Infor LN Service - Gestion des réclamations - Guide de l'utilisateur

© Copyright 2017 Infor

Tous droits réservés. Les marques, dessins et modèles ci- joints sont des marques et/ou des marques déposées de Infor et/ou ses associés et filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques listées ci-jointes appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Notifications importantes

Les informations contenues dans cette publication (y compris toute information supplémentaire) sont confidentielles et la propriété de Infor.

En accédant à ces informations, vous reconnaissez et acceptez que ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) ainsi que les copyrights, les secrets commerciaux et tout autre droit, titre et intérêt afférent, sont la propriété exclusive de Infor. Vous acceptez également de ne pas vous octroyer les droits, les titres et les intérêts (de ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) en vertu de la présente, autres que le droit non-exclusif d'utilisation de ce document uniquement en relation avec et au titre de votre licence et de l'utilisation du logiciel mis à la disposition de votre société par Infor conformément à un contrat indépendant (“Objectif”).

De plus, en accédant aux informations jointes, vous reconnaissez et acceptez que vous devez respecter le caractère confidentiel de ce document et que l'utilisation que vous en faites se limite aux Objectifs décrits ci-dessus.

Infor s'est assuré que les informations contenues dans cette publication sont exactes et complètes. Toutefois, Infor ne garantit pas que les informations contenues dans cette publication ne comportent aucune erreur typographique ou toute autre erreur, ou satisfont à vos besoins spécifiques. En conséquence, Infor ne peut pas être tenu directement ou indirectement responsable des pertes ou dommages susceptibles de naître d'une erreur ou d'une omission dans cette publication (y compris toute information supplémentaire), que ces erreurs ou omissions résultent d'une négligence, d'un accident ou de toute autre cause.

Reconnaissance de marques

Tous les autres noms de société, produit ou service référencés sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

Informations sur la publication

Code du document	tscmmug (U9798)
Release	10.5 (10.5)
Publié le	20 décembre 2017

Table des matières

A propos de ce document

Chapitre 1 Introduction....7

Chapitre 2 Réclamation client....9

Chapitre 3 Réclamation fournisseur....15

Traitement des réclamations fournisseur....15

Enregistrement d'une réclamation fournisseur....15

Soumission d'une réclamation fournisseur....16

Approbation des estimations....16

Expédition de pièces défectueuses au fournisseur....17

Clôture de la ligne de livraison magasin des matières défectueuses....17

Clôture d'une ligne de réception magasin des matières remboursées....17

Approbation de la réclamation....17

Envoi d'une facture....18

Avoir....18

La ligne de réclamation est réglée....18

Rejet d'une réclamation fournisseur....19

Annulation d'une réclamation fournisseur....19

Clôture et suppression d'une réclamation fournisseur....19

Création de demandes de réclamation fournisseur à partir de lignes de coûts d'ordre de service/lignes de couverture de maintenance....20

Génération d'une réclamation fournisseur....22

Groupement de demandes de réclamation fournisseur....23

Création d'une demande de réclamation fournisseur à partir de réclamations client....24

A propos de ce document

Objectifs

Ce document vise à atteindre les objectifs décrits ci-dessous. Sa lecture présuppose que vous avez déjà des connaissances sur l'application Infor LN Service.

- **Comprendre les concepts suivants**
  - Réclamation client
  - Réclamation fournisseur
- **Effectuer les tâches suivantes**
  - Traitement des réclamations client
  - Traitement des réclamations fournisseur
  - Génération d'une réclamation fournisseur depuis différentes origines

Sommaire du document

Ce guide explique les différents concepts et procédures disponibles dans Gestion des réclamations.

Comment lire ce document

Ce document est constitué à partir de rubriques d'aide en ligne. Les références aux autres sections du manuel sont donc présentées tel qu'indiqué dans l'exemple suivant :

Pour plus d'informations, reportez-vous à l'aide en ligne d'Infor LN Service.

Reportez-vous à la table des matières pour trouver la section référencée.

Les termes soulignés correspondent à un lien vers une définition du glossaire. Si vous consultez ce document en ligne et que vous cliquez sur le texte souligné, vous accédez directement à la définition du glossaire à la fin du document.

Commentaires ?

Cette documentation fait l'objet de révisions et d'améliorations constantes. Vos remarques/demandes d'informations sur ce document sont bienvenues. Veuillez envoyer vos commentaires à l'adresse email documentation@infor.com .

Référencez le numéro et le titre du document dans votre email. L'efficacité de nos rétroactions dépend de la spécificité de vos informations.

Contacter Infor

Si vous avez des questions sur les produits d'Infor, consultez le portail de support Infor Xtreme à www.infor.com/inforxtreme .

Si ce document est mis à jour après la sortie du produit, la nouvelle version sera publiée sur ce site web. Il est recommandé de vérifier périodiquement si la documentation a été mise à jour en consultant ce site web.

N'hésitez pas à contacter documentation@infor.com pour tout commentaire sur la documentation d'Infor.

Chapitre 1
Introduction

1

Le module Gestion des réclamations vous permet d'enregistrer, de réviser et de traiter les réclamations client et fournisseur. Le module Gestion des réclamations garantit que les réclamations, résultant de variations liées aux coûts ou aux planifications, par rapport au tiers peuvent être préparées et soumises dans le cadre de la gestion de projet. Vous pouvez enregistrer une réclamation sur la base de documents tels que factures, ordres de service, ordres de maintenance externe, ordres de vente et même programmes de vente.

Chapitre 2
Réclamation client

2

Vous pouvez enregistrer, consulter et traiter des réclamations émises par les clients. Vous pouvez enregistrer une réclamation sur la base de documents tels que factures, ordres de service, ordres de maintenance externe, ordres de vente ou programmes de vente. Vous pouvez enregistrer manuellement une réclamation ou en copier une depuis le document original ou un appel. Une fois la réclamation enregistrée et soumise, vous pouvez approuver, rejeter ou annuler la réclamation.

Traitement des réclamations client

Vous pouvez enregistrer, consulter et traiter des réclamations émises par les clients. Une réclamation peut s'appuyer sur des documents comme des factures, des ordres de service, des ordres de maintenance sur article client et des ordres de vente. La réclamation peut être enregistrée manuellement, copiée à partir d'un document original ou à partir d'un appel. Une fois la réclamation enregistrée et soumise, vous pouvez approuver (partiellement), rejeter ou annuler la réclamation.

Enregistrement d'une réclamation client

Sur l'en-tête de réclamation, vous pouvez indiquer si la réclamation est réglée par un avoir (envoyé au client) ou par une facture (reçue du client). Pour cela, sélectionnez l'option souhaitée dans le champ **Procédure facture réclamation** de la session Réclamation client (tscmm1600m000).

Vous pouvez préciser si la ligne de réclamation est remboursée en espèces (selon le montant approuvé sur la ligne de réclamation) ou en matières (selon l'article et la quantité spécifiés sur la ligne de réclamation). Pour ce faire, sélectionnez l'option **Rembourser les matières** ou **Rembourser les coûts** du champ **Mode de réclamation** sur la ligne de réclamation dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000),

Une réclamation client peut être créée :

- Manuellement : Vous pouvez renseigner manuellement les valeurs de l'en-tête de réclamation et les lignes de réclamation.
- A partir d'un document original : Vous pouvez enregistrer une réclamation sur la base de documents tels que factures, ordre de service, ordres de maintenance sur article client, ordres de vente ou programme de vente. Les informations du document original sont indiquées dans l'en-tête de réclamation de la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000). Vous pouvez copier les données du document original à l'aide de l'option **Copier du document de**

vente du menu Action. Les articles, quantités et montants des ventes originaux sont copiés sur la réclamation.

- A partir d'un appel : Vous pouvez enregistrer une réclamation à partir d'un appel client. Le texte de transaction de l'appel est copié sur le texte interne de la réclamation et l'appel est transféré vers une réclamation client.

Remarque

L'en-tête de réclamation est généré par un appel ou créé manuellement. Dans les deux méthodes, il est possible de générer des lignes de réclamations basées sur un document original.

Soumission d'une réclamation client

Vous devez soumettre la réclamation après l'avoir enregistrée. Une fois la réclamation soumise, le statut de l'en-tête de la réclamation est défini sur **En attente d'approbation**. Les lignes de réclamation peuvent à présent être **Approuvé**, **Rejeté**, **Modifié** ou **Annulé**.

Remarque

Dans certains cas, le **Statut de la ligne** devient d'abord **En attente d'approbation des estimations**, **En attente du retour de matière**, **En attente d'approbation fournisseur** avant que la ligne ne devienne **En attente d'approbation**.

Approbation des estimations

Lorsque la réclamation est soumise et le champ **Utiliser estimations** coché dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000), le **Statut de la ligne** de la réclamation est mis à jour sur **En attente d'approbation des estimations**. Il est obligatoire d'approuver les estimations avant d'approuver la réclamation. Si les estimations ne sont pas approuvées, la **Quantité approuvée** et le **Montant approuvé** dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000) ne peuvent être modifiés.

Remarque

Si ce champ est décoché, le **Statut de la ligne** de la réclamation est mis à jour sur **En attente du retour de matière** (si la case **Retour matière requis** est cochée dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000)) ou **En attente d'approbation**.

Réception et retour d'une pièce défectueuse d'un client

Si les matières doivent être retournées par le client avant l'approbation de la réclamation, vous devez sélectionnez la case à cocher **Retour matière requis** de la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000). Un **Numéro de ligne** est alors créé dans la session Réceptions réclamations client (tscmm1113m000). Une fois la réclamation soumise, un ordre magasin est créé et le statut de la réclamation est défini sur **En attente du retour de matière**. Un ordre magasin est créé et sert à recevoir l'article dans le stock dont le client est propriétaire.

Une fois l'article reçu, un ordre magasin est créé afin de livrer la pièce défectueuse au Département de maintenance. La pièce doit être fournie au département de maintenance avant que la réclamation ne puisse être **Approuvé** ou **Rejeté**.

La pièce défectueuse fait l'objet d'une inspection dans le département de maintenance. Une inspection est automatiquement créée si le type de mesure est spécifié au moment de la livraison au département de maintenance. Vous pouvez ajouter plusieurs inspections manuellement. Toutes les inspections doivent être terminées ou rejetées avant l'approbation de la réclamation.

Action pour article - Vous pouvez utiliser le champ **Action d'approbation** et le champ **Action de rejet** de la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000) pour indiquer le statut des articles envoyés par le client :

- Propriété d'entreprise : L'article est retourné au magasin et reste propriété de la société.
- Retour au client : L'article est retourné au magasin et devient propriété du client. Lorsque l'article est retourné au magasin, un nouvel ordre magasin est créé pour renvoyer l'article au client.
- Taux de rebut : L'article n'est pas retourné au magasin et peut être mis au rebut.

Retour au client

Si l'article est retourné au client, une ligne de livraison de réclamation est créée dans la session Livraisons réclamations client (tscmm1112m000). Le champ **Type matière** est défini sur **Retour matière** pour indiquer que la ligne de livraison est utilisée pour retourner l'article faisant l'objet de la réclamation au client.

Clôture de la réception en magasin de la pièce défectueuse

Vous pouvez terminer les réceptions sur la ligne de réclamation, si le statut de la réclamation est **En attente du retour de matière** et que la (les) pièce(s) n'est/ne sont pas (complètement) reçue(s). Les lignes d'entrée en stock d'ordre magasin ouvertes sont supprimées.

Approbation de la réclamation

Vous pouvez approuver l'en-tête de réclamation ou les lignes de réclamation individuelles. Une fois une ligne de réclamation approuvée, son statut est défini sur **Approuvé**. Si toutes les lignes (approuvées ou rejetées) sont traitées, le statut de l'en-tête est défini sur **Approuvé**. Si une ou plusieurs lignes sont rejetées, le champ **Partiellement approuvé** est coché sur l'en-tête de la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000).

Si le champ **Impression retour matière obligatoire** est défini sur **A imprimer** dans la session Réceptions réclamations client (tscmm1113m000), un retour matière est imprimé.

Si la case à cocher **Impression retour matière obligatoire** est sélectionnée sur le type de service, le retour matière est imprimé dans le cadre de l'étape d'approbation.

Si la case à cocher **Contrôle réclamation client obligatoire** est sélectionnée dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000), Infor LN crée et traite une inspection de service avant que la réclamation puisse être **Approuvé** ou **Rejeté**.

Si le champ **Type matière** est défini sur **Rembourser la matière** dans la session Livraisons réclamations client (tscmm1112m000), une ligne de livraison (avec un ordre magasin associé) est créée pour envoyer les nouvelles matières au client.

En fonction de l'option sélectionnée pour le champ **Imputé à** dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000), les montants de la réclamation approuvée sont enregistrés sous forme de montants de réclamation sur la garantie de l'article sérialisé ou sur un contrat de service, avec le statut Actif, pour l'installation sur l'en-tête de la réclamation client. Lorsque le champ **Imputé à** est défini sur Contrat, un enregistrement supplémentaire est créé dans la session Couverture des coûts du contrat - Vue d'ensemble (tsctm4580m000).

Réception de facture

Une fois la réclamation approuvée et le champ **Procédure facture réclamation** défini sur **Selon facture** dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000), une facture doit être reçue de la part du client. L'utilisateur doit sélectionner l'option "Approuver pour liaison facture" dans le menu spécifique. Le statut de la ligne de réclamation passe en "Approuvé pour liaison facture". La facture reçue dans Comptabilité fournisseurs peut à présent être liée à la ligne de réclamation.

Avoir

Une fois la réclamation approuvée et le champ **Procédure facture réclamation** défini sur **Selon avoir** dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000), un avoir client est créé dans Facturation.

Remboursement de matière

Lorsque la réclamation est approuvée et le champ **Mode de réclamation** défini sur **Rembourser les matières** dans la session Approbation de réclamation client (tscmm1110m100), une **Ligne** est créée dans la session Livraisons réclamations client (tscmm1112m000). De nouvelles matières sont sorties pour rembourser le client. L'ordre magasin est créé pour cette ligne de livraison une fois la réclamation approuvée. Si la case à cocher **Engagements de stock requis** est sélectionnée dans la session Paramètres de gestion des réclamations (tscmm0100m000), les engagements de stock sont mis à jour une fois l'ordre magasin créé.

La ligne de réclamation est réglée

Une fois la réclamation approuvée, le statut de la ligne de réclamation est mis à jour sur "réglé" uniquement dans les cas suivants :

Si le **Mode de réclamation** est défini sur **Rembourser les coûts** dans la session Approbation de réclamation client (tscmm1110m100):

- Si le champ **Procédure facture réclamation** est défini sur **Selon facture** et le **Mode de réclamation** de la ligne est **Rembourser les coûts**, les lignes de facture d'achat peuvent être liées à la ligne de réclamation à l'aide d'un compte général avec l'ensemble d'intégration de la réclamation client. Vous pouvez définir le statut de la ligne de réclamation manuellement sur **Réglé** si une ligne de facture liée présente a la case **Facture finale** sélectionnée dans la session Lignes de facture réclamation client (tscmm1115m000). En outre, les factures de coûts d'achat associées doivent être finalisées dans le Comptabilité générale et les factures d'achat associées liées aux ordres doivent être approuvées dans Comptabilité fournisseurs.

- La facture est créée dans SLI lorsque le champ **Procédure facture réclamation** est défini sur **Selon avoir** dans la session Lignes de facture réclamation client (tscmm1115m000) et que SLI a créé l'avoir client. SLI déclenche la création de la ligne de facture de réclamation client dans la session Lignes de facture réclamation client (tscmm1115m000) et définit automatiquement le statut sur **Réglé**.

Si le **Mode de réclamation** est défini sur **Rembourser les matières** dans la session Approbation de réclamation client (tscmm1110m100):

- La ligne de matières liée dans le statut magasin est Confirmer expédition.
- La ligne de matières associée est terminée.

Rejet d'une réclamation client

L'utilisateur peut rejeter la réclamation à l'aide de l'option Rejeter la réclamation client sur la ligne ou l'en-tête de réclamation dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000). L'utilisateur doit préciser le motif de rejet de la réclamation et peut éventuellement compléter le texte de rejet. Si la case **Retour matière requis** est cochée dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000), une livraison magasin est créée afin de renvoyer l'article reçu au client.

Annulation d'une réclamation client

Vous pouvez annuler une réclamation uniquement dans les cas suivants :

Le statut de l'en-tête de réclamation est **Modifié** ou **En attente d'approbation** et :

- la valeur définie pour le champ **Mode de réclamation** dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000) est **Rembourser les coûts**;
- - La **Procédure facture réclamation** est définie sur **Selon avoir** dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000) et la ligne de facture associée n'est pas finalisée dans Finances, Ou
  - La **Procédure facture réclamation** est définie sur **Selon facture** dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000) et la ligne de facture associée peut être supprimée dans Finances.
- la valeur définie pour le champ **Mode de réclamation** dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000) est **Rembourser les matières**;
- - La(les) ligne(s) d'ordre magasin associée(s) et les transactions de stock planifiées peuvent toujours être modifiées dans Magasin.

Clôture et suppression d'une réclamation client

Une réclamation client est close lorsque :

- Le statut de l'en-tête de la réclamation client est **Approuvé**, **Rejeté** ou **Annulé**.
- Le statut de la ligne de toutes les lignes de réclamation client est **Réglé**, **Rejeté** ou **Annulé**.
- Toutes les lignes de livraison et de réception de la réclamation client sont finalisées (aucun ordre ouvert n'existe pour la réclamation client).

Lorsqu'une réclamation client est close, le statut de l'en-tête de la réclamation client passe sur Fermé. Lorsqu'une réclamation client est close, le statut de la ligne de la réclamation client reste inchangé.

Une fois une réclamation client fermée, il devient possible de consigner la réclamation dans l'historique, mais uniquement lorsque le paramètre **Utilliser historique des réclamations** est sélectionné dans la session Paramètres de gestion des réclamations (tscmm0100m000).

Enfin, l'option de suppression de la (des) réclamation(s) client fermée(s) devient disponible. Lorsqu'une réclamation client est supprimée, son en-tête et toutes ses lignes le sont également. Si le paramètre **Utilliser historique des réclamations** est sélectionné dans la session Paramètres de gestion des réclamations (tscmm0100m000), la suppression est possible uniquement après que la réclamation a été consignée dans l'historique.

Chapitre 3
Réclamation fournisseur

3

Vous pouvez enregistrer, consulter et traiter des réclamations fournisseur depuis une réclamation client, un ordre de service ou un ordre de maintenance externe. Vous pouvez enregistrer une réclamation sur la base de documents tels que factures, ordres de service, commandes fournisseurs ou un calendrier de commandes. Vous pouvez enregistrer manuellement une réclamation ou en copier une depuis le document original. Une fois la réclamation enregistrée et soumise, vous pouvez approuver, rejeter ou annuler la réclamation.

Traitement des réclamations fournisseur

Vous pouvez enregistrer, consulter et traiter des réclamations fournisseur. Une réclamation peut s'appuyer sur des documents comme des factures, des ordres de service, des commandes fournisseur et même des programmes d'achat. Les lignes de réclamation peuvent être enregistrées manuellement ou copiées à partir d'un autre document. Une fois la réclamation enregistrée et soumise, vous pouvez l'approuver, la rejeter ou l'annuler.

Enregistrement d'une réclamation fournisseur

Sur l'en-tête de la réclamation, vous pouvez préciser si la réclamation sera réglée par un avoir (reçu du fournisseur) ou par une facture (envoyée au fournisseur), en sélectionnant l'option souhaitée dans le champ **Procédure facture réclamation** de la session Réclamation fournisseur (tscmm2600m000).

Vous pouvez préciser si la ligne de réclamation doit être réglée via un remboursement des coûts (selon le montant approuvé sur la ligne de réclamation) ou des matières (selon l'article et la quantité spécifiés sur la (les) ligne(s) de réclamation). Pour ce faire, sélectionnez l'option **Rembourser les matières** ou **Rembourser les coûts** du champ **Mode de réclamation** sur la ligne de réclamation dans la session Lignes de réclamation fournisseur (tscmm2110m000).

Une réclamation fournisseur peut être créée :

- Manuellement : Vous pouvez renseigner manuellement les valeurs de l'en-tête de réclamation et les lignes de réclamation.
- A partir d'une réclamation client : Vous pouvez transférer une (ligne de) réclamation client pour générer une (ligne de) réclamation fournisseur. Pour plus d'informations, reportez-vous

à la rubrique *Création d'une demande de réclamation fournisseur à partir de réclamations client (p. 24)*.

- A partir d'un document d'achat : Vous pouvez enregistrer une réclamation sur la base de documents comme des factures, des ordres de service, des commandes fournisseurs ou un programme d'achat. Les informations du document d'achat sont indiquées sur l'en-tête de la réclamation dans la session Réclamation fournisseur (tscmm2600m000). Vous pouvez également copier les données du document d'achat à l'aide de l'option **Copier du document d'achat** du menu Actions.
- A partir d'une ligne d'ordre de service (matières, main d'œuvre ou autres coûts) : Lorsque vous exécutez un ordre de service, une ou plusieurs lignes de coûts peuvent résulter de l'article (des articles) défectueux d'un ou plusieurs fournisseurs. Ces lignes peuvent être sélectionnées et transférées dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000) pour générer la réclamation fournisseur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique *Création de demandes de réclamation fournisseur à partir de lignes de coûts d'ordre de service/lignes de couverture de maintenance (p. 20)*.
- A partir de lignes de couverture de l'ordre de maintenance externe : Lorsque vous exécutez un ordre de maintenance externe, une ou plusieurs lignes de coûts peuvent résulter de l'article (des articles) défectueux d'un ou plusieurs fournisseurs. Ces lignes peuvent être sélectionnées et transférées dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000) pour générer la réclamation fournisseur. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique *Création de demandes de réclamation fournisseur à partir de lignes de coûts d'ordre de service/lignes de couverture de maintenance (p. 20)*.

Remarque

Vous pouvez enregistrer manuellement une réclamation fournisseur basée sur le document de référence d'achat. L'en-tête est créé manuellement et les lignes sont copiées à partir du document de référence d'achat.

Soumission d'une réclamation fournisseur

Vous devez soumettre la réclamation après l'avoir enregistrée. Une fois la réclamation soumise, le statut de l'en-tête de la réclamation est défini sur **En attente d'approbation**. Les lignes de réclamation peuvent à présent être **Approuvé**, **Rejeté**, **Modifié** ou **Annulé**.

Remarque

Dans certains cas, le **Statut de la ligne** devient d'abord **En attente d'approbation des estimations** ou **En attente du retour de matière**, avant de devenir **En attente d'approbation**.

Approbation des estimations

Lorsque la réclamation est soumise et le champ **Utiliser estimations** coché dans la session Lignes de réclamation fournisseur (tscmm2110m000), une ligne d'estimation est créée et le statut de la ligne de réclamation est mis à jour sur **En attente d'approbation des estimations**. Il est obligatoire d'approuver les estimations avant d'approuver la réclamation. Si les estimations ne sont pas approuvées, la **Quantité**

approuvée et le **Montant approuvé** dans la session Lignes de réclamation fournisseur (tscmm2110m000) ne peuvent être modifiés.

Remarque

Si ce champ est décoché, la ligne d'estimation est supprimée et le statut de la réclamation passe sur **En attente d'approbation**.

Expédition de pièces défectueuses au fournisseur

Si les matières doivent être retournées au fournisseur avant l'approbation de la réclamation, vous devez cocher la case **Retour matière requis** de la session Lignes de réclamation fournisseur (tscmm2110m000). Une ligne de livraison de réclamation client est alors créée dans la session Livraisons réclamation fournisseur (tscmm2112m000). Une fois la réclamation soumise, un ordre magasin est créé et le **Statut de la ligne** de réclamation est mis à jour sur **En attente du retour de matière**.

Si le champ **Réception retour matière** est défini sur **A recevoir** dans la session Livraisons réclamation fournisseur (tscmm2112m000), un retour matière est imprimé. Cependant, vous devez recevoir le retour matière avant de pouvoir expédier les articles. Utilisez l'option **Retour matière reçu** du menu Action ou le bouton **Retour matière reçu** de la session Livraisons réclamation fournisseur (tscmm2112m000) ou Lignes de réclamation fournisseur (tscmm2110m000) pour recevoir le retour matière.

Action pour Article - Vous pouvez utiliser le champ **Action d'approbation** (pour la matière approuvée) et le champ **Action de rejet** (pour la matière rejetée) de la session Lignes de réclamation fournisseur (tscmm2110m000) pour déterminer comment le fournisseur doit gérer les matières défectueuses retournées. Le fournisseur peut **Conserver et prendre propriété**, **Retour au client** ou **Rebut** l'article. Une fois l'article défectueux retourné par le fournisseur, une ligne de réception de réclamation fournisseur est créée.

Clôture de la ligne de livraison magasin des matières défectueuses

Lorsqu'un ordre magasin est créé pour une session Livraisons réclamation fournisseur (tscmm2112m000) mais que tous les articles ne peuvent être livrés pour une raison quelconque, l'ordre magasin des articles restants peut être terminé afin de pouvoir traiter la réclamation fournisseur sans envoyer toutes les matières défectueuses.

Clôture d'une ligne de réception magasin des matières remboursées

Lorsqu'un ordre magasin est créé pour une session Réceptions réclamation fournisseur (tscmm2113m000) mais que tous les articles ne sont pas reçus pour une raison quelconque, l'ordre magasin des articles restants peut être terminé afin de pouvoir traiter la réclamation fournisseur sans recevoir tous les articles.

Approbation de la réclamation

Vous pouvez approuver l'en-tête de réclamation ou les lignes de réclamation individuelles. Une fois qu'une ligne de réclamation est approuvée, son statut est défini sur **Approuvé**. Si toutes les lignes sont

traitées (approuvées ou rejetées), le statut de l'en-tête est défini sur **Approuvé**. Si une ou plusieurs lignes sont rejetées, le champ **Partiellement approuvé** est coché sur l'en-tête de la session Liste des réclamations fournisseur (tscmm2100m000).

Si le champ **Mode de réclamation** est défini sur **Rembourser les matières** dans la session Lignes de réclamation fournisseur (tscmm2110m000), un ordre magasin est créé pour recevoir les matières de remplacement du fournisseur.

Remarque

Les lignes de réclamation client ayant le champ **Mode de réclamation** défini sur **Rembourser les matières** peuvent également être transférées dans (les lignes de) la réclamation fournisseur.

En fonction de l'option sélectionnée pour le champ **Imputé à** dans la session Lignes de réclamation fournisseur (tscmm2110m000), les montants de la réclamation approuvée sont enregistrés sous forme de revenus de réclamation sur la garantie fournisseur de l'article sérialisé, avec le statut Actif, pour l'installation sur l'en-tête de la réclamation fournisseur.

Envoi d'une facture

Une fois la réclamation approuvée et le champ **Procédure facture réclamation** défini sur **Selon facture** dans la session Liste des réclamations fournisseur (tscmm2100m000), une facture doit être envoyée au fournisseur.

Avoir

Une fois la réclamation approuvée et le champ **Procédure facture réclamation** défini sur **Selon avoir** dans la session Liste des réclamations fournisseur (tscmm2100m000), un avoir doit être reçu de la part du fournisseur. L'avoir peut être lié aux lignes de réclamation une fois celui-ci reçu dans Comptabilité fournisseurs.

La ligne de réclamation est réglée

Une fois la réclamation approuvée, le statut de la ligne de réclamation est mis à jour sur "réglé" uniquement dans les cas suivants :

- Si le champ **Procédure facture réclamation** est défini sur **Selon avoir** et le **Mode de réclamation** de la ligne est **Rembourser les coûts** dans la session Lignes de réclamation fournisseur (tscmm2110m000), les lignes d'avoir client peuvent être liées à la ligne de réclamation à l'aide d'un compte général avec l'ensemble d'intégration de la réclamation fournisseur. Vous pouvez définir le statut de la ligne de réclamation manuellement sur **Réglé** si au moins une ligne d'avoir liée présente a la case **Facture finale** sélectionnée dans la session Lignes facture réclamation fournisseur (tscmm2115m000). En outre, les avoirs de coûts d'achat associés doivent être finalisés dans le Comptabilité générale et les avoirs d'achat associés liés aux ordres doivent être approuvés dans Comptabilité fournisseurs.
- Si le champ **Procédure facture réclamation** est défini sur **Selon facture** dans la session Lignes facture réclamation fournisseur (tscmm2115m000), SLI déclenche la création de la

ligne de facture de réclamation fournisseur dans la session Lignes facture réclamation fournisseur (tscmm2115m000) et définit automatiquement le statut sur **Réglé**.

Rejet d'une réclamation fournisseur

L'utilisateur peut enregistrer le rejet de la réclamation à l'aide de l'option Rejeter la réclamation client sur la ligne ou l'en-tête de réclamation dans la session Liste des réclamations fournisseur (tscmm2100m000). L'utilisateur doit préciser un motif de rejet de la réclamation. L'option est disponible pour ajouter des informations supplémentaires dans le Texte de rejet. Si la case **Retour matière requis** est cochée dans la session Lignes de réclamation fournisseur (tscmm2110m000), une livraison magasin est créée pour que le fournisseur renvoie l'article réclamé.

Annulation d'une réclamation fournisseur

Vous pouvez annuler la réclamation mais pas les lignes de réclamation individuelles ; le statut de toutes les lignes de réclamation est défini sur **Annulé**.

Vous pouvez annuler la réclamation uniquement lorsque le **Statut** de l'en-tête est **Modifié** ou **En attente d'approbation** et qu'aucune ligne de réclamation ayant le statut **Approuvé** ou **Réglé** n'existe.

Clôture et suppression d'une réclamation fournisseur

Une réclamation fournisseur est close lorsque :

- Le statut de l'en-tête de la réclamation fournisseur est **Approuvé**, **Rejeté** ou **Annulé**.
- Le statut de la ligne de toutes les lignes de réclamation fournisseur est **Réglé**, **Rejeté** ou **Annulé**.
- Toutes les lignes de livraison et de réception de la réclamation fournisseur sont finalisées (aucun ordre ouvert n'existe pour la réclamation fournisseur).

Remarque

Lorsqu'une réclamation fournisseur est close, le statut de l'en-tête de la réclamation fournisseur passe sur **Fermé**. Lorsqu'une réclamation fournisseur est close, le statut des lignes de la réclamation fournisseur reste inchangé.

Une fois une réclamation fournisseur fermée, il est possible de consigner la réclamation dans l'historique, mais uniquement lorsque le paramètre de réclamation **Utilliser historique des réclamations** est sélectionné dans la session Paramètres de gestion des réclamations (tscmm0100m000).

Enfin, l'option de suppression de la (des) réclamation(s) fournisseur fermée(s) devient disponible. Lorsqu'une réclamation fournisseur est supprimée, son en-tête et toutes ses lignes le sont également. Si la case **Utilliser historique des réclamations** du paramètre est cochée dans la session Paramètres de gestion des réclamations (tscmm0100m000), la suppression n'est possible qu'après la consignation de la réclamation dans l'historique. Une réclamation fournisseur peut uniquement être supprimée une fois que toutes les données de réconciliation financière sont acceptées.

Création de demandes de réclamation fournisseur à partir de lignes de coûts d'ordre de service/lignes de couverture de maintenance

Vous pouvez créer des demandes de réclamation fournisseur à partir des lignes de matières, des lignes de main-d'œuvre et des lignes d'autres coûts ou des lignes de couverture de maintenance. Les lignes sont transférées dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000) à l'aide de l'option **Réclamation fournisseur A** du menu Action de ces sessions.

Infor LN renseigne les données dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000). Selon la valeur, le champ **Origine** est défini sur.

A partir de la session Ordre de service (tssoc2100m100)

Vous pouvez transférer toutes les lignes de coûts réels (liées à l'ordre de service) dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000). Infor LN renseigne les données dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000) et le champ **Origine** est défini sur **Ordre de service**.

Remarque

Vous pouvez également transférer simultanément toutes les lignes de coûts réels liées à la prestation depuis la session Prestation ordre de service (tssoc2110m100), à l'aide de l'option **Réclamation fournisseur A** du menu Action.

Il est possible de modifier les données de la demande de réclamation fournisseur dans la session Demandes de réclamation fournisseur (tscmm1114m000) et de supprimer la demande de réclamation fournisseur.

A partir de la session Coûts matières réels de l'ordre de service (tssoc2121m000)

Vous pouvez transférer les lignes de coûts matières réels depuis la session Coûts matières réels de l'ordre de service (tssoc2121m000) vers la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000), uniquement si les critères suivants sont remplis :

- Aucune ligne de réclamation fournisseur ouverte ne doit exister pour la ligne de matières de l'ordre de service.
- Lorsque vous transférez les lignes de coûts de l'ordre de service, le champ **Type de livraison** doit avoir l'une des valeurs suivantes :
  - **Magasin De**
  - **Depuis le magasin en voiture**
  - **Depuis le magasin par transporteur**
  - **Depuis le kit de service**
  - **Depuis le stock de service**
  - **Par commande fournisseur**

- **Par champ fournisseur**
- **Livraison directe depuis le fournisseur**

Lorsque les lignes de coûts matières réels sont transférées, les valeurs suivantes sont issues par défaut de la session Coûts matières réels de l'ordre de service (tssoc2121m000):

- **Tiers vendeur**
- **Quantitéréelle**
- **Unité de quantité des ventes**
- **Montant total des coûts**

Remarque

L'option **Réclamation fournisseur A** est activée uniquement si le statut de la ligne de l'ordre de service est défini sur **Valorisé** ou **Imputé dans Finance**.

Si la ligne de matières de l'ordre de service est une ligne de retour (Au magasin), le montant de la ligne est négatif et ne doit donc pas être transféré sur une réclamation fournisseur.

A partir de la session Coûts de main-d'oeuvre réels de l'ordre de service (tssoc2131m000)

Lorsqu'une ligne de coûts de main-d'œuvre réels est transférée de la session Coûts de main-d'oeuvre réels de l'ordre de service (tssoc2131m000) vers la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000), les valeurs suivantes sont définies par défaut :

- **Quantité**
- **Montant total des coûts**
- **Unité de durée**

Remarque

L'option **Réclamation fournisseur A** est activée uniquement si le statut de la ligne de l'ordre de service est défini sur **Valorisé** ou **Imputé dans Finance**.

A partir de la session Autres coûts réels de l'ordre de service (tssoc2141m000)

Lorsqu'une ligne d'autres coûts réels est transférée de la session Autres coûts réels de l'ordre de service (tssoc2141m000) vers la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000), les valeurs suivantes sont définies par défaut :

- **Quantité**
- **Montant total des coûts**
- **Unité de durée**

Remarque

L'option **Réclamation fournisseur A** est activée uniquement si le statut de la ligne de l'ordre de service est défini sur **Valorisé** ou **Imputé dans Finance**.

A partir de la session Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000)

Lorsque vous transférez les lignes de couverture dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000), Infor LN renseigne les données dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000) et le champ **Origine** est défini sur **Ordre de maintenance**.

Lorsque les lignes de couverture sont transférées, les valeurs suivantes sont issues par défaut de la session Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000):

- **Montant total des coûts**
- **Numéro de série**
- **Article**
- **Elément de coût**
- **Quantité consommée**
- **Quantité consommée**

Vous pouvez transférer la ligne de couverture uniquement si le champ **Type de coût** n'est pas défini sur **Temps de fonctionnement** ou **Facture du devis** dans la session Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000). Vous pouvez générer une ligne de demande de réclamation fournisseur si le montant des coûts de la ligne de couverture est négatif ou égal à zéro, mais Infor LN génère alors un message d'avertissement. Toutefois, avant de générer la réclamation fournisseur réelle, la quantité et le montant doivent être modifiés manuellement en une valeur supérieure à zéro, dans la session Demandes de réclamation fournisseur (tscmm1114m000), avant de pouvoir générer les lignes réelles de réclamation fournisseur.

Remarque

- L'option **Réclamation fournisseur A** est activée uniquement si Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000) **Ordre de maint. externe** a la valeur **Valorisé** ou **Imputé dans Finance**.

Génération d'une réclamation fournisseur

La session Génération de réclamation fournisseur (tscmm1260m000) permet de générer les réclamations fournisseur.

Une réclamation fournisseur peut être générée pour les demandes de réclamation fournisseur ayant le **Tiers vendeur** et le **Type de service** définis dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000).

La demande de réclamation fournisseur peut être créée à partir de :

- La ligne de réclamation client, en paramétrant le champ **Générer réclamation fournisseur** sur **A générer**.

- Une ligne de matières d'ordre de service, une ligne de main-d'œuvre ou une ligne d'autres coûts ou à partir d'une ligne de couverture de maintenance à l'aide de l'option **Réclamation fournisseur A** du menu Action.

Groupement de demandes de réclamation fournisseur

Dans la session Génération de réclamation fournisseur (tscmm1260m000), vous pouvez regrouper plusieurs demandes de réclamation fournisseur en une seule :

- Si la case **Groupe** est cochée, Infor LN définit les champs **Grouper par tiers vendeur** et **Grouper par type de service** à contrôler. Infor LN recherche l'en-tête de réclamation le plus récent ayant le même **Tiers vendeur** et Type de service.
  - Si la case **Grouper par origine** est cochée, Infor LN génère une ligne de réclamation pour chaque demande de réclamation fournisseur et relie ces lignes à l'en-tête de réclamation fournisseur le plus récent ayant la même origine. Par Exemple: Si la case **Grouper par origine** est cochée, les demandes de réclamation fournisseur provenant d'une réclamation client ne sont pas groupées avec les demandes de réclamation fournisseur provenant d'un ordre de service. Si aucun en-tête de réclamation fournisseur ayant la même origine n'existe, Infor LN génère un nouvel en-tête (avec la même origine).
- Si la case **Grouper par référence achat** est cochée, Infor LN génère une ligne de réclamation pour chaque demande de réclamation fournisseur et relie ces lignes à l'en-tête de réclamation fournisseur le plus récent ayant la même référence d'achat.
- Si la case **Grouper par installation** est cochée, Infor LN génère une ligne de réclamation pour chaque demande de réclamation fournisseur et relie ces lignes à l'en-tête de réclamation (ayant les mêmes installation, groupe d'installation, article principal et série principale). Si la case **Grouper par installation** est cochée, vous devez sélectionner au moins l'une des cases **Grouper par groupe d'installation**, **Grouper par article** ou **Grouper par série**.
- Si la case **Grouper par groupe d'installation** est cochée, Infor LN génère une ligne de réclamation pour chaque demande de réclamation fournisseur et relie ces lignes à l'en-tête de réclamation fournisseur le plus récent (ayant le même groupe d'installation).
- Si la case **Grouper par article** est cochée, Infor LN génère une ligne de réclamation pour chaque demande de réclamation fournisseur et relie ces lignes à l'en-tête de réclamation fournisseur le plus récent (ayant le même article).
- Si en plus de la case **Grouper par article**, la case **Grouper par série** est également cochée, Infor LN génère une ligne de réclamation fournisseur pour chaque demande de réclamation fournisseur et relie ces lignes à l'en-tête de réclamation fournisseur le plus récent (ayant les mêmes article et série).

Si les cases **Copier texte interne** et **Copier texte externe** de la session Génération de réclamation fournisseur (tscmm1260m000) sont sélectionnées, le texte correspondant est copié de l'ordre d'origine vers la réclamation fournisseur sur l'en-tête et sur le niveau de ligne.

Création d'une demande de réclamation fournisseur à partir de réclamations client

Vous pouvez générer une demande de réclamation fournisseur à partir d'une réclamation client. Si le champ **Générer réclamation fournisseur** est défini sur **A générer** et l'enregistrement sauvegardé dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000), un enregistrement est créé dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000).

Il existe deux méthodes pour générer une réclamation fournisseur, en fonction de la case à cocher **Attendre approbation réclamation fournisseur**:

- Si la case **Attendre approbation réclamation fournisseur** est cochée dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000), l'approbation de la ligne de réclamation fournisseur à générer est obligatoire pour approuver la ligne de réclamation client qui en est à l'origine. Infor LN vous d'approuver la ligne de réclamation client uniquement si la réclamation fournisseur est approuvée.
- Si la case **Attendre approbation réclamation fournisseur** n'est pas cochée, la réclamation fournisseur peut uniquement être générée après l'approbation de la réclamation client. L'approbation de la réclamation client n'est pas affectée par l'issue de la réclamation fournisseur.

Si le champ **Générer réclamation fournisseur** est défini sur **A générer** dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000), une fois que le **Statut de la ligne** de réclamation client est défini sur **Approuvé**, la case **Attendre approbation réclamation fournisseur** est désactivée dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000) car la réclamation client a déjà été approuvée.

Si la case **Retour matière requis** est sélectionnée dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000) mais que tous les articles ne sont pas reçus, une question est posée afin de vérifier que la réclamation fournisseur peut quand même être générée.

Vous pouvez regrouper plusieurs demandes de réclamation fournisseur en une seule, à l'aide de la fonctionnalité de groupement de la session Génération de réclamation fournisseur (tscmm1260m000). Pour plus d'informations, consultez la section Groupement de demandes de réclamation fournisseur dans *Génération d'une réclamation fournisseur (p. 22)*.

Vous pouvez générer une réclamation fournisseur réelle à l'aide de l'option **Générer réclamation fournisseur** de la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000) ou à partir de l'en-tête de réclamation client dans la session Réclamation client (tscmm1600m000).

Si la réclamation fournisseur est lancée à partir de la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000), elle peut uniquement être exécutée pour la (les) ligne(s) marquée(s).

Si elle est initiée à partir de la session Réclamation client (tscmm1600m000), toutes les lignes de la réclamation sont contrôlées et toutes celles qui sont définies sur **A générer** sont traitées, si toutes les conditions de génération d'une réclamation fournisseur sont remplies pour cette ligne en particulier.

Une fois la réclamation générée, le champ **Générer réclamation fournisseur** est défini sur **Généré**. Vous ne pouvez pas modifier les données de la session Demandes de réclamations fournisseur

(tscmm1114m000) après la génération de la réclamation fournisseur. Si vous supprimez la réclamation fournisseur, le champ Générer la réclamation fournisseur passe à nouveau sur A générer et Infor LN vous permet de modifier les données dans la session Demandes de réclamations fournisseur (tscmm1114m000).