Infor LN Service - Guide de l'utilisateur - Devis de service

© 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	tsquotug (U9537)
Release	10.5 (10.5)
Publié le	20 décembre 2017

Table des matières

A propos de ce document

Chapitre 1 Introduction....7

Devis de service....7

Chapitre 2 Concepts de devis de service....9

Statut du devis....9

Méthodes de calcul du montant du devis....10

Modes de proposition....10

Chemin d'accès des taux de main-d'œuvre (contrat de service)....11

Conditions pour un contrat de service et un devis de contrat de service....12

Conditions de couverture....13

Conditions de prix....13

Couverture de contrat et conditions de prix du contrat....13

Prix fixes....14

Utilisation des conditions de prix et de couverture....14

Utilisation de conditions de prix de type Temps et matières pour les ordres de service....14

Utilisation de conditions de prix de type Temps & matières pour les ordres de maintenance sur article client....15

Utilisation de la couverture de contrat et des conditions de prix de type Temps & matières....15

Utilisation de condition de prix de type Prix fixe pour des ordres de service....15

Utilisation de condition de prix de type Prix fixe pour des ordres de maintenance sur article client....15

Chemin d'accès pour conditions de prix et/ou de couverture applicables....16

Annexe A Glossaire....17

Index

A propos de ce document

Objectifs

Ce document vise à atteindre les objectifs suivants :

Comprendre les concepts suivants

- Devis de service
- Statut du devis
- Méthodes de calcul de devis

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

Sommaire du document

Ce guide décrit les divers concepts du module Devis de service.

Comment lire ce document

Ce document est constitué à partir de rubriques d'aide en ligne.

Pour des détails, reportez-vous à l'aide en ligne Service.

Pour localiser une section à laquelle il est fait référence dans ce document, consultez 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 devis de service.

Devis de service

Le composant service des produits d'aujourd'hui est plus important que lors des précédentes décennies. Il est important que les produits soient régulièrement entretenus et révisés pour assurer le déroulement efficace et en douceur des activités.

Les clients qui s'adressent aux fournisseurs de services pour la révision/la réparation d'un article ont besoin d'un devis ou d'une proposition de prix pour les travaux de révision/réparation avant que la révision/réparation ne soit effectuée. Le module Gestion des contrats vous permet de créer une proposition de prix/un devis des coûts de révision/réparation estimés pour un client.

Chapitre 2
Concepts de devis de service

2

Ce chapitre présente brièvement les concepts du module Devis de service.

Statut du devis

Les clients qui s'adressent aux fournisseurs de services pour la révision/la réparation d'un article ont besoin d'un devis/d'une proposition de prix pour la prestation de service avant que le service réel ne soit effectué. Infor LN attribue plusieurs statuts à une proposition de prix avant la création d'un ordre de maintenance sur article client, de manière à ce que les travaux de réparation puissent commencer.

Infor LN modifie le statut d'une proposition de prix en fonction de l'action effectuée au niveau de la proposition :

Statut du devis

- **Ouvert**: lorsqu'un devis est créé, son statut est Ouvert.
- **Imprimé**: lorsqu'un devis est imprimé en tant que document externe et envoyé à un client pour révision, son statut devient Imprimé.

  Si le client souhaite négocier le devis, son statut redevient **Ouvert**. Une fois les modifications nécessaires intégrées au devis, le devis est de nouveau imprimé et envoyé au client pour révision. Le client peut réviser le devis de nombreuses fois avant de l'accepter.

  Remarque

  Pour faire passer le statut du devis de **Imprimé** à **Ouvert**, utilisez l'option **Effectuer la correction** dans le menu Vues, Actions ou Références des sessions suivantes :

  - Devis de maintenance sur article client (tsepp1100m000).
  - Devis de maintenance sur article client (tsepp1100m100).
- **Accepté**: une fois le devis accepté par le client, son statut devient Accepté.
- **Traité**: lorsque le client accepte la proposition, utilisez l'option **Traiter** du menu Vues, Actions ou Références pour créer un ordre de maintenance sur article client à partir des données du devis. Le statut du devis devient **Traité**. Toutes les lignes du devis liées au devis sont copiées dans l'ordre de maintenance sur article client en tant que lignes de maintenance des pièces.

- **Annulé**: si le client rejette le devis, le statut du devis devient Annulé.

Important

Seuls les devis applicables ayant le statut **Accepté** sont transformés en ordre de maintenance sur article client. Infor LN considère un devis comme applicable lorsque la date actuelle est comprise entre la date d'entrée en vigueur et la date d'expiration du devis.

Méthodes de calcul du montant du devis

Un client qui demande la révision/réparation d'un article exige un devis ou une proposition du fournisseur de services pour les coûts estimés des travaux de révision/réparation qui doivent être effectués dans le cadre de la maintenance préventive ou de la réparation de la panne.

Pour calculer le montant de la proposition de prix, Infor LN prend en compte les facteurs suivants :

- Remises
- Garantie
- Contrat
- Garantie de réparation

Pour calculer le montant de la proposition de prix, Infor LN récupère le prix de vente de toutes les lignes de coûts (une ligne de coûts correspond à tous les types de coûts générés lors de l'exécution de la maintenance/réparation) si les valeurs par défaut sont présentes.

Modes de proposition

Vous pouvez créer une proposition en vous appuyant sur les méthodes suivantes :

- **Fixe**

  Avec la méthode de proposition **Fixe**, le montant des ventes du devis reste fixe, même après définition de lignes de coûts supplémentaires dans l'ordre de maintenance sur article client/ordre de travail.

  Il est possible d'ajouter des lignes de coûts supplémentaires pour prendre en compte les besoins en ressources supplémentaires lors de l'exécution d'un ordre de travail. Les nouvelles lignes de coûts ne sont pas facturées au client.

  Infor LN crée un ordre de maintenance sur article client pour le devis une fois le devis traité. Infor LN crée une ligne **Ligne de couverture** du type **Facture du devis** avec le même montant que le montant des ventes du devis lorsqu'un ordre de travail lié à l'ordre de maintenance sur article client créé est fermé. Vous pouvez uniquement facturer cette ligne Facture du devis au client dans l'ordre de maintenance sur article client.

  Une fois que l'ordre de maintenance sur article client pour le devis est créé par Infor LN, si vous ajoutez une nouvelle ligne de coûts/de couverture à l'ordre de travail/ordre de maintenance sur article client, Infor LN vous informe que le devis dont provient l'ordre de maintenance sur article client est une proposition de prix fixe. Le montant de la ligne de coûts, qui n'est pas

couvert par une remise, une garantie ou un contrat, est ajouté au devis. Le montant net de la facture pour la ligne de coûts est zéro.

Remarque

Si nécessaire, vous pouvez convertir un devis ayant pour mode de proposition de prix **Fixe** en devis ayant pour mode de proposition de prix **Fixe-plus**. Pour ce faire, procédez comme suit :

- Dans le menu Vues, Actions ou Références, sélectionnez **Convertir en devis fixe-plus** lors d'une des sessions suivantes :
  - Devis de maintenance sur article client (tsepp1100m000).
  - Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).
- Dans la session Ordre maintenance sur article client - Lignes de couverture (tsmsc1120m000), décochez la case **Devis**.

- **Fixe-plus**

  Le mode de proposition de prix **Fixe-plus** est similaire au mode de proposition de prix **Fixe**, la seule différence résidant dans le fait que les lignes de coûts supplémentaires sont facturées séparément.

  Lorsque vous établissez le coût de l'ordre de maintenance sur article client, vous pouvez facturer la nouvelle ligne de coûts/couverture et la ligne de facture du devis.

- **Indicateur de budget**

  Vous pouvez facturer toutes les lignes de couverture au client. Infor LN met à jour le montant de vente du devis dès qu'une ligne de coût de devis est ajoutée, modifiée ou supprimée. Le montant des ventes du devis figurant dans la proposition de prix est un montant approximatif. Le montant réel peut différer.

  Infor LN ne crée pas de ligne **Facture du devis** dans l'ordre de maintenance sur article client pour le mode de proposition de prix **Indicateur de budget**. Toutes les lignes de couverture sont facturées indépendamment au client.

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".

Conditions pour un contrat de service et un devis de contrat de service

Pour un contrat, vous pouvez spécifier si une ligne du contrat représente une ligne de couverture, une ligne de tarification ou une combinaison des deux.

Conditions de couverture

Une condition de couverture contient des accords relatifs à la durée, à la méthode de couverture des coûts et aux coûts des accords. Il est possible d'en créer une pour un contrat de service (devis), un groupe d'installation, un type de couverture, un type de conditions ou un numéro de séquence. Les montants des coûts et des ventes de la condition sont également enregistrés. Les conditions de couverture définies s'appliquent à toute la durée du contrat de service. Il est également possible d'échéancer ces conditions en fonction du temps ou de la valeur du compteur principal d'un modèle à compteurs. Les conditions de couverture peuvent être spécifiées dans les conditions de coûts.

La **Condition de couverture** de devis contractuel et la **Ligne de couverture** du contrat sont définies dans les sessions Conditions de couverture devis (tsctm1120m200) et Conditions du contrat (tsctm1120m300).

Conditions de prix

Vous pouvez configurer les conditions de prix sur la ligne de configuration du contrat de service ou du devis du contrat de service. Cette condition de prix de configuration peut également être utilisée comme modèle de prix. Pour une ligne de configuration, vous pouvez sélectionner une condition de prix de type Temps et matières (avec données de prix détaillées), ou un prix fixe de réparation. Le temps et les matières sont utilisés pour déterminer un prix de vente pour les matières, la main-d'œuvre et les autres coûts. Le prix fixe est utilisé comme forfait de réparation pour les travaux de maintenance et/ou les travaux d'entretien effectués pour l'article. Pour configurer la condition de prix, vous devez choisir la valeur **Temps et matière** ou **Prix fixe de réparation** dans le champ **Type de prix contrat**, dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300).

Remarque

- Le champ **Type de prix contrat** n'est actif que si la case **Prix** est cochée dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300).
- Les conditions de prix ne peuvent être utilisées que lorsque la case **Utiliser prix dans contrats de service** est cochée dans la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000).

Couverture de contrat et conditions de prix du contrat

Vous pouvez configurer les conditions de couverture ainsi que les conditions de prix (de type Temps & matière uniquement) pour un ordre de service, pour la même ligne de configuration. Les prix de vente pour les transactions sont d'abord définis par Infor LN, puis les conditions de couverture sont définies. Le prix de vente dans les conditions de prix est le prix convenu ; toutefois, le montant de ventes et le montant des coûts couverts représentent la couverture.

Remarque

- Le champ **Type de prix contrat** n'est actif que si la case **Prix** est cochée dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300).
- Les conditions de prix ne peuvent être utilisées que lorsque la case **Utiliser prix dans contrats de service** est cochée dans la session Paramètres de gestion des contrats (tsctm0100m000).

Prix fixes

Pour définir la condition de prix du type **Prix fixe de réparation**, vous pouvez attribuer la valeur **Prix fixe de réparation** au champ **Type de prix contrat** dans la session Lignes de configuration du contrat (tsctm1110m300). Un prix fixe est un engagement basé sur un prix convenu. Lorsque plus ou moins de temps, de matières etc. sont consommés, seule la marge brute est affectée, et le client ne paie que le prix convenu. Si un prix fixe est configuré par ordre, chaque transaction (ligne de prestation de service sur site ou d'ordre de maintenance externe) est facturée au prix contractuel spécifié du service, indépendamment du coût imputé à cet ordre.

Utilisation des conditions de prix et de couverture

Vous pouvez utiliser des conditions de couverture et/ou des conditions de prix pour un contrat de service s'appliquant à des ordres de service/ordres de maintenance sur article client.

Utilisation de conditions de prix de type Temps et matières pour les ordres de service

- Pour les ordres de service, Infor LN extrait le prix de vente des conditions de prix du contrat de service. Ce prix de vente est utilisé pour les lignes de coût du service. L'**Origine du prix** prend la valeur **Contrat de service**.
- S'il n'y a pas de conditions de prix d'un contrat de service définies, le prix de vente est fixé par défaut à partir des barèmes, des taux de main-d'œuvre (données de tarification courantes ; l'**Origine du prix** prend la valeur **Autre**.
- Si les prix de vente ne sont pas applicables parce que la ligne de coût du service est couverte par un prix fixe, l'**Origine du prix** prend la valeur **Non applicable**.

Pour des coûts réels d'ordre de service :

- Le prix de vente défini pour la condition de prix est extrait des conditions de prix du contrat de service. L'**Origine du prix** prend la valeur **Contrat de service**.
- Si le prix de vente n'est pas trouvé, le prix de vente des lignes de coûts matières est basé sur les données de tarification courante, celui des lignes de coût de main-d'œuvre sur les taux de main-d'œuvre applicables, et celui des lignes d'autres coûts sur les données de tarification courantes applicables. L'**Origine du prix** prend la valeur **Autre**.
- Si le prix de vente est modifié manuellement, l'**Origine du prix** prend la valeur **Manuel**.
- Si les prix de vente ne sont pas applicables parce que les coûts sont couverts par un devis ou un prix fixe, l'**Origine du prix** prend la valeur **Non applicable**.

Remarque

Si une condition de prix de main-d'œuvre est définie pour le tarif, la valeur par défaut du taux de main-d'œuvre est le prix de vente défini par la condition de prix. Si le prix de vente n'est pas défini pour les conditions de prix, la valeur par défaut du taux de main-d'œuvre correspond au chemin d'accès

défini dans la session Paramètres des ordres de service (tssoc0100m000). Le contrat n'est pas inclus dans le chemin d'accès, parce que le contrat est toujours prioritaire.

Utilisation de conditions de prix de type Temps & matières pour les ordres de maintenance sur article client

- Pour des ordres de maintenance sur article client, Infor LN extrait le prix de vente défini par la condition de prix correspondant au type de coût. L'**Origine du prix** prend la valeur **Contrat de service**.
- Si le prix de vente n'est pas trouvé, il est basé sur les données de tarification courantes. L'**Origine du prix** prend la valeur **Autre**.
- Si le prix de vente est manuellement modifié, l'**Origine du prix** prend la valeur **Manuel**.
- Si les prix de vente ne sont pas applicables parce que les coûts sont couverts par un devis ou un prix fixe, l'**Origine du prix** prend la valeur **Non applicable**.

Utilisation de la couverture de contrat et des conditions de prix de type Temps & matières

Lorsque des conditions de coût de couverture ainsi que des conditions de prix sont applicables à chaque transaction, Infor LN applique d'abord la condition de prix (temps et matière) pour les transactions, puis les conditions de couverture. Parce qu'un contrat de service peut être utilisé pour des conditions de prix (pour temps & matières) ainsi que des conditions de couverture, Infor LN utilise un indicateur pour déterminer si les conditions de prix ou de couverture sont applicables.

Utilisation de condition de prix de type Prix fixe pour des ordres de service

Pour des ordres de service, Infor LN extrait le prix de vente des conditions de prix du contrat de service. La prestation d'ordre de service est facturée pour le prix de vente convenu et définie dans le contrat de service, indépendamment du coût imputé à cet ordre. La ligne de facturation de l'ordre de service est créée dans la session Ordre de service - Prix fixes (tssoc2115m000), qui inclut le prix de vente et les données de la facture. Le prix de vente porté sur la ligne de facturation de l'ordre de service est le prix de vente convenu, dont la valeur par défaut est tirée du prix fixe convenu dans les contrats de service. L'**Origine du prix** prend la valeur **Contrat de service**.

Utilisation de condition de prix de type Prix fixe pour des ordres de maintenance sur article client

Pour des lignes de pièce d'ordre de maintenance sur article client, si la méthode de tarification est définie en tant que **Prix fixe ordre**, le prix de vente de la ligne de pièce d'ordre de maintenance sur article client est le prix de vente convenu. Ce prix de vente a une valeur par défaut, uniquement si l'article est défini dans la session Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).

Pour des lignes de maintenance des pièces avec une méthode de tarification définie en tant que **Prix fixe ordre**:

- Le prix de vente est extrait des lignes de configuration du service. L'**Origine du prix** prend la valeur **Contrat de service**.
- Si le prix de vente n'est pas défini pour la ligne de configuration du service, ce prix est basé sur le **Prix de vente** défini dans la session Articles - Service (tsmdm2100m000). L'**Origine du prix** prend la valeur **Autre** dans la session Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).
- Si le prix de vente est ajouté manuellement, l'**Origine du prix** prend la valeur **Manuel**.
- Si le prix de vente n'est pas défini, il est basé sur les données de tarification courantes.

La ligne de couverture est créée avec la condition de prix correspondant à la méthode de prix fixe de réparation, afin de sauvegarder le prix de vente et les données de la facture. Le prix de vente porté sur la ligne de facturation de l'ordre de service est le prix de vente convenu, dont la valeur par défaut est tirée du prix fixe convenu dans les contrats de service. L'origine du prix sur cette ligne est renseignée avec l'origine du prix des lignes de pièces d'ordre de maintenance. Pour toutes les lignes de couverture liées à des lignes de pièces de maintenance, l'**Origine du prix** prend la valeur **Non applicable** dans la session Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).

Chemin d'accès pour conditions de prix et/ou de couverture applicables

Pour déterminer les conditions de prix et/ou de couverture applicables, Infor LN utilise le chemin d'accès suivant :

- Basé sur un groupe d'installation et un article sans numéro de série. Infor LN recherche :
  a. Les conditions définies pour le groupe d'installation et l'article.
  b. Les conditions définies uniquement pour le groupe d'installation.
  c. Les conditions définies pour l'article.
- Sur la base du groupe d'installation. Infor LN recherche les conditions définies pour le groupe d'installation.
- Sur la base d'un article sérialisé. Infor LN recherche :
  a. Les conditions définies pour l'article sérialisé.
  b. Les conditions définies pour l'article parent de l'article sérialisé (si un article parent existe).
  c. Les conditions définies pour le groupe d'installation et l'article.
  d. Les conditions définies uniquement pour le groupe d'installation.
  e. Les conditions définies pour l'article.

Annexe A
Glossaire

A

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*.

Index

Conditions du contrat, 12
Contrats de service et devis, 11
Devis/proposition de prix, 9
Devis de service, 7
menu approprié, 17
Mode de proposition, 10
Utilisation des conditions du contrat, 14