Infor LN Service - Garanties - Guide de l'utilisateur

© Copyright 2017 Infor

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

Notifications importantes

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

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

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

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

Reconnaissance de marques

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

Informations sur la publication

Code du document	tswarrantiesug (U9796)
Release	10.5 (10.5)
Publié le	20 décembre 2017

Table des matières

A propos de ce document

Chapitre 1 Garanties.....7

Garanties.....7

Garantie et modèle de garantie.....7

Garantie des articles sérialisés.....7

Personnalisation des conditions de garantie d’un article sérialisé.....8

Garantie générique.....8

Chapitre 2 Gestion de la garantie.....11

Traitement de la garantie dans le cadre de l'ordre de service/la prestation/l'ordre de maintenance sur article client.....11

Garantie sur les ordres de service.....11

Traitement de la garantie dans le cadre de réclamations client.....14

Garantie générique.....14

Garantie sérialisée.....14

A propos de ce document

Objectifs

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

Comprendre les concepts suivants

- Garantie
- Traitement de la garantie

Effectuer les tâches suivantes

- Définition d'une garantie générique/sérialisée
- Lien des garanties à l'ordre de service/aux ordres de maintenance externe/aux réclamations client

Sommaire du document

Ce guide explique les différents concepts et procédures disponibles dans la fonctionnalité Garantie.

Comment lire ce document

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

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

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

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

Commentaires ?

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

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

Contacter Infor

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

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

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

Chapitre 1
Garanties

1

Garanties

Garantie et modèle de garantie

Une garantie est une assurance qu'un composant est réparé gratuitement ou à coût réduit s'il ne fonctionne pas conformément aux spécifications convenues pendant la période de garantie spécifiée.

Une garantie peut être créée dans la session Modèles de garantie (tsctm0120m000). Dans cette session, vous pouvez également définir les conditions de garantie.

La session de détail Modèles de garantie (tsctm0120m000) permet de définir les éléments suivants :

- Effectivité des conditions
- type de garantie,
- Devise
- validité du modèle.

Vous pouvez lier la garantie aux éléments suivants :

- Un article de service dans la session Articles - Service (tsmdm2100m000).
- Un article sérialisé dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000).
- Des données d'article par défaut dans la session Articles - Valeurs par défaut des données de service (tsmdm2105m000).

Garantie des articles sérialisés

Une garantie devient active lorsqu'elle est liée à un article sérialisé et que la date de livraison ou la date de l'installation de l'article sérialisé est définie. La durée de la garantie peut être modifiée. Le type de garantie, la date de l'installation ou la date de livraison déterminent la date de début de la garantie. La condition dont la période de validité est la plus longue détermine la date d'expiration de la garantie de l'article sérialisé.

Vous pouvez définir les conditions de couverture de la garantie en sélectionnant l'option **Conditions de couverture** dans le menu Conditions de couverture. La session Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500) vous permet de définir les éléments suivants :

- Type de couverture
- type de condition,
- méthode de couverture des coûts,
- conditions d'échéancement,
- montants des coûts et des ventes (uniquement pour les articles sérialisés).

Si vous liez une garantie à un article sérialisé (maître), les conditions indiquées ci-dessus s'appliquent également à l'article sérialisé (maître) et aux articles sérialisés de l' arborescence physique. Il est possible de personnaliser les conditions de garantie de l'article sérialisé (maître).

Personnalisation des conditions de garantie d'un article sérialisé

1. Dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000), sélectionnez la ligne d'article sérialisé appropriée.
2. Sur l'onglet **Couverture**, cliquez sur le bouton situé en regard du champ **Modèle** pour accéder à la session Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500). Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des conditions de garantie dans cette session.

Garantie générique

Vous pouvez gérer la garantie générique dans la session Garanties génériques (tsctm5100m000). Lorsque vous créez une nouvelle garantie générique à l'aide du modèle de garantie, les conditions de couverture et de coût spécifiées dans le modèle sont copiées dans la Garantie générique.

Vous pouvez lier une garantie générique à :

- Des données d'article par défaut dans la session Articles - Valeurs par défaut des données de service (tsmdm2105m000).
- Un article de service dans la session Articles - Service (tsmdm2100m000).
- Un type de service dans la session Types de services (tsmdm0130m000).
- Un article sérialisé dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000).
- Un ordre de service dans la session Ordres de service (tssoc2100m000).
- Un appel dans la session Appel (tsclm1100m000).
- Un ordre de maintenance sur article client dans la session Ordres de maintenance sur article client (tsmsc1100m000).
- Un devis de maintenance sur article client dans la session Devis de maintenance sur article client (tsepp1100m000).

Vous pouvez lier la Garantie générique aux lignes de coûts de l'ordre de service/l'ordre de maintenance sur article client. Vous pouvez utiliser les modèles de garantie pour générer les conditions de couverture. Vous pouvez définir la garantie générique ou le modèle de garantie applicable à l'article sérialisé dans

les données Articles - Service (tsmdm2100m000). Infor LN utilise par défaut la garantie de la session Types de services (tsmdm0130m000) ou Articles sérialisés (tscfg2100m000).

Remarque

- Si des affectations de couvertures de garantie sont définies dans les conditions de couverture, vous ne pouvez modifier le modèle de garantie dans Garanties génériques (tsctm5100m000).

Chapitre 2
Gestion de la garantie

2

Traitement de la garantie dans le cadre de l'ordre de service/la prestation/l'ordre de maintenance sur article client

Garantie sur les ordres de service

Les lignes de coûts liées à une prestation d'ordre de service ou des lignes de pièces de maintenance peuvent être couvertes par la garantie. La garantie peut être une garantie de contrôle d'article sérialisé ou une garantie générique. La garantie qui s'applique à la prestation de l'ordre de service peut être du type **Garantie des articles sérialisés** ou **Garantie**.

Garantie générique

La garantie générique peut être définie pour l'article anonyme et sérialisé ou sur le type de service, les prestations de l'ordre de service, les lignes de pièce de maintenance, les réclamations clients, les appels, les factures d'appel et les lignes de devis d'ordre de maintenance sur article client.

Si l'article sérialisé n'est pas défini pour les Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000) ou Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000), la **Garantie** est extraite par défaut de la session Types de services (tsmdm0130m000). La valeur définie pour le champ **Type de garantie** dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) est **Garantie générique**.

Remarque

- Si la case à cocher **Forcer la garantie générique** est sélectionnée dans la session Types de services (tsmdm0130m000), vous devez définir la **Garantie générique** dans la session Types de services (tsmdm0130m000). Le champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie générique** dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur

article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) et la garantie générique du type de service en découle par défaut.

- Si la **Durée de couverture** définie dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) ne se situe pas entre la **Date d'application** et la **Date d'expiration** de la **Garantie générique** définies dans la session Garanties génériques (tsctm5100m000), le champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie générique** mais la **Garantie** par défaut de la session Types de services (tsmdm0130m000) est effacée.

Garantie sérialisée

Pour les sessions Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000), Infor LN extrait par défaut la garantie sérialisée définie pour l'article sérialisé dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000). Les scénarios possibles sont les suivants :

- Infor LN définit le champ **Type de garantie** sur **Garantie des articles sérialisés** si la case à cocher **Conditions de garantie articles sérialisés** est sélectionnée et le champ **Modèle** est renseigné dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000). Le **Type de garantie** est défini sur **Pas de garantie** lorsque les conditions de garantie ont expiré et qu'aucune garantie générique ne s'applique.
- Infor LN définit le champ **Type de garantie** sur **Garantie générique** si la case à cocher **Conditions de garantie articles sérialisés** est désélectionnée et le champ **Garantie générique** est renseigné dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000). Le **Type de garantie** est défini sur **Pas de garantie** lorsque les conditions de garantie ont expiré.

Remarque

- Si la case à cocher **Forcer la garantie générique** est sélectionnée dans la session Types de services (tsmdm0130m000), vous devez définir la **Garantie générique** dans la session Types de services (tsmdm0130m000). Le champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie générique** dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) et la garantie générique du type de service en découle par défaut.
- Si la **Durée de couverture** définie dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) ne se situe pas entre la **Date d'application** et la **Date d'expiration** de la **Garantie générique** définies dans la session Garanties génériques (tsctm5100m000), le champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie générique** mais la **Garantie** par défaut de la session Types de services (tsmdm0130m000) est effacée.

Garantie définie sur **Pas de garantie**

Le champ **Type de garantie** est défini sur **Pas de garantie** dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) si la **Garantie** n'est pas définie dans la session Types de services (tsmdm0130m000) ou sur l'article sérialisé.

Paramétrage manuel par défaut du type de garantie

Si vous modifiez manuellement le type de garantie par défaut, la garantie applicable est à également extraite une nouvelle fois par défaut :

- De **Pas de garantie** vers **Garantie des articles sérialisés**: Si les conditions de garantie de l'article sérialisé expirent, l'heure de couverture de la prestation de l'ordre est définie sur la date d'expiration des conditions de garantie en série. La garantie sérialisée est extraite par défaut de la prestation de l'ordre de service.
- De **Pas de garantie** vers **Garantie générique**: Si la garantie générique et la garantie sérialisée ne sont pas appliquées, vous pouvez modifier le **Type de garantie** de **Pas de garantie** en **Garantie générique**. Le champ **Garantie** est activé et vous pouvez définir la garantie générique.
- De **Garantie des articles sérialisés** vers **Garantie générique**: Si la garantie de l'article sérialisé est applicable à l'ordre de service et que le coût associé doit être affecté sur une garantie générique, le champ **Garantie** est activé et le type de service **Garantie générique** est paramétré par défaut.

Estimation des coûts de l'ordre de service

Pour les lignes de coûts de l'ordre de service/des lignes de pièce, la case **Garantie** des lignes de coûts estimés est cochée si le champ **Garantie** est défini dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).

Enregistrement des coûts réels de l'ordre de service

Lors de l'enregistrement des coûts réels de l'ordre de service/des lignes de coûts des lignes de pièce, la couverture de la garantie est calculée pour les lignes de coûts liées à un ordre de service/des lignes de pièce.

Lorsque champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie des articles sérialisés** dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000), le calcul de couverture s'appuie sur les conditions de couverture de la garantie de l'article sérialisé.

Lorsque le champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie générique** dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000), le calcul de couverture s'appuie sur la **Garantie** définie dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).

Lignes de coûts de l'ordre de service

Lorsque le **Statut** de l'ordre de service/de la ligne de coûts des lignes de pièces est défini sur **Valorisé**, des transactions d'intégration financière sont générées. Les montants affectés sont transférés vers le montant **Utilisé** dans la session Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500). Un nouvel enregistrement est inséré dans la session Transactions de garantie (tsctm5101m000).

Imputation de l'ordre de service dans l'historique

Les ordres de service/ordres de maintenance sur article client fermés et annulés sont imputés dans l'historique des ordres de service/ordres de maintenance sur article client et le type et le code de garantie sont également copiés dans l'historique.

Traitement de la garantie dans le cadre de réclamations client

La garantie appliquée à une réclamation client s'appuie sur le champ **Imputé à** défini dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000). La garantie appliquée à la ligne de réclamation peut être du type **Garantie des articles sérialisés** ou **Garantie générique**.

Garantie générique

Le coût de réclamation peut être **Imputé à** sur une **Garantie des articles sérialisés** ou une **Garantie**. Lorsqu'**Imputé à** est du type **Garantie générique**, la garantie est issue par défaut du **Type de service** de la réclamation client. Sinon, elle est issue de la session Articles sérialisés (tscfg2100m000).

Si l'article sérialisé n'est pas défini sur l'en-tête de la réclamation client, la **Garantie** est issue de la session Types de services (tsmdm0130m000). Le champ **Imputé à** est défini sur **Garantie générique** dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000).

Remarque

- Si la case à cocher **Forcer la garantie générique** est sélectionnée dans la session Types de services (tsmdm0130m000), vous devez définir la **Garantie générique** dans la session Types de services (tsmdm0130m000). Le champ **Imputé à** est défini sur **Garantie générique** et la garantie générique du type de service découle par défaut de la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000).
- Si la **Durée de couverture** définie dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000) ne se situe pas entre la **Date d'application** et la **Date d'expiration** de la **Garantie générique** définies dans la session Garanties génériques (tsctm5100m000), le champ **Imputé à** est défini sur **Garantie générique** dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000) mais la **Garantie** par défaut de la session Types de services (tsmdm0130m000) est effacée.

Garantie sérialisée

Pour la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000), la garantie définie pour l'article sérialisé dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000) est utilisée par Infor LN.

Les scénarios suivants sont possibles :

- Infor LN définit le champ **Imputé à** sur **Garantie des articles sérialisés** si la case à cocher **Conditions de garantie articles sérialisés** est sélectionnée et si le champ **Modèle** est renseigné dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000). **Imputé à** est défini sur **Non applicable** lorsque les conditions de garantie ont expiré et qu'aucune garantie générique ne s'applique.
- Infor LN définit le champ **Imputé à** sur **Garantie générique** si la case à cocher **Conditions de garantie articles sérialisés** est désélectionnée et que le champ **Garantie générique** est renseigné dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000). **Imputé à** est défini sur **Non applicable** lorsque les conditions de garantie ont expiré.

Remarque

- Lorsqu'un type de service ayant une **Garantie générique** est défini dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000) pour laquelle la case **Forcer la garantie générique** est cochée, toute garantie spécifiquement applicable à l'article sérialisé est écrasée par la **Garantie générique** du type de service.
- Si la **Durée de couverture** définie dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000) ne se situe pas entre la **Date d'application** et la **Date d'expiration** de la **Garantie générique** définies dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000), le champ **Imputé à** est défini sur **Garantie générique** dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000) mais la **Garantie générique** par défaut de la session Articles sérialisés (tscfg2100m000) est effacée.