird.

Werkstattauftragspositionen

Positionen, die alle Daten der instandzuhaltenden, zu verleihenden, zu ersetzenden, zu liefernden oder zu vereinnahmenden Artikel enthalten.

Index

Alternativer Artikel, 11
Arbeitsauftrag, 33
ATP, 12
ATP-Datum, 12
ATP-Prüfung, 33
Auftragssperre aufheben, 20
Deckungsart, 33
Deckungspositionen, 33
Entsprechendes Menü, 33
Frei verfügbarer Bestand, 33
Handelspartner, 34
**Interne Fremdvergabe, Interne Fremdleistung
bei Depotreparatur, 25**
Interne handelsübliche Kostensätze, 28
Lohnkostensatz, 34
**Neuberechnung von Preis, Rabatten und
Beträgen, 29**
Preisbuch, 34
Problemmeldung - Sperrung aufheben, 20
Service-Art, 35
Service-Auftrag, 35
Service-Aufträge
 Entsperren, 20
**Service-Aufträge oder Werkstattaufträge
entsperren, 20**
Service-Verträge und Angebote, 18
Vertrag mit Werkstattauftrag verknüpfen, 29
Werkstattauftragspositionen, 35
Werkstattauftrag, 35
 Stornieren, 19
Werkstattauftrag stornieren, 19
Werkstattauftragsverwaltung (MSC), 7, 17
