Infor LN Service - Guide de l'utilisateur - Gestion des ordres de maintenance externe (Atelier de réparation)

© 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	tsmscug (U9132)
Release	10.5 (10.5)
Publié le	20 décembre 2017

Table des matières

A propos de ce document

Chapitre 1 Introduction....7

Introduction....7

Chapitre 2 Concepts de gestion des ordres de maintenance externe....9

Ordres de maintenance sur article client....9

Statut de commande client....10

Statut de ligne de commande client....11

Article de remplacement....12

DAV....12

Impact de la date DAV....12

Chapitre 3 Configuration des données de base....15

Paramètres de gestion de la maintenance....15

Chapitre 4 Procédures de gestion des ordres de maintenance externe....17

Création d'ordres de maintenance sur article client....17

Création d'ordres de maintenance sur article client....17

Chemin d'accès des taux de main-d'œuvre (contrat de service)....18

Annulation d'ordres de maintenance sur articles clients....19

Déblocage d’appels, d’ordres de service et de commandes clients....20

Rattachement de coût en atelier de réparation....20

Présentation....20

Propagation du rattachement dans le processus de l'atelier de réparation....21

Propagation du rattachement dans les devis de maintenance sur article client....21

Propagation du rattachement dans l'ordre de maintenance sur article client....22

Propagation du rattachement à l'ordre de travail pour une ligne de pièce d'ordre de maintenance sur article client....22

Propagation du rattachement sur l'ordre de travail lié / provenant d'un ordre de maintenance sur article client....22

Propagation du rattachement dans l'ordre de travail lié....22

Propagation d'une requête de matière adressée à LN Magasin au départ d'un atelier de réparation....23
Propagation du rattachement dans les réservations d'heures....24
Inscrire d'autres coûts ou des coûts de référence de matière en stock....24
Propagation du rattachement dans une ligne de couverture d'ordre de maintenance sur article client....24
Sous-traitance interne pour atelier de réparation....24
Présentation....24
Création de l'ordre de maintenance sur article client....25
Création de l'ordre de travail....25
Expédition des marchandises....25
Réception du produit....25
Prestation de réparation....25
Transfert du produit....25
Réparation à l'atelier de réparation....26
Facturation au client....26
Facturation interne....26
Tarifs commerciaux internes....28
Présentation....28
Coûts commerciaux de matière....28
Tarifs de main-d'œuvre commercial....29
Recalcul du prix de vente et lien de contrats à l'ordre de maintenance sur article client....29
Prix de vente sur les lignes de maintenance de pièce....29
Annexe A Glossaire....33
Index

A propos de ce document

Objectifs

Les objectifs de ce guide de l'utilisateur sont les suivants :

Comprendre les concepts suivants

- Ordres de maintenance externe
- Statut de commande client
- Statut de ligne de commande client

Pour effectuer les opérations suivantes

- Création d'ordres de maintenance externe
- Fermeture des ordres de maintenance externe
- Annulation d'ordres de maintenance sur articles clients

Pour lire ce document, vous devez avoir une bonne connaissance d'Infor LN Service.

Sommaire du document

Ce guide décrit les divers concepts et processus disponibles dans le module Ordres de maintenance externe.

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.

Pour trouver une section référencée dans ce document, reportez-vous à la table des matières.

Les termes soulignés correspondent à un lien vers une définition du glossaire. Si vous consultez ce document en ligne, cliquez sur le texte souligné pour accéder à la définition du glossaire qui se trouve à la fin.

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

Ce chapitre présente brièvement la fonctionnalité de gestion des ordres de maintenance externe disponible dans le module Autorisation retour matière et atelier de réparation.

Introduction

Le module Gestion de la maintenance (MSC) couvre la fonctionnalité qui permet d'enregistrer la demande des clients auprès du prestataire de services. S'il s'agit d'une demande liée à la réparation de pièces, le module Gestion des réparations (WCS) contrôle la mise en oeuvre réelle du travail. Les ordres de maintenance sur article client vous permettent aussi de gérer la réception et la livraison des pièces de rechange, les remplacements et les prêts.

Dans le cadre de l'atelier de réparation, le module Gestion de la maintenance (MSC) entretient une relation étroite avec le module Gestion des réparations (WCS), qui contrôle la mise en oeuvre du travail. Les procédures de gestion de la maintenance prennent en charge les processus d'autorisation de retour matières et les autres processus liés à la maintenance sur article client.

Dans chaque ordre de maintenance sur article client, vous pouvez gérer quatre types de transactions articles :

- **Maintenance des pièces**
  Si une pièce est retournée pour réparation, ce processus peut être géré dans le cadre d'une transaction de réparation de pièce. A ce stade, pour un déroulement approprié des activités de réparation en atelier, vous devez recevoir la pièce dans un magasin de maintenance qui est la propriété du client. Un ordre de travail lié est nécessaire quand les réparations sont exécutées par l'intermédiaire d'ordres de travail, ce que permet l'utilisation du module WCS. Les lignes de pièces doivent demeurer en attente jusqu'à l'achèvement des ordres de travail et la livraison dans le magasin planifié d'où l'article peut être renvoyé au client.
- **Livraison des pièces**
  Si les pièces doivent être livrées à un client, cette livraison s'effectue par le biais d'une ligne de livraison de pièces. Les clients peuvent exiger de nouveaux assemblages (ou des assemblages mis à niveau), ou bien des pièces supplémentaires. Les lignes de livraison de pièces vous permettent de livrer ces pièces aux clients.

- **Réception des pièces**
  Vous pouvez utiliser les lignes de réception des pièces pour retourner des pièces défectueuses ou en bon état. Des pièces peuvent être retournées parce qu'elles ont été rejetées. Des pièces obsolètes peuvent être revendues à prix réduit. Les échanges de pièces s'effectuent en combinant des lignes de réception et des lignes de livraison. Au bout du compte, le client reçoit une pièce réparée ou nouvelle et le prestataire de services devient propriétaire de la pièce défectueuse. Le contraire est vrai dans le cas de la maintenance de pièces, pour laquelle la même pièce est retournée au client.
- **Prêt des pièces**
  Pendant qu'une pièce est en cours de réparation ou pour une utilisation temporaire, le client peut demander un prêt de courte durée puis retourner la pièce empruntée.
- **Conversion en livraison de pièce**
  Dans le cas ou le responsable du département de maintenance estime que la pièce empruntée n'a pas besoin d'être retournée par le client, l'option **Convertir en livraison de pièce** peut être utilisée. Vous pouvez facturer le client pour la pièce livrée.
- **Conversion en réception de pièce**
  Dans le cas ou le responsable du département de maintenance estime que la pièce en cours de maintenance ne peut pas être retournée au client (Exemple si la réparation est impossible), l'option **Convertir en réception de pièce** peut être utilisée. Une note de crédit est générée durant la valorisation.

Chapitre 2
Concepts de gestion des ordres de maintenance externe

2

Ce chapitre décrit brièvement les concepts disponibles dans la gestion des ordres de maintenance externe.

Ordres de maintenance sur article client

Les ordres de maintenance sur article client sont des accords de vente qui indiquent quel client bénéficie des services offerts et d'autres détails de vente pertinents. Les ordres de maintenance sur article client peuvent être constitués de plusieurs lignes d'articles. Les informations sur le tiers destinataire dont une obligation pour la livraison des marchandises réparées, prêtées ou remplacées. De la même manière, les détails concernant les tiers facturés et payeurs sont nécessaires pour la facturation de ces derniers.

Les ordres de maintenance sur article client peuvent être saisis directement à la réception d'une demande client ou peuvent résulter d'un appel transféré, ce qui peut se produire si le module Gestion des appels enregistre la demande d'un client. Le premier groupe de processus lié au suivi des autorisations de retours matières consiste à saisir les détails dans les ordres de maintenance sur article client.

Les modules ci-après sont étroitement liés au fonctionnement du module de gestion des ordres de maintenance sur article client :

- **Gestion des appels (CLM)**
  Les ordres de maintenance sur article client peuvent avoir pour origine un appel transféré. Un appel peut être transféré vers un ordre de maintenance sur article client existant ou se traduire par un nouvel ordre.
- **Gestion des réparations (WCS)**
  Tous les ordres de maintenance sur article client contenant des lignes de maintenance pièces engendrent un ordre de travail. L'exécution de cet ordre est étroitement liée à la valorisation ou à la facturation de l'ordre de maintenance.
- **Gestion de la configuration (CFG)**
  Les lignes d'ordre de maintenance sur article client contiennent les détails des pièces définies dans les détails de configuration, sous la forme d'articles sérialisés et de groupes d'installation.

- **Gestion des données de base (MDM)**
  Les ordres de maintenance sur article client ou les lignes d'ordre de maintenance contiennent le département de maintenance en charge du traitement de l'ordre, le type de service et le type de couverture, ainsi que les articles traités dans le cadre de cet ordre.
- **Gestion des contrats (CTM)**
  Les lignes d'ordre de maintenance sur article client peuvent, le cas échéant, être couvertes par ces contrats et des garanties.
- **Facturation (CI)**
  Les ordres de maintenance sur article client peuvent être envoyés vers Facturation à des fins de facturation.
- **Comptabilité générale (GLD)**
  Tous les coûts et revenus résultant des ordres de maintenance sur article client sont imputés dans la comptabilité générale.

Statut de commande client

Ouvert

L'ordre a été saisi manuellement ou par transfert d'un appel.

Validé

Le statut de l'ordre de maintenance sur article client passe à **Validé**. Vous devez lancer l'ordre avant d'effectuer les autres transactions.

En cours

Le statut de la première ligne sous l'ordre est passé à **En cours**.

Terminé

Le statut de la dernière ligne sous l'ordre est passé à **Terminé**.

Valorisé

Toutes les lignes d’ordre et de couverture sont valorisées pour l'ordre considéré.

Fermé

Indique la clôture de l'ordre.

Annulé

L'ordre n'est pas exécuté ; il est annulé pour les motifs indiqués pour la ligne d’ordre.

Statut de ligne de commande client

Ouvert

Statut lors de la saisie de la ligne de commande.

Validé

Le statut de la ligne d'ordre de maintenance sur article client passe à **Validé**.

En cours de traitement

Selon les étapes de gestion des lignes, la confirmation de la réception ou de la livraison a pour effet de changer le statut de la ligne de commande **Ouvert** en **En cours**.

Terminé

Selon les étapes de gestion des lignes, la confirmation de la livraison ou de la réception a pour effet de changer le statut de la ligne de commande de **Ouvert** en **Terminé**, ou d'**En cours** en **Terminé**.

Valorisé

Toutes les lignes de couverture associées à la ligne de commande sont valorisées.

Fermé

Ce statut indique la clôture des prestations de maintenance sur la ligne de commande.

Annulé

Le travail de la ligne de commande est annulé. Le motif et la date d’annulation sont enregistrés dans Infor LN. L'annulation peut être immédiate ou reportée. En cas d'annulation reportée, l'ordre est marqué comme devant être annulé et prend le statut **Annulé** après sa clôture.

Article de remplacement

Les articles de remplacement se substituent à l'article standard lorsque l'article standard ne peut être livré ou est remplacé. Si un article standard peut être remplacé par plusieurs articles, vous pouvez attribuer un code de priorité à chaque article de remplacement.

Vous pouvez définir des articles de remplacement pour les composants d'une arborescence d'article sous différents articles pères. Vous pouvez sélectionner l'article de remplacement correct en fonction de l'article père.

Lorsque vous supprimez une relation entre des arborescences d'article, les articles de remplacement correspondants sont également supprimés. Lorsque l'arborescence d'article est modifiée, l'article de remplacement correspondant doit être mis à jour.

DAV

Les plans directeurs articles contiennent des informations DAV (DAV). Vous pouvez utiliser les informations DAV pour déterminer la quantité disponible et pour prendre en charge l'acceptation de l'ordre.

Vous pouvez utiliser les informations pour accomplir les tâches suivantes :

- Déterminer la disponibilité en stock de la pièce détachée.
- Identifier le magasin dans lequel la pièce est disponible.
- Déterminer la date à laquelle la pièce détachée peut être promise de manière à définir les dates d'exécution et de livraison du service.

Impact de la date DAV

Lorsque le contrôle DAV est réalisé avec succès, la date DAV exerce une influence sur les éléments suivants : Heure de début au plus tôt, Heure de début planifiée, Heure de fin planifiée, Heure de fin au plus tard et Date de livraison planifiée.

Le tableau ci-dessous présente les éléments Heure de début au plus tôt, Heure de début planifiée, Heure de fin planifiée, Heure de fin au plus tard et Date de livraison planifiée lorsque le contrôle DAV n'est pas effectué :

Heure de début au plus tôt	Heure de début planifiée	Date de livraison planifiée	Heure de fin planifiée	Heure de fin au plus tard
5-Avr-07	7-Avr-07	7-Avr-07	10-Avr-07	11-Avr-07

Lorsque le contrôle DAV est effectué et que la date DAV est supérieure à la date de livraison planifiée, l'impact de la date DAV est le suivant :

- L'heure de début au plus tôt est réinitialisée en fonction de la date DAV.
- L'heure de fin au plus tard augmente du nombre de jours de différence entre l'heure de début au plus tôt et la nouvelle heure de début au plus tôt, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Date DAV	Heure de début au plus tôt	Nouvelle heure de début au plus tôt	Heure de début planifiée	Nouvelle heure de début planifiée	Date de livraison planifiée	Nouvelle date de livraison planifiée	Heure de fin planifiée	Nouvelle heure de fin planifiée	Heure de fin au plus tard	Nouvelle heure de fin au plus tard
8-Avr-07	5-Avr-07	8-Avr-07	7-Avr-07	8-Avr-07	7-Avr-07	8-Avr-07	10-Avr-07	9-Avr-07	11-Avr-07	14-Avr-07

Lorsque le contrôle DAV est effectué, que la date DAV est supérieure à la date de livraison planifiée et que la nouvelle heure de début au plus tôt est supérieure à l'heure de début planifiée, l'impact est le suivant :

- L'heure de début au plus tôt est réinitialisée en fonction de la date DAV.
- L'heure de début planifiée est réinitialisée en fonction de la date DAV.
- La date de livraison planifiée est également réinitialisée en fonction de la date DAV.
- L'heure de fin planifiée augmente du nombre de jours de différence entre l'heure de début planifiée et la nouvelle heure de début planifiée.
- L'heure de fin au plus tard augmente du nombre de jours de différence entre l'heure de début au plus tôt et la nouvelle heure de début au plus tôt, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Date DAV	Heure de début au plus tôt	Nouvelle heure de début au plus tôt	Heure de début planifiée	Nouvelle heure de début planifiée	Date de livraison planifiée	Nouvelle date de livraison planifiée	Heure de fin planifiée	Nouvelle heure de fin planifiée	Heure de fin au plus tard	Nouvelle heure

										de fin au plus tard
8-Avr-07	5-Avr-07	8-Avr-07	7-Avr-07	8-Avr-07	7-Avr-07	8-Avr-07	10-Avr-07	11-Avr-07	11-Avr-07	14-Avr-07

Remarque

La date de livraison de la ligne d'ordre de maintenance sur article client est mise à jour avec la date DAV lorsque le contrôle DAV est effectué avec succès.

Chapitre 3
Configuration des données de base

3

Ce chapitre décrit les étapes à suivre pour configurer les données de base pour le module Gestion des ordres de maintenance externe.

Paramètres de gestion de la maintenance

Pour utilisez l'ordre de maintenance sur article client, vous devez d'abord définir les paramètres dans la session Paramètres de gestion de la maintenance (tsmsc0100m000).

Ces paramètres ont une incidence sur le fonctionnement et la définition des ordres de maintenance sur article client ; vous devez donc veiller à ce qu'ils soient correctement définis, en fonction de vos besoins.

Définition des paramètres de gestion de la maintenance

Pour définir les paramètres de gestion de la maintenance, procédez comme suit :

Etape 1: Groupe de séries

Saisissez le code du groupe de séries servant à identifier les commandes clients.

Etape 2: Valeurs par défaut

Infor LN utilisez les valeurs par défaut suivantes :

- **Type de couverture**
  Utilisé lorsque des lignes de couverture sont créées.
- **Service par défaut ayant pour origine un appel**
  Utilisé lorsqu'un ordre de maintenance sur article client est créé à partir d'un appel.
- **Type d'ordre de service par défaut**
  Utilisé lorsqu'un ordre de maintenance sur article client est saisi manuellement.
- Le type de service sert à déterminer si l'article réparé est couvert par une garantie.

Etape 3: Historique des ordres de maintenance sur article client

Si cette case est cochée, Infor LN met à jour l'historique des ordres de maintenance sur article client.

Etape 4: Signal et blocage

Infor LN émet un signal ou vous bloque pour prévenir la poursuite du traitement si les paramètres suivants sont définis :

- **Si le plafond de crédit est dépassé**
  Si cette case est cochée, Infor LN émet un signal ou vous bloque si le plafond de crédit d'un tiers facturé est dépassé.
- **Si le délai de révision du crédit est dépassé**
  Si cette case est cochée, Infor LN émet un signal ou vous bloque si le délai de révision du crédit du tiers facturé est dépassé.
- **Si la facture est impayée**
  Si cette case est cochée, Infor LN émet un signal ou vous bloque s'il existe une facture impayée pour le tiers facturé.
- **Si le tiers n'est pas fiable**
  Si cette case est cochée, Infor LN émet un signal ou vous bloque si le tiers facturé n’est pas fiable.

Chapitre 4
Procédures de gestion des ordres de maintenance externe

4

Ce chapitre décrit les procédures de gestion des ordres de maintenance externe.

Création d'ordres de maintenance sur article client

Le processus de création d'un ordre de maintenance sur article client comprend les étapes suivantes :

- Création d'un en-tête d'ordre de maintenance sur article client
- Création de lignes d'ordre de maintenance sur article client
- Ajout ou modification des lignes de couverture de l’ordre de maintenance sur article client

Création d'ordres de maintenance sur article client

Pour créer des ordres de maintenance sur article client, procédez comme suit :

Etape 1: Création d'un en-tête d'ordre de maintenance sur article client

Vous pouvez créer un en-tête d'ordre de maintenance sur article client pour identifier les détails généraux et financiers de votre tiers. Vous pouvez définir, modifier ou afficher un ordre de maintenance sur article client dans la session Ordres de maintenance sur article client (tsmsc1100m000).

Etape 2: Création de lignes d'ordre de maintenance sur article client

Vous pouvez créer et modifier des lignes d'ordre de maintenance sur article client pour des ordres de vente dans la session Ordre de maintenance sur article client (tsmsc1100m100).

Vous pouvez aussi définir des lignes d'ordre de maintenance sur article client pour des articles sérialisés, des articles génériques ou sur des libellés. Les libellés vous permettent de gérer la réparation des articles qui ne figurent pas dans les données de l'application. L’article défectueux entrant se voit attribuer un libellé qui est stocké sur la ligne d'ordre de maintenance sur article client du champ de libellé. Le libellé permet alors d'identifier l’article tout au long du cycle de maintenance.

Etape 3: Ajout ou modification des lignes de couverture de l’ordre de maintenance sur article client

Les lignes de couverture sont les lignes où sont stockées les informations sur les coûts encourus, les montants à facturer et les montants couverts par le contrat et/ou la garantie applicables. La plupart des lignes de couverture sont ajoutées via le processus d'ordre de maintenance sur article client, mais peuvent également être saisies manuellement pour l'enregistrement des coûts additionnels.

Vous pouvez afficher, modifier ou saisir des lignes de couverture directement dans la session Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000). Vous pouvez également accéder aux lignes de couverture à partir du menu Spécifique des sessions Ordres de maintenance sur article client (tsmsc1100m000) ou Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000), ou à partir de l'onglet Lignes de couverture de la session Ordre de maintenance sur article client (tsmsc1100m100).

Chemin d'accès des taux de main-d'œuvre (contrat de service)

Pour les contrats et devis de service, Infor LN permet d'indiquer les critères de recherche permettant d'extraire le code du taux main-d'œuvre lorsque vous définissez les conditions de coût de la main-d'œuvre. Sur base de ce code du taux main-d'œuvre par défaut, les coûts et taux de vente sont utilisés pour calculer les coûts et le montant des ventes de la condition de coût main-d'œuvre.

Le champ **Chemin d'accès** de la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000) permet de définir trois attributs utilisés par Infor LN pour extraire les codes de taux main-d'œuvre.

Infor LN extrait le taux main-d'œuvre dans l'ordre suivant :

- Niveau 1
- Niveau 2
- Niveau 3

Infor LN utilise ce critère de recherche pour déterminer le taux main-d'œuvre d'un contrat ou d'un devis de service. Si le taux de main-d'œuvre n'est pas défini au niveau 1, celui du niveau 2 est pris en compte. Si le taux main-d'œuvre n'est pas défini au niveau 2, celui du niveau 3 est pris en compte.

La valeur par défaut du taux main-d'œuvre peut être extraite parmi les valeurs suivantes définies pour chaque niveau :

- Département
- Zone de service
- Groupe d'articles sérialisés
- Groupe d'installation
- Prestation de référence
- Tâche
- Qualification
- Sans objet

Exemple

Un code de taux main-d'œuvre par défaut est extrait de la tâche liée à la condition du taux de main-d'œuvre définie dans la session Conditions de main-d'oeuvre contrat (tsctm1132m300). Si aucune tâche n'y est spécifiée, il est extrait de la prestation de référence définie dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300). Si aucun code de taux main-d'œuvre n'est défini pour la prestation de référence, le code de taux de main-d'œuvre est extrait du département de maintenance de la prestation de référence.

Remarque

Infor LN ne vous permet pas de sélectionner la même option à deux niveaux différents. Par exemple, si le niveau 1 correspond à Département, les deuxième et troisième niveaux ne peuvent être avoir cette même valeur.

Le deuxième niveau ne peut être défini que lorsque la valeur du premier niveau est "Sans objet". Le troisième niveau ne peut être défini que lorsque la valeur du deuxième niveau est "Sans objet".

Annulation d'ordres de maintenance sur articles clients

La session Annulation de l'ordre de maintenance - Ligne art. (tsmsc1210m000) permet d'annuler un ordre de maintenance sur article client, toutes les lignes de cet ordre ou une ligne d'ordre de maintenance sur article client unique. Vous devez saisir un motif et une date d'annulation. Le texte d'annulation supplémentaire est facultatif.

Pour annuler une (ligne de) commande client, vérifiez que les conditions suivantes sont remplies :

- Cette commande client ou ligne de commande client ne comporte de coûts et de revenus réels.
- Le statut de l'ordre et des lignes d'articles associées est **Ouvert** ou **En cours**.
- Le statut de toutes les lignes d'articles doit être **Annulé**.
- Le code motif, le texte d'annulation et la date d'annulation sont indiqués sur la commande client.

Si vous annulez un ordre de maintenance sur article client, les règles suivantes s'appliquent :

- Infor LN change le statut de la prestation de commande client en **Annulé**.
- Infor LN annule les matières réservées pour la commande client.
- Infor LN annule les ordres magasin créés pour la commande client si les articles/matières n'ont pas encore été sortis ou reçus. Si les articles/matières sont sortis ou reçus, des retours sont créés (ordres magasin de type **Transfert**).
- Si vous créer la commande client à partir d'un appel, Infor LN change le statut de l'appel en **Résolu**.
- Si des outils sont requis pour exécuter la commande client, les besoins en outils sont supprimés de la session Besoins en outils estimés (titrp0111m000).

Remarque

Il n’est pas possible d'annuler les commandes clients bloquées.

Déblocage d’appels, d’ordres de service et de commandes clients

Pour débloquer des appels, des ordres de service et des ordres de maintenance sur article client, vous disposez de la session Motifs de blocage (tsmdm1101m000).

Procédure de déblocage :

1. Sélectionnez la ligne bloquée dans la session Motifs de blocage (tsmdm1101m000).
2. Dans le menu Vues, Actions ou Références, cliquez sur **Lancer**. ERP LN renseigne automatiquement le champ **Heure de lancement**.

L’appel ou l'ordre est débloqué et vous pouvez continuer son traitement.

Rattachement de coût en atelier de réparation

Présentation

Vous pouvez déclarer un rattachement de coût dans le module Atelier de réparation de l'application Service. Vous pouvez rattacher le coût de service à un projet, à un élément et/ou à une prestation.

Pour rattacher à un projet, spécifiez le projet, l'élément et/ou l'information correspondant à l'appel, au contrat, au devis de maintenance sur article client, aux ordres de maintenance sur article client ou aux ordres de travail. Vous devez cocher la case **Rattachement de projet obligatoire** de la session Articles (tcibd0501m000) s'il est obligatoire de définir l'ID du compte de coûts du projet pour rattacher le coût de l'article au projet.

Initiation de la transaction rattachée

Le rattachement n'est initié que lorsqu'un processus est déclenché pour des transactions qui enregistrent des coûts réels. Par Exemple, des appels et des ordres de maintenance sur article client.

Un compte de coûts du projet est un compte auquel le coût est rattaché. Des coûts sont rattachés via l'ID du compte de coûts du projet. Vous pouvez remplir l'ID du compte de coûts du projet :

- en saisissant l'ID du compte de coûts du projet lors de la création d'un nouvel appel, d'un devis de maintenance sur article client, d'un ordre de maintenance sur article client ou d'un ordre de travail externe ;

- en spécifiant l'ID du compte de coûts du projet sur le contrat de service. Vous pouvez également saisir manuellement l'ID du compte de coûts du projet.

Propagation du rattachement dans le processus de l'atelier de réparation

L'ID du compte de coûts du projet est propagé dans la transaction résultante (Exemple, d'un appel d'ordre de maintenance sur article client vers un ordre de travail). Vous pouvez modifier l'ID du compte de coûts du projet jusqu'à ce que le statut de l'appel / du contrat / du devis de maintenance sur article client / de l'ordre de maintenance sur article client / de l'ordre de travail soit modifié.

Propagation du rattachement dans le contrat de service et les lignes de configuration

Dans Service, le contrat de service peut déterminer si l'appel / le contrat / le devis de maintenance sur article client / l'ordre de maintenance sur article client / l'ordre de travail, lié au contrat de service, extrait du contrat l'ID du compte de coûts du projet. Par défaut, les lignes de configuration extraient l'ID du compte de coûts du projet de l'en-tête du contrat de service. Ces ID de compte de coûts du projet dans la ligne de configuration sont propagés dans les lignes de devis de maintenance sur article client, les lignes de pièce d'ordre de maintenance sur article client et les ordres de travail.

Remarque

Vous pouvez définir l'ID du compte de coûts du projet pour des contrats de service qui possèdent le statut "Ouvert" ou "Actif".

Propagation du rattachement vers un appel

L'ID du compte de coûts du projet de l'appel est extrait par défaut de l'en-tête du contrat de service, si cet appel se rapporte à un contrat de service. Vous pouvez spécifier ou modifier l'ID du compte de coûts du projet si le statut de l'appel est "Ouvert". Vous devez spécifier la raison de la modification.

Si l'appel est résolu sans être transféré (Exemple en un ordre de maintenance sur article client ou un ordre de service), l'appel peut être facturé. Les coûts sont enregistrés dans les comptes de coûts du projet correspondants. Le composant coût est utilisé pour identifier le type de coût projet adéquat à l'aide d'une correspondance de coût, dans la session Correspondances de coûts (tcmcs0149m000).

Propagation du rattachement dans les devis de maintenance sur article client

Infor LN attribue l'ID de compte de coûts du projet par défaut de la ligne d'en-tête du devis, au départ d'un appel de service, d'une ligne de pièce d'ordre de maintenance sur article client ou d'un ordre de travail. Si l'ID du compte de coûts du projet n'est pas attribué par défaut au départ de ces éléments, Infor LN attribue l'ID de compte de coûts du projet par défaut à partir de la ligne de configuration du contrat de service, si l'article sérialisé est lié à un contrat de service. Vous pouvez spécifier ou modifier l'ID du compte de coûts du projet si le statut du devis de maintenance sur article client est "Ouvert".

Propagation du rattachement dans l'ordre de maintenance sur article client

Infor LN attribue l'ID de compte de coûts du projet par défaut de l'ordre de maintenance sur article client, au départ de l'appel originel ou d'un devis de maintenance sur article client. L'ID du compte de coûts du projet de la ligne de pièce de l'ordre est attribué par défaut au départ d'un appel de service ou d'une ligne de pièce d'un ordre de maintenance sur article client. Si l'ID du compte de coûts du projet n'est pas attribué par défaut au départ de ces éléments, Infor LN attribue l'ID de compte de coûts du projet par défaut à partir de la ligne de configuration du contrat de service, dans le cas où l'article sérialisé est lié à un contrat de service. Vous pouvez saisir ou modifier l'ID du compte de coûts du projet si le statut du devis de maintenance sur article client est "Ouvert".

Propagation du rattachement à l'ordre de travail pour une ligne de pièce d'ordre de maintenance sur article client

Par défaut, l'ID du compte de coûts du projet est extrait de l'ordre de maintenance sur article client. Si le groupe d'installation ou l'article est lié à un contrat de service, l'ID du compte de coûts du projet est extrait de la ligne de configuration du contrat de service. Si l'ID du compte de coûts du projet n'est pas attribué par défaut au départ de ces éléments, Infor LN attribue l'ID de compte de coûts du projet par défaut à partir de la ligne de configuration du contrat de service, dans le cas où l'article sérialisé est lié à un contrat de service. Vous pouvez spécifier ou modifier l'ID du compte de coûts du projet si le statut du devis de maintenance sur article client est "Ouvert".

Propagation du rattachement sur l'ordre de travail lié / provenant d'un ordre de maintenance sur article client

Infor LN attribue par défaut l'ID de compte de coûts du projet de l'ordre de travail (lié / provenant d'un ordre de maintenance sur article client) à partir de la ligne de configuration du contrat de service, si l'article sérialisé est lié à un contrat de service. Si l'ID du compte de coûts du projet n'est pas attribué par défaut au départ de ces éléments, Infor LN attribue l'ID de compte de coûts du projet par défaut à partir de la ligne de configuration du contrat de service, dans le cas où l'article sérialisé est lié à un contrat de service. L'utilisateur peut saisir ou modifier l'ID du compte de coûts du projet si le statut du devis de maintenance sur article client est "Ouvert".

Propagation du rattachement dans l'ordre de travail lié

Par défaut, l'ID du compte de coûts du projet est extrait de l'ordre de travail déclencheur. Si le groupe d'installation ou l'article est lié à un contrat de service, l'ID du compte de coûts du projet est extrait de la ligne de configuration du contrat de service. Si l'ID du compte de coûts du projet n'est pas attribué par défaut au départ de ces éléments, Infor LN attribue l'ID de compte de coûts du projet par défaut à partir de la ligne de configuration du contrat de service, dans le cas où l'article sérialisé est lié à un contrat de service. L'utilisateur peut saisir ou modifier l'ID du compte de coûts du projet si le statut de l'ordre de travail est "Ouvert".

Propagation d'une requête de matière adressée à LN Magasin au départ d'un atelier de réparation

Lorsque des ordres de magasin sont générés au départ de l'application Service afin de demander des matières à un magasin, l'ID du compte de coûts du projet n'est propagé vers Magasin que si la case **Hériter rattachement de projet** est cochée dans la session Articles (tcibd0501m000). Magasin utilise l'ID du compte de coûts du projet pour la comptabilisation dans le projet LN. Magasin traite les transferts potentiels de rattachement comme suit :

Exemple

Le Service doit utiliser matières B et de la matière C pour la réparation de l'article A. Pour l'article B, LN Service demande du stock par un rattachement. Pour l'article C, le Service demande la matière par un rattachement, parce que les coûts pour B et C doivent être rapportés au projet.

L'application Magasin vérifie si l'article B est en stock, avec le compte de coûts du projet correspondant. En cas de rupture de stock, l'application Magasin vérifiera si des règles de transfert s'appliquent pour permettre de satisfaire la demande de LN Service. L'application Magasin traite les transferts de rattachement potentiels en tâche de fond.

Le processus est identique pour l'article C. Le Service demande la matière avec un compte de coûts du projet, bien qu'il y ait du stock pour l'article C sans rattachement.

Envisageons une situation où la transaction de demande pour l'article A possède un rattachement 123 qui nécessite les matières B et C. Lorsque, dans la session Articles (tcibd0501m000), la case **Hériter rattachement de projet** est réglée sur "Oui" pour la matière B, et sur "Non" pour la matière C :

	Hériter rattachement	Coût rattaché à	Demande au magasin
Matière B	Oui	P1E10A10	Rattacher financièrement les coûts à : P1E10A10 Stock provenant de : P1E10A10
Matière C	Non	P1E10A10	Rattacher financièrement les coûts à : P1E10A10 Stock provenant de : <pas de rattachement >

Du fait que la matière C n'a pas de rattachement dans le stock, les coûts ne sont pas encore rattachés au projet. Cependant, parce que la matière B est déjà rattachée par ses coûts au projet, ceux-ci ne doivent pas être comptabilisés une seconde fois dans la projet lorsque le traitement effectif des sorties de stock est exécuté.

Propagation du rattachement pour générer une commande fournisseur

Pour des articles rattachés à un projet lorsque des commandes fournisseur sont générées, l'ID du compte de coûts du projet provenant du Service (Exemple pour la sous-traitance) est propagé vers les commandes Infor LN afin de générer une commande fournisseur avec le rattachement correspondant. Pour une demande de matière du type via achat, l'ID du compte de coûts du projet n'est propagé que si la case **Hériter rattachement de projet** est cochée dans la session Articles (tcibd0501m000).

Propagation du rattachement dans les réservations d'heures

Lorsque des heures sont réservées dans le Service, le compte de coûts du projet est traité dans les données du personnel Infor LN afin de réserver des heures sur l'ordre de travail.

Inscrire d'autres coûts ou des coûts de référence de matière en stock

Lorsque d'autres coûts ou des coûts de référence matière en stock sont définis dans le Service, ces coûts sont enregistrés dans la comptabilité des coûts du projet. Si l'article est défini pour la ligne de couverture d'un ordre de maintenance sur article client, cet article est utilisé pour identifier le type de coûts approprié du projet. Dans le cas où l'article n'est pas défini, la composante coût est utilisée pour identifier le type de coûts approprié du projet à l'aide de la correspondance de coûts dans la session Correspondances de coûts (tcmcs0149m000).

Propagation du rattachement dans une ligne de couverture d'ordre de maintenance sur article client

Lors de l'estimation des lignes de couverture d'ordre de maintenance sur article client, la facture est créée dans la facturation Infor LN. Les revenus et les coûts sont enregistrés dans les comptes de coûts du projet correspondants. Les revenus et les coûts sont enregistrés dans les comptes de coûts du projet correspondants. Si l'article est défini pour la ligne de couverture d'un ordre de maintenance sur article client, cet article est utilisé pour identifier le type de coûts approprié du projet. Dans le cas où l'article n'est pas défini, la composante coût est utilisée pour identifier le type de coûts approprié du projet à l'aide de la correspondance de coûts dans la session Correspondances de coûts (tcmcs0149m000). LN Facturation reçoit les ID des comptes de coûts du projet associés aux coûts réels.

Sous-traitance interne pour atelier de réparation

Présentation

Lorsqu'un produit présente un défaut, le client demande une réparation et envoie le produit au département de maintenance. Le département de maintenance répare le produit, mais une partie de la réparation est sous-traitée à un autre atelier de réparation appartenant à une autre entité juridique. Par

conséquent, une facture interne est élaborée sur la base des matières effectivement utilisées, des heures réellement prestées et des autres coûts réels tels que les frais de transport nécessaires pour couvrir les coûts de réparation encourus par l'atelier de réparation sous-traitant.

Création de l'ordre de maintenance sur article client

Si un client renvoie le produit à un département de maintenance pour réparation, ce dernier crée un ordre de maintenance sur article client à l'aide de la session Ordres de maintenance sur article client (tsmsc1100m000). Exemple Le département de maintenance (aux Pays-Bas) reçoit du client un ordre de réparation d'un produit défectueux. Le département de maintenance crée un ordre de maintenance sur article client.

Création de l'ordre de travail

Le département de maintenance doit générer un ordre de travail à adresser à l'atelier de réparation, à l'aide de la session Ordres de travail (tswcs2100m000). L'atelier de réparation doit planifier les prestations de réparation et se procurer les matières et/ou outils nécessaires. Exemple Le centre de services génère un ordre de travail et l'affecte à un atelier de réparation situé sur son propre site.

Expédition des marchandises

Le client envoie le produit défectueux à l'atelier de réparation. Exemple Le client envoie le produit défectueux à un atelier de réparation aux Pays-Bas.

Réception du produit

Le produit défectueux est réceptionné à l'atelier de réparation.

Prestation de réparation

L'atelier de réparation répare le produit. Si ce dernier ne peut être réparé dans cet atelier, le travail de réparation peut être sous-traité à un autre atelier de réparation. Un nouvel ordre de réparation doit être créé pour le produit, à l'attention du nouvel atelier de réparation. Exemple A l'atelier de réparation aux Pays-Bas, la première prestation de réparation est effectuée. Si le produit ne peut être réparé sur ce site, l'ordre de réparation est créé pour un autre site de réparation situé au Royaume-Uni, et le produit est envoyé à ce site de réparation.

Transfert du produit

Le produit est transféré à l'atelier de réparation suivant. Exemple Le produit est transféré de l'atelier de réparation situé aux Pays-Bas, et réceptionné à l'atelier de réparation au Royaume-Uni.

Réparation à l'atelier de réparation

Le produit doit être réparé, et tous les coûts tels que les matières employées et les heures prestées doivent être incorporés à l'ordre de travail. Si la facturation interne est appliquée, le coût doit être disponible sur l'ordre de travail. Exemple L'atelier de réparation au Royaume-Uni répare le produit et inclut tous les coûts dans l'ordre de travail.

Facturation au client

Le département de maintenance établit la facture pour le client, sauf si le produit est réparé sous garantie ou sous contrat.

Facturation interne

La facturation interne peut se baser sur les coûts réels de la réparation, ou sur un prix de réparation fixe. Pour la facturation interne, l'atelier de réparation doit facturer le département de maintenance où le produit a été initialement réceptionné. La facturation interne doit être basée sur l'ordre de travail lié. La facture interne doit être créée avant que l'ordre de travail ne soit clôturé à l'aide de la session Fermeture des ordres de travail (tswcs2265m000). Lorsque la facture est créée, des coûts supplémentaires ne peuvent plus être imputés à l'ordre de travail. La facture interne est nécessaire pour le reporting légal et pour contribuer à une tarification interne. Exemple: L'atelier de réparation au Royaume-Uni facture le temps et la matière au département de maintenance (de l'ordre de maintenance sur article client), sur base des coûts réels ou d'un tarif fixe de réparation. Cette facture interne est créée lorsque tous les coûts (matière, temps et autres) sont imputés à l'ordre de travail et qu'aucun changement n'est autorisé, ce qui entraîne la facturation interne de tous ces coûts. Pour une facturation interne, les méthodes de tarification suivantes peuvent être utilisées :

- Prix fixe : Un prix interne fixe est spécifié. Ce prix ne dépend pas du type de réparation ou des coûts réels, mais bien de l'article à réparer et des unités d'entreprise. Par conséquent, Infor LN utilise un système de Barèmes de prix (tdpcg0111m000). Toutes les lignes de coût doivent être transmises au service Facturation avec un montant de facturation nul, et le montant du coût spécifié. Lorsqu'un prix fixe est spécifié pour la réparation de ce produit, le tarif est indépendant du coût réel. Ce prix peut être utilisé lorsque des articles sont régulièrement réparés. Dans ce cas, le prix interne est connu et le prix fixe de la réparation est déterminé pour refléter les coûts de réparation moyens.
- Temps et matière : Le prix interne est basé sur les coûts réels, et donc sur les matières utilisées, les heures prestées et d'autres coûts. Tous les coûts réels sont valorisés et facturés séparément. Les types de coût sont les suivants :

  Tarification matières avec origine de prix établie
  - Coût réel : Le montant total du coût spécifié dans la session Ressources matières des ordres de travail (tswcs4110m000) est utilisé. Des majorations sont applicables.
  - Prix commercial : Lorsque l'origine du prix est un prix commercial, le tarif commercial est utilisé pour déterminer le prix sur la facture interne pour les matières apparaissant sur l'ordre de travail. La fonctionnalité de Barèmes de prix (tdpcg0111m000) peut être utilisée

conjointement à la **Méthode de recherche prix interne** définie dans la session Paramètres généraux de Service (tsmdm0100m000). Remarque: les tiers internes liés aux unités d'entreprise sont sollicités pour la recherche du prix. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Tarifs commerciaux internes (p. 28)*.

- Gratuit : Pour une origine de prix gratuit, Infor LN crée des lignes de facturation à coût nul.

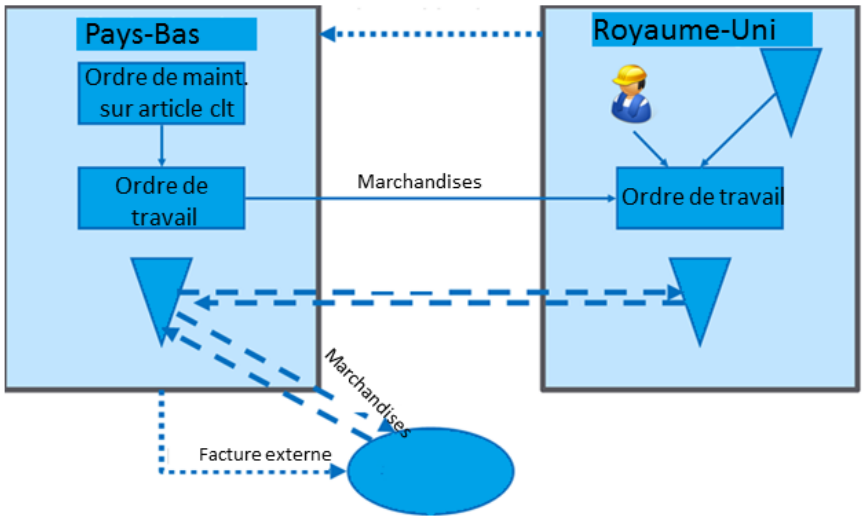
Tarification main-d'œuvre avec origine de prix établie

- Coût réel : Le montant du coût réel spécifié dans la session Ressources en main-d'oeuvre des ordres de travail (tswcs4120m000) est utilisé. De plus, des majorations sont applicables.
- Prix commercial : Pour déterminer un prix commercial pour la main-d'œuvre, le **Taux main d'oeuvre ventes internes** défini dans la session Départements de maintenance (tsmdm1100m000) est utilisé. Ce taux de main-d'œuvre spécifie le taux de vente de main-d'œuvre lorsque ce département de maintenance effectue une tâche au profit d'un autre département de maintenance, en utilisant le **Taux main-d'oeuvre** spécifique défini dans la session Départements de maintenance (tsmdm1100m000). Les taux de main-d'œuvre peuvent être spécifiés pour un tiers interne. Remarque: les tiers internes liés aux unités d'entreprise sont sollicités pour la recherche du prix. Pour plus d'informations, reportez-vous à *Tarifs commerciaux internes (p. 28)*.
- Gratuit : Pour une origine de prix gratuit, Infor LN crée des lignes de facturation à coût nul.

Tarification d'autres coûts

Pour les autres coûts tels que l'outillage, les déplacements et le transport, un prix basé sur les coûts réels (avec ou sans majoration) est applicable. Pour une tarification d'autres coûts, les origines de prix suivantes sont prises en charge :

- Coût réel : Le montant du coût réel spécifié dans la session Ressources supplémentaires des ordres de travail (tswcs4130m000) est utilisé. Des majorations sont applicables.
- Gratuit : Pour une origine de prix gratuit, Infor LN crée des lignes de facturation à coût nul.



Tarifs commerciaux internes

Présentation

Pour une tarification interne, des prix commerciaux peuvent être utilisés pour les matières et la main-d'œuvre. De plus, un prix fixe unique peut être spécifié. Il s'agit d'un tarif de réparation fixe à payer, basé sur la matière effectivement utilisée et les heures prestées.

Coûts commerciaux de matière

Lorsque l'origine du prix sur le détail des relations pour les matières est un prix commercial, le tarif commercial est utilisé pour déterminer le prix sur la facture interne pour les matières apparaissant sur l'ordre de travail. Vous pouvez utiliser le champ **Méthode de recherche prix interne** de la session Paramètres généraux de Service (tsmdm0100m000) pour extraire ce prix. Les options sont les suivantes :

- Barème service/ventes : Le **Barème des prix de service par défaut** est utilisé. Ce prix ne peut pas être spécifique à un Tiers. Si ce barème n'est pas défini, le **Barème des prix de vente par défaut** est utilisé.
- Transfert de barème : Au moyen du barème des prix de vente (champ **Type de matrice** fixé à **Prix de transfert** dans la session Définitions des matrices (tdpcg0110m000)), il est possible de d'indiquer un barème des prix interne entre deux tiers internes. Remarque: Infor LN prend en compte les tiers internes liés aux unités d'entreprise pour la recherche du prix de vente.

- Prix du service d'article : le prix de vente défini dans la session Articles - Service (tsmdm2100m000) est utilisé. Ce prix peut être également utilisé pour la facturation interne. Un prix de maintenance de l'article est utilisé si ni le barème des prix de service ni le transfert de barème n'est défini.

Tarifs de main-d'œuvre commercial

Pour définir un taux de main-d'œuvre commercial lorsque l'**Origine du prix** de la tarification de main-d'œuvre est établie à **Obsolète** dans la session Détails de commerce interne (tcemm2151m000), le champ **Taux main d'oeuvre ventes internes** de la session Départements de maintenance (tsmdm1100m000) est utilisé. Ce taux de main-d'œuvre spécifie le taux de main-d'œuvre de ventes lorsqu'un département de maintenance effectue le travail pour un autre département de maintenance. Le **Taux main-d'oeuvre** pour un tiers interne peut être spécifié au moyen de taux de main-d'œuvre commerciaux.

Remarque: seuls les taux de vente des codes de taux de main-d'œuvre sont utilisés. Les taux de coût ne s'appliquent pas, car les coûts réels de l'ordre de travail sont utilisés.

Remarque: Infor LN prend en compte les tiers internes liés aux unités d'entreprise pour la recherche du prix.

Recalcul du prix de vente et lien de contrats à l'ordre de maintenance sur article client

Si les données de tarification sont modifiées sur la ligne de pièce de l'ordre de maintenance sur article client et la ligne de couverture, le prix de vente doit être recalculé. Vous pouvez également lier/dissocier un contrat de service et des conditions de tarification de l'ordre de maintenance sur article client.

Prix de vente sur les lignes de maintenance de pièce

Si vous modifiez la valeur du champ **Mode de tarification** par **Prix fixe de réparation** dans la session Ordre de maintenance - Lignes de maintenance des pièces (tsmsc1110m100), le **Prix de vente** est défini par défaut à partir du contrat de service (si les conditions de tarification de type prix du contrat sont définies sur Prix fixe de réparation) ou à partir de la session Articles - Service (tsmdm2100m000).

Le **Prix de vente** et le **Montant total des ventes** des Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000) s'appuient sur les champs **Méthode**, **Tarif**, **Changement de tarif** et **Ligne de tarif**. Les prix et le montant doivent être recalculés si les valeurs de ces champs changent.

Mode de tarification - Si vous changez la valeur du champ **Mode de tarification** en **Prix fixe de réparation** dans la session Ordre de maintenance - Lignes de maintenance des pièces (tsmsc1110m100), le **Prix de vente** est extrait par défaut du prix de vente défini dans le contrat de service. Infor LN définit la valeur du champ **Origine du prix** sur **Autre**.

Ligne de tarif - Si les changements de tarif résultent en une modification de la valeur des champs **Changement de tarif** ou **Ligne de tarif** dans la session Ordre de maintenance - Lignes de maintenance des pièces (tsmsc1110m100), le prix de vente doit être recalculé sur l'Ordre de maintenance - Lignes de maintenance des pièces (tsmsc1110m100) et/ou toutes les Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000) associées.

Prix de vente sur les lignes Prêt de pièces, Livraison de pièces et Réception de pièces

Le prix de vente est issu par défaut du contrat de service applicable (si les conditions de prix ayant le type de tarif défini sur Temps et Matières existent) ou à partir des données de tarif.

Le prix de vente est également défini par défaut lorsque les champs **Article** ou **Numéro de série** ou **Heure convertie** ou **Numéro de série** ou **Prix de vente** ou **Heure planifiée** sont modifiés dans la session Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).

La case **Contrat ignoré** de la session Ordres de service (tssoc2100m000) indique qu'un tarif fixe valide existe pour la ligne de prestation et que le contrat est dissocié et le prix remplacé manuellement.

Vous pouvez utiliser l'option **Recalculer prix/remises ligne entière** dans les session Maintenance de pièces, Prêt de pièces, Livraison de pièces et Lignes de réception de pièces pour recalculer les prix d'un ordre entier ou d'une prestation. La session Recalcul des prix et remises (tssoc2240m000) est lancée. Utilisez cette session pour récupérer le prix et l'origine du prix par défaut des lignes de pièces et leurs lignes de couverture associées. Vous pouvez sélectionner la case **Ecraser la saisie manuelle de prix** dans cette session pour remplacer manuellement le prix de vente modifié par le prix de vente défini par défaut pour le contrat de service.

Prix de vente de la ligne de couverture

Le prix de vente est modifié sur la ligne de couverture si les champs **Article** ou **Numéro de série** ou **Heure convertie** ou **Numéro de série** ou **Prix de vente** ou **Heure planifiée** sont modifiés dans la session Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).

Si une ligne de maintenance de pièces est convertie en une réception de pièces ou si une ligne de prêt de pièces est convertie en une ligne de livraison de pièces, les données de la ligne de couverture associée sont modifiées. Si le champ **Méthode** de la session Ordre de maintenance - Lignes de maintenance des pièces (tsmsc1110m100) est modifié ou si une procédure de ligne est modifiée, les lignes de couverture associées doivent être supprimées et de nouvelles lignes de couverture créées. Si le champ **Statut** est défini sur **Valorisé** dans la session Maintenance de pièces, Prêt de pièces, Livraison de pièces et Lignes de réception de pièces, le **Statut** de toutes les lignes de couverture associées doit être défini sur **Valorisé** dans la session Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000).

Le prix de vente est toujours issu par défaut du prêt de pièces, de la livraison de pièces et de la ligne de réception de pièces si le mode de tarification est défini sur Prix fixe de réparation ou si la ligne de couverture est du type Prix fixe, le prix de vente est défini par défaut à partir des lignes de maintenance de pièces.

Pour le prêt de pièces, la livraison de pièces et les lignes de réception de pièces, le prix de vente de la session Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000) ayant l'**Origine**

ligne définie sur **Ligne de pièces** est toujours issu par défaut de la ligne de pièce. Pour les lignes de maintenance de pièces, le prix de vente des Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000) ayant le champ **Origine ligne** défini sur **Ligne de pièces** est issu par défaut de la ligne de pièce, si le **Méthode** est défini sur **Prix fixe de réparation**, **Devis fixe** ou **Devis fixe-plus**.

Si le champ **Méthode** de la session Ordre de maintenance - Lignes de maintenance des pièces (tsmsc1110m100) est défini sur **Temps et matière**, le prix de vente est issu par défaut du contrat de service ou de la session Articles - Service (tsmdm2100m000).

Si vous changez manuellement le prix de vente dans la session Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000), Infor LN définit la valeur du champ **Origine du prix** sur **Manuel**. La case **Contrat ignoré** de la session Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000) indique qu'un tarif valide est présent et que le contrat est dissocié ou le prix remplacé manuellement.

Vous pouvez utiliser l'option **Recalculer prix et remises** de la session Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000) pour recalculer les prix.

Dissociation et liaison d'un tarif

Cliquez sur **Lier/annuler le lien avec le contrat** dans la session Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) pour lier ou dissocier un contrat de service avec des conditions de prix à une ligne de pièces. Si un contrat est lié à une ligne de pièce, Infor LN renseigne les champs **Tarif**, **Changement de tarif** et **Ligne de tarif** de la session Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000). Le contrat peut être un contrat Temps et Matières ou un contrat de Prix fixe de réparation. Pour plus d'informations sur le tarif, consultez Conditions pour un contrat de service et un devis de contrat de service. Lorsque vous liez ou dissociez un tarif, les données de tarif des lignes de couverture associées sont recalculées. Si un contrat est lié à un accord de prix fixe, le champ **Mode de tarification** est défini sur **Prix fixe de réparation**.

Si la case **Contrat ignoré** est sélectionnée/désélectionnée dans les sessions Maintenance de pièces, Prêt de pièces, Livraison de pièces et Lignes de réception de pièces, les scénarios possibles sont les suivants :

- Si cette case est cochée et que les champs **Tarif**, **Changement de tarif** et **Ligne de tarif** sont renseignés, un contrat de service valide est lié et le prix de vente du contrat de service est remplacé.
- Si cette case est cochée et que les champs **Tarif**, **Changement de tarif** et **Ligne de tarif** ne sont pas renseignés, aucun contrat de service valide n'est lié.
- Si cette case n'est pas cochée et que les champs **Tarif**, **Changement de tarif** et **Ligne de tarif** sont renseignés, un contrat de service valide existe et les données de conditions de prix sont utilisées.
- Si cette case n'est pas cochée et que les champs **Tarif**, **Changement de tarif** et **Ligne de tarif** ne sont pas renseignés, aucun contrat de service valide n'existe.

Remarque

- L'option **Lier/annuler le lien avec le contrat** est désactivée uniquement si les données de tarif n'existent pas et que le statut de la ligne de pièces ne peut être modifié.
- L'option **Lier/annuler le lien avec le contrat** n'est activée que si la case **Utiliser prix dans contrats de service** est cochée dans la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000).
- La case à cocher **Contrat ignoré** est visible uniquement si la case **Utiliser prix dans contrats de service** est cochée dans la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000).

Annexe A
Glossaire

A

barème de prix

Entité dans laquelle vous pouvez stocker des informations de prix qui sont valables pour une période déterminée.

Un barème de prix comprend les éléments suivants :

- Un en-tête de barème de prix, qui comprend le code, le type et l'utilisation du barème de prix.
- Une ou plusieurs lignes de barème de prix, qui comprend les articles.

Un programme de remise de tranche de quantité ou de valeur peut être lié à un barème de prix.

Contrôle DAV

Vérification de la quantité qui peut être promise à un client en fonction de la demande autorisée. Le principal objectif du contrôle DAV est de réserver une certaine quantité de la pièce détachée ou de l'article.

DAV

Quantité d'articles qui peut être promise à un client immédiatement ou à un moment à venir spécifique.

lignes d'ordre de maintenance externe

Lignes qui enregistrent tous les détails des articles qui doivent être gérés, prêtés, remplacés, livrés ou reçus.

lignes de couverture

Lignes qui stockent les informations sur les coûts encourus, les montants à facturer et les montants couverts par le contrat et/ou la garantie applicables. La plupart des lignes de couverture sont ajoutées via le processus d'ordre de maintenance externe, mais peuvent également être saisies manuellement.

menu approprié

Les commandes sont réparties dans les menus **Vues**, **Références** et **Actions** ou affichées sous la forme de boutons. Dans les versions précédentes d'Infor LN et Web UI, ces commandes sont accessibles depuis le menu *Spécifique*.

ordre de maintenance externe

Ordres servant à planifier, exécuter et contrôler la maintenance sur des composants et produits qui appartiennent au client, ainsi que la gestion logistique des pièces de rechange.

ordre de service,

Ordres servant à planifier, exécuter et contrôler toutes les réparations et opérations de maintenance effectuées sur des configurations présentes sur des sites de clients ou dans la société.

ordre de travail

Ordres utilisés pour planifier, exécuter et contrôler l’ensemble de la maintenance sur des articles dans un atelier de maintenance ou de réparation. Un ordre de travail est constitué d'au moins un en-tête d'ordre de travail et peut comporter plusieurs prestations qui doivent être exécutées sur un article de service réparable.

taux de main-d’oeuvre

Code taux main-d'œuvre défini dans la session Codes Taux main-d'oeuvre (tcppl0190m000) de Données du personnel. Il est possible d’indiquer un prix de vente et un coût dans ce code de taux de main-d'œuvre.

Vous pouvez affecter des taux de main-d'œuvre à plus grande échelle, par exemple à :

- un département Service, pour tous les travaux effectués par celui-ci ;
- Un groupe d'installation, pour tous les travaux exécutés sur le groupe d'installation.

Dans la session Paramètres des ordres de service (tssoc0100m000), il est possible de définir les chemins d'accès au taux de main-d'oeuvre par défaut pour les éléments suivants :

- taux de vente estimé,
- coûts estimés,
- taux de vente réel,
- coût réel.

tiers

Personne avec qui vous effectuez des transactions commerciales, par exemple, un client ou un fournisseur. Vous pouvez aussi définir des départements de votre entreprise qui agiront en tant que tiers clients et tiers fournisseurs vis à vis de votre propre département.

La définition du tiers inclut :

- le nom et l'adresse principale de l'entreprise,
- la langue et la devise utilisées,
- les données de taxation et d'identification légales.

Vous vous adressez au tiers par l'intermédiaire du contact de l'entreprise concernée. Le statut du tiers détermine si vous pouvez ou non effectuer des transactions. Le type de transaction (commande client, paiement, expédition) est défini par le rôle du tiers.

type de couverture

Classification financière qui indique dans quelle mesure le travail est couvert en vertu de la garantie ou du contrat et qui précise la partie modifiable des prestations.

Type de service

Classification des services proposée par des fournisseurs de services. Le type de service détermine le type de disponibilité applicable à un en-tête d'ordre de service et fournit un type d'ordre et un type de couverture par défaut.

Index

Annulation d'un ordre de maintenance sur article client, 19
Article de remplacement, 12
barème de prix, 33
Contrats de service et devis, 18
Contrôle DAV, 33
Date DAV, 12
DAV, 12, 33
Déblocage d'appels, 20
Déblocage d'ordres, 20
Déblocage d'ordres de service ou de commandes clients, 20
Gestion de la maintenance (MSC), 7, 17
Lien d'un contrat à l'ordre de maintenance sur article client, 29
lignes d'ordre de maintenance externe, 33
lignes de couverture, 33
menu approprié, 33
Ordre de maintenance
annulation, 19
ordre de maintenance externe, 34
ordre de service,, 34
ordre de travail, 34
Ordres de service
déblocage, 20
Recalcul du prix, des remises et des montants, 29
Sous-traitance interne, sous-traitance interne pour atelier de réparation, 24
Tarifs commerciaux internes, 28
taux de main-d'oeuvre, 34
tiers, 34
type de couverture, 35
Type de service, 35