



Infor LN Service Anwenderhandbuch für Garantien

© 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	tswarrantiesug (U9796)
---------------------------	------------------------

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

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

Inhalt

Info zu dieser Dokumentation

Kapitel 1 Garantien.....	7
Garantien.....	7
Garantie und Garantievorlage.....	7
Garantie für Artikel mit ID-Nummer.....	7
So passen Sie die Garantiebestimmungen eines Artikels mit ID-Nummer an.....	8
Generelle Garantie.....	8
Kapitel 2 Verwalten von Garantien.....	11
Garantieabwicklung bei Service-Aufträgen/Service-Leistungen/Werkstattaufträgen.....	11
Garantie bei Service-Aufträgen.....	11
Abwicklung von Garantien bei Kundenforderungen.....	14
Generelle Garantie.....	14
Garantie für Artikel mit ID-Nummer.....	14

Info zu dieser Dokumentation

Zielsetzung

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

Erläuterung der folgenden Konzepte:

- Garantie
- Garantieabwicklung

Durchführung der folgenden Aufgaben:

- Definieren von generellen und auf ID-Artikel bezogenen Garantien
- Verknüpfen der Garantien mit Service-Aufträgen/Werkstattaufträgen/Kundenforderungen

Übersicht über das Dokument

In diesem Handbuch finden Sie eine Erläuterung der verschiedenen Konzepte und Vorgänge, die für die Garantiefunktionen 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.

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.

Garantien

Garantie und Garantievorlage

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

Eine Garantie kann im Programm Garantievorlagen (tsctm0120m000) angelegt werden. In diesem Programm können Sie auch die Garantiebestimmungen festlegen.

Im Unterprogramm Garantien (tsctm0120m000) können Sie Folgendes definieren:

- Gültigkeit der Bestimmungen
- Garantieart
- Währung
- Gültigkeit der Vorlage

Sie können die Garantie verknüpfen mit:

- einem Service-Artikel im Programm Service-Artikel (tsmdm2100m000)
- einem Artikel mit ID-Nummer im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000)
- Artikelstandarddaten im Programm Service-Artikel - Voreinstellungen (tsmdm2105m000)

Garantie für Artikel mit ID-Nummer

Eine Garantie wird aktiv, wenn sie mit einem Artikel mit ID-Nummer verbunden ist und der Liefertermin oder das Inbetriebnahmedatum des Artikels mit ID-Nummer angegeben wird. Die Dauer der Garantie kann geändert werden. Die Garantieart, das Inbetriebnahmedatum oder der Liefertermin bestimmen den Beginn der Garantie. Die Garantiebestimmung mit der längsten Gültigkeitsdauer bestimmt das Ende der Gültigkeit für die Garantie auf den Artikel mit ID-Nummer.

Deckungsbedingungen für die Garantie können Sie festlegen, indem Sie aus dem Menü "Deckungsbedingungen" die Option **Deckungsbedingungen** auswählen. Im Programm Deckungsbedingungen in der Garantie (tsctm1120m500) können Sie Folgendes definieren:

- die Deckungsart
- die Bedingungsart
- das Kostendeckungsverfahren
- die Daten der Bestimmungsphasen
- die Beträge der internen Kosten und der VK-Preise (nur für Artikel mit ID-Nummer)

Wenn Sie eine Garantie mit einem Artikel mit ID-Nummer (auf der obersten Ebene) verknüpfen, gelten die oben genannten Bestimmungen auch für den Artikel mit ID-Nummer (auf der obersten Ebene) und die Artikel mit ID-Nummer in der Stückliste. Die Garantiebestimmungen des Artikels mit ID-Nummer (auf der obersten Ebene) können angepasst werden.

So passen Sie die Garantiebestimmungen eines Artikels mit ID-Nummer an

1. Wählen Sie im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) die entsprechende Position des Artikels mit ID-Nummer aus.
2. Gehen Sie in das Register **Deckung** und klicken Sie auf die Schaltfläche neben dem Feld **Vorlage**, um das Programm Deckungsbedingungen in der Garantie (tsctm1120m500) aufzurufen. In diesem Programm können Sie Garantiebestimmungen hinzufügen, ändern oder löschen.

Generelle Garantie

Eine generelle Garantie kann im Programm Generelle Garantien (tsctm5100m000) verwaltet werden. Wenn Sie mithilfe der Garantievorlage eine neue generelle Garantie anlegen, werden die in der Vorlage festgelegten Deckungsbedingungen und Kostenbestimmungen in die generelle Garantie übernommen.

Sie können eine generelle Garantie verknüpfen mit:

- Artikelstandarddaten im Programm Service-Artikel - Voreinstellungen (tsmdm2105m000)
- einem Service-Artikel im Programm Service-Artikel (tsmdm2100m000)
- einer Service-Art im Programm Service-Arten (tsmdm0130m000)
- einem Artikel mit ID-Nummer im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000)
- einem Service-Auftrag im Programm Service-Aufträge (tsoc2100m000)
- einer Problemmeldung im Programm Problemmeldung (tsclm1100m000)
- einem Werkstattauftrag im Programm Werkstattaufträge (tsmsc1100m000)
- einem Werkstattauftragsangebot im Programm Werkstattauftragsangebote (tsepp1100m000)

Sie können eine generelle Garantie mit den Kostenpositionen eines Service-Auftrags/Werkstattauftrags verknüpfen. Mithilfe der Garantievorlagen können Sie die Kostenbestimmungen generieren. Sie können die für den Artikel mit ID-Nummer geltende generelle Garantie bzw. die Garantievorlage in den

Artikeldaten Service (Programm Service-Artikel (tsmdm2100m000)) definieren. LN entnimmt die Voreinstellung für die Garantie entweder dem Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) oder dem Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000).

Hinweis

- Wenn in den Deckungsbedingungen Zuordnungen für Garantiedeckungsbestimmungen definiert sind, können Sie die Garantievorlage im Programm Generelle Garantien (tsctm5100m000) nicht ändern.

Garantieabwicklung bei Service-Aufträgen/Service-Leistungen/Werkstattaufträgen

Garantie bei Service-Aufträgen

Die mit einer Service-Auftragsleistung oder mit Teile-Positionen eines Werkstattauftrags verbundenen Kostenpositionen können durch eine Garantie gedeckt sein. Bei der Garantie kann es sich um eine Garantie für den Artikel mit ID-Nummer oder eine generelle Garantie handeln. Bei der auf die Service-Auftragsleistung anzuwendenden Garantie kann es sich um eine **Garantie für den Artikel mit ID-Nummer** oder um eine **generelle Garantie** handeln.

Generelle Garantie

Die generelle Garantie kann für anonyme Artikel und Artikel mit ID-Nummer oder für eine Service-Art, für Service-Auftragsleistungen, Teile-Positionen von Werkstattaufträgen, Kundenforderungen, Problemmeldungen, Problemmeldungsrechnungen und Positionen von Werkstattauftragsangeboten definiert werden.

Wenn der Artikel mit ID-Nummer für die Service-Auftragsleistungen (Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)) oder die Teilepositionen (Programm Teile-Positionen (tsmsc1110m000)) nicht angegeben ist, wird die Voreinstellung für die **Garantie** dem Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) entnommen. Im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) wird das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt.

Hinweis

- Wenn im Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) das Kontrollkästchen **Generelle Garantie erzwingen** markiert ist, müssen Sie in diesem Programm eine **generelle Garantie** festlegen. Im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) wird das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt und die generelle Garantie der Service-Art wird voreingestellt.

- Wenn der im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)/ Teile-Positionen (tsmsc1110m000) definierte **Deckungsbeginn** nicht in den durch die Felder **Gültig ab** und **Gültig bis** definierten Gültigkeitszeitraum der im Programm Generelle Garantien (tsctm5100m000) definierten **generellen Garantie** fällt, wird das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt, aber die aus dem Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) voreingestellte **Garantie** wird gelöscht.

Garantie für Artikel mit ID-Nummer

Als Voreinstellung für das Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)/ Teile-Positionen (tsmsc1110m000) übernimmt LN die für den Artikel mit ID-Nummer im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) definierte Garantie. Folgende Szenarien sind möglich:

- LN setzt das Feld **Garantieart** auf **Garantie für Artikel mit ID-Nummer**, wenn das Kontrollkästchen **Garantiebestimmungen für Artikel mit ID-Nummer** markiert ist und das Feld **Vorlage** im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) einen Eintrag enthält. Das Feld **Garantieart** wird auf **Keine Garantie** gesetzt, wenn die Garantiebestimmungen abgelaufen sind und keine generelle Garantie greift.
- LN setzt das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie**, wenn das Kontrollkästchen **Garantiebestimmungen für Artikel mit ID-Nummer** nicht markiert ist und das Feld **Generelle Garantie** im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) einen Eintrag enthält. Das Feld **Garantieart** wird auf **Keine Garantie** gesetzt, wenn die Garantiebestimmungen abgelaufen sind.

Hinweis

- Wenn im Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) das Kontrollkästchen **Generelle Garantie erzwingen** markiert ist, müssen Sie in diesem Programm eine **generelle Garantie** festlegen. Im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) wird das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt und die generelle Garantie der Service-Art wird voreingestellt.
- Wenn der im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)/ Teile-Positionen (tsmsc1110m000) definierte **Deckungsbeginn** nicht in den durch die Felder **Gültig ab** und **Gültig bis** definierten Gültigkeitszeitraum der im Programm Generelle Garantien (tsctm5100m000) definierten **generellen Garantie** fällt, wird das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt, aber die aus dem Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) voreingestellte **Garantie** wird gelöscht.

Garantie auf **Keine Garantie** gesetzt

Im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) wird das Feld **Garantieart** auf **Keine Garantie** gesetzt, wenn im Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) oder für den Artikel mit ID-Nummer keine **Garantie** definiert ist.

Voreinstellung für Garantieart manuell festlegen

Wenn Sie die Voreinstellung für die Garantieart manuell ändern, wird auch die gültige Garantie erneut voreingestellt:

- Von **Keine Garantie** in **Garantie für Artikel mit ID-Nummer**: Wenn die Garantiebestimmungen für den Artikel mit ID-Nummer ablaufen, wird der Deckungsbeginn in der Auftragsleistung auf das Ablaufdatum der Garantiebestimmungen für den Artikel mit ID-Nummer gesetzt. Die Garantie für den Artikel mit ID-Nummer wird für die Service-Auftragsleistung voreingestellt.
- Von **Keine Garantie** auf **Generelle Garantie**: Wenn weder eine generelle Garantie noch eine Garantie für den Artikel mit ID-Nummer angewendet werden, können Sie die **Garantieart** von **Keine Garantie** in **Generelle Garantie** ändern. Das Feld **Garantie** wird aktiviert und Sie können eine generelle Garantie definieren.
- Von **Garantie für Artikel mit ID-Nummer** auf **Generelle Garantie**: Wenn die Garantie für den Artikel mit ID-Nummer für den Service-Auftrag gilt und die verbundenen Kosten einer generellen Garantie zugewiesen werden müssen, wird das Feld **Garantie** aktiviert und die **generelle Garantie** der Service-Art wird voreingestellt.

Kosten des Service-Auftrags kalkulieren

Für die Positionen mit den für den Service-Auftrag / die Teile-Positionen vorkalkulierten Kosten wird das Kontrollkästchen **Garantie** in den Positionen mit den vorkalkulierten Kosten markiert, wenn im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)/ Teilepositionen (tsmsc1110m000) das Feld **Garantie** definiert ist.

Ist-Kosten des Service-Auftrags erfassen

Beim Erfassen der Ist-Kosten für die Kostenpositionen des Service-Auftrags/der Teilepositionen wird die Garantiedeckung für die mit einem Service-Auftrag/Teilepositionen verbundenen Kostenpositionen berechnet.

Wenn im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) das Feld **Garantieart** auf **Garantie für Artikel mit ID-Nummer** gesetzt ist, basiert die Berechnung der Deckung auf den Deckungsbedingungen in der Garantie für den Artikel mit ID-Nummer.

Wenn im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt ist, basiert die Berechnung der Deckung auf der im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)/ Teile-Positionen (tsmsc1110m000) definierten **generellen Garantie**.

Kostenpositionen im Service-Auftrag nachkalkulieren

Wenn der **Status** der Kostenposition des Service-Auftrags / der Teile-Position auf **Nachkalkuliert** gesetzt wurde, werden Integrationsbuchungen generiert. Die zugewiesenen Beträge werden an das Feld **Aufwand (in SOC bestätigte Leistungen)** im Programm Deckungsbedingungen in der Garantie (tsctm1120m500) übertragen. Im Programm Garantiebuchungen (tsctm5101m000) wird ein neuer Datensatz angelegt.

Service-Auftrag in Historie buchen

Die abgeschlossenen und stornierten Service-Aufträge/Werkstattaufträge werden in die Service-Auftrags-/Werkstattauftragshistorie gebucht. Auch die Garantieart und der Garantiecode werden in die Historie gebucht.

Abwicklung von Garantien bei Kundenforderungen

Die Garantie bei einer Kundenforderung basiert auf dem Feld **Zugeordnet zu**, das im Programm Kundenforderungspositionen (tscmm1110m000) definiert wird. Bei der auf die Forderungsposition anzuwendenden Garantie kann es sich um eine **Garantie für den Artikel mit ID-Nummer** oder um eine **generelle Garantie** handeln.

Generelle Garantie

Die Forderungskosten können einer **Garantie für den Artikel mit ID-Nummer** oder einer **generellen Garantie zugeordnet** werden. Wenn das Feld **Zugeordnet zu** auf **Generelle Garantie** gesetzt ist, wird die Garantie von der **Service-Art** der Kundenforderung abgeleitet. Anderenfalls wird die Voreinstellung für die Garantie aus dem Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) abgeleitet.

Wenn der Artikel mit ID-Nummer im Kopf der Kundenforderung nicht angegeben ist, wird die Voreinstellung für die **Garantie** aus dem Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) abgeleitet. Im Programm Kundenforderungspositionen (tscmm1110m000) ist das Feld **Zugeordnet zu** auf **Generelle Garantie** gesetzt.

Hinweis

- Wenn im Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) das Kontrollkästchen **Generelle Garantie erzwingen** markiert ist, müssen Sie in diesem Programm eine **generelle Garantie** festlegen. Das Feld **Zugeordnet zu** wird auf **Generelle Garantie** gesetzt und die generelle Garantie der Service-Art wird in das Programm Kundenforderungspositionen (tscmm1110m000) übernommen.
- Wenn der im Programm Kundenforderungen (tscmm1100m000) definierte **Deckungsbeginn** nicht in den durch die Felder **Gültig ab** und **Gültig bis** definierten Gültigkeitszeitraum der im Programm Generelle Garantien (tsctm5100m000) definierten **generellen Garantie** fällt, wird im Programm Kundenforderungen (tscmm1100m000) das Feld **Zugeordnet zu** auf **Generelle Garantie** gesetzt, aber die aus dem Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) voreingestellte **Garantie** wird gelöscht.

Garantie für Artikel mit ID-Nummer

Für das Programm Kundenforderungspositionen (tscmm1110m000) verwendet LN die für den Artikel mit ID-Nummer im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) definierte Garantie.

Die folgenden Szenarien sind möglich:

- LN setzt das Feld **Zugeordnet zu** auf **Garantie für Artikel mit ID-Nummer**, wenn das Kontrollkästchen **Garantiebestimmungen für Artikel mit ID-Nummer** markiert ist und das Feld **Vorlage** im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) einen Eintrag enthält. **Zugeordnet zu** wird auf --- gesetzt, wenn die Garantiebestimmungen abgelaufen sind und keine generelle Garantie greift.
- LN setzt das Feld **Zugeordnet zu** auf **Generelle Garantie**, wenn das Kontrollkästchen **Garantiebestimmungen für Artikel mit ID-Nummer** nicht markiert ist und das Feld **Generelle Garantie** im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) einen Eintrag enthält. **Zugeordnet zu** wird auf --- gesetzt, wenn die Garantiebestimmungen abgelaufen sind.

Hinweis

- Wenn im Programm Kundenforderungen (tscmm1100m000) eine Service-Art mit einer **generellen Garantie** definiert ist, für die das Kontrollkästchen **Generelle Garantie erzwingen** markiert ist, wird jede für den Artikel mit ID-Nummer geltende Garantie mit der **generellen Garantie** aus der Service-Art überschrieben.
- Wenn der im Programm Kundenforderungen (tscmm1100m000) definierte **Deckungsbeginn** nicht in den durch die Felder **Gültig ab** und **Gültig bis** definierten Gültigkeitszeitraum der im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) definierten **generellen Garantie** fällt, wird im Programm Kundenforderungspositionen (tscmm1110m000) das Feld **Zugeordnet zu** auf **Generelle Garantie** gesetzt, aber die aus dem Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) voreingestellte **generelle Garantie** wird gelöscht.

