



Infor LN Assistenza Guida utente per Gestione reclami

© Copyright 2017 Infor

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte della presente pubblicazione potrà essere riprodotta, archiviata in sistemi di recupero o inoltrata in alcun modo o tramite alcun mezzo inclusi, senza limitazioni, fotocopie o registrazioni, previo consenso scritto di Infor

Avvertenze

Il materiale contenuto nella presente pubblicazione (inclusa qualsiasi informazione supplementare) costituisce e contiene informazioni confidenziali e di proprietà di Infor.

Accedendo al materiale allegato (inclusa qualsiasi modifica, traduzione o adattamento) l'utente riconosce e accetta che il materiale in questione e tutto quanto ad esso collegato, come copyright, segreti aziendali e tutti gli altri diritti, titolo e interessi relativi sono di proprietà esclusiva di Infor e che l'utente non acquisirà diritto alcuno, titolo o interesse relativamente al materiale (inclusa qualsiasi modifica traduzione o adattamento) tramite revisione dello stesso, oltre il diritto non esclusivo di utilizzo del materiale unicamente in connessione con la licenza acquisita e di utilizzo del software fornito alla società di appartenenza da Infor (come applicabile) nei termini stabiliti da un accordo separato ('Scopo').

Inoltre, accedendo al materiale allegato, l'utente riconosce e accetta che il materiale in questione dovrà essere utilizzato nella più completa riservatezza e che l'utilizzo dello stesso sarà limitato dalle indicazioni fornite nell'accordo sopra menzionato.

Sebbene Infor abbia fatto quanto possibile per assicurare che il materiale contenuto nella presente pubblicazione sia accurato e completo, Infor non può garantire che le informazioni contenute nel presente documento siano complete, che non contengano errori tipografici o di altra natura o che il documento risponda alle esigenze specifiche di ogni singolo utente. In virtù di quanto sopra, Infor declina ogni responsabilità per perdita di dati o danni, a persone o entità, derivanti o collegati a errori o omissioni contenute nella presente pubblicazione (inclusa qualsiasi informazione supplementare), che tali errori o omissioni derivino da negligenza, incidente o da qualsiasi altra causa.

Riconoscimenti dei marchi registrati

Tutti gli altri nomi di società, prodotti, commerci o servizi menzionati possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Informazioni sulla pubblicazione

Codice documento	tscmmug (U9798)
-------------------------	-----------------

Rilascio	10.5 (10.5)
-----------------	-------------

Data di pubblicazione	21 dicembre 2017
------------------------------	------------------

Sommario

Informazioni sul documento

Capitolo 1 Introduzione.....	7
Capitolo 2 Reclamo cliente.....	9
Capitolo 3 Reclamo fornitore.....	15
Processo del reclamo fornitore.....	15
Registrazione del reclamo fornitore.....	15
Inoltro del reclamo fornitore.....	16
Approvazione delle stime.....	16
Spedizione delle parti difettose al fornitore.....	17
Termine della riga consegna in magazzino dei materiali difettosi.....	17
Termine di una riga ricevimento in magazzino dei materiali rimborsati.....	17
Approvazione del reclamo.....	17
Invio della fattura.....	18
Nota di accredito.....	18
Saldo della riga del reclamo.....	18
Rifiuto del reclamo fornitore.....	19
Annullamento del reclamo fornitore.....	19
Chiusura ed eliminazione del reclamo fornitore.....	19
Creazione di istanze di reclamo fornitore da righe di costo ordine di assistenza/righe di copertura contrattuale per manutenzione postvendita.....	20
Generazione del reclamo fornitore.....	22
Raggruppamento delle istanze di reclamo fornitore.....	23
Creazione di un'istanza di reclamo fornitore da reclami fornitore.....	24

Informazioni sul documento

Obiettivi

Questo manuale è stato progettato per soddisfare gli obiettivi descritti di seguito. Si presuppone che il lettore abbia già familiarità con il package LN Assistenza.

- **Comprensione dei seguenti concetti:**
 - Reclamo cliente
 - Reclamo fornitore
- **Esecuzione delle seguenti attività:**
 - Processo di reclamo cliente
 - Processo di reclamo fornitore
 - Generazione del reclamo fornitore da origini differenti

Contenuto del manuale

In questo manuale sono illustrati i processi e le strategie disponibili in Gestione reclami.

Modalità di consultazione

Questo manuale è stato creato accorpare alcuni argomenti della Guida in linea. I riferimenti ad altre sezioni sono quindi inseriti come illustrato di seguito.

Per ulteriori informazioni, vedere la Guida in linea di LN Assistenza.

Per individuare la sezione di riferimento, consultare il sommario.

La sottolineatura di un termine indica un collegamento alla relativa definizione di glossario. Se si consulta questo manuale in linea, è possibile fare clic sul termine sottolineato per visualizzare la definizione disponibile nel glossario in fondo al manuale.

Commenti?

La documentazione fornita viene controllata e migliorata di continuo. Sono apprezzati commenti/richieste da parte dell'utente in relazione al presente documento o agli argomenti trattati. Eventuali commenti possono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica riportato di seguito: documentation@infor.com.

Nel messaggio di posta elettronica indicare il numero e il titolo del documento. Informazioni più specifiche ci consentiranno di fornire feedback in modo efficiente.

Contattare Infor

In caso di domande sui prodotti Infor, visitare il portale Infor Xtreme Support all'indirizzo www.infor.com/inforxtreme.

Se dopo il rilascio del prodotto verranno apportate modifiche al documento, la nuova versione sarà pubblicata su questo sito Web. Si consiglia pertanto di controllare periodicamente tale sito Web per avere una documentazione aggiornata.

In caso di commenti sulla documentazione Infor, inviare una e-mail all'indirizzo documentation@infor.com.

Capitolo 1

Introduzione

1

Il modulo Gestione reclami consente di registrare, esaminare ed elaborare i reclami cliente e fornitore. Il modulo Gestione reclami consente di preparare e inviare nell'ambito della gestione dei progetti i reclami derivanti da variazioni di costi o programmi. Un reclamo può basarsi su documenti quali fatture, ordini di assistenza, ordini di manutenzione postvendita, ordini di vendita e persino un programma di vendite.

È possibile registrare, rivedere ed elaborare i reclami ricevuti dai clienti. Un reclamo può basarsi su documenti quali fatture, ordini di assistenza, ordini di manutenzione postvendita, ordini di vendita o su un programma vendite. Il reclamo può essere registrato manualmente oppure copiato dal documento originario o da una chiamata. Dopo la registrazione e l'inoltro, il reclamo può essere approvato, rifiutato o annullato.

Processo di reclamo cliente

È possibile registrare, rivedere ed elaborare i reclami ricevuti dai clienti. Un reclamo può basarsi su documenti quali fatture, ordini di assistenza, ordini di manutenzione postvendita e ordini di vendita. È possibile registrare manualmente un reclamo, copiarlo da un documento originario o da una chiamata. Una volta registrato e inoltrato, il reclamo può essere approvato (parzialmente), rifiutato o annullato.

Registrazione del reclamo cliente

Nell'intestazione del reclamo è possibile specificare se il reclamo è stato saldato con una nota di accredito (inviata al cliente) o con una fattura (ricevuta dal cliente). A tal fine, selezionare l'opzione desiderata nel campo **Procedura di fatturazione per reclamo** della sessione Reclamo cliente (tscmm1600m000).

È possibile specificare se la riga reclamo viene rimborsata in contanti (in base all'importo approvato nella riga reclamo) oppure con materiali (in base all'articolo e alla quantità specificati nella riga reclamo). A tal fine, selezionare l'opzione **Rimborso materiali** o **Rimborso costi** nel campo **Metodo reclamo** della riga reclamo nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000).

Viene creato un reclamo cliente:

- **Manualmente.** È possibile specificare manualmente l'intestazione del reclamo e le righe del reclamo.
- **Da un documento originario.** È possibile registrare un reclamo in base a documenti quali fatture, ordini di assistenza, ordini di manutenzione postvendita, ordini di vendita o un programma di vendite. Le informazioni relative al documento originario sono specificate nell'intestazione del reclamo nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000). Utilizzando l'opzione **Copia da Documento di vendita** del menu Azione, è possibile copiare i dati dal documento originario. Gli articoli, le quantità e gli importi di vendita originari vengono copiati nel reclamo.

- Da una chiamata. È possibile registrare un reclamo da una chiamata del cliente. Il testo della transazione della chiamata viene copiato nel testo interno del reclamo e la chiamata viene trasferita a un reclamo cliente.

Nota

L'intestazione del reclamo viene generata da una chiamata o creata manualmente. In entrambi i metodi è possibile generare le righe reclamo in base a un documento originario.

Inoltro del reclamo cliente

Una volta registrato, il reclamo deve essere inoltrato. Se il reclamo è inoltrato, lo stato dell'intestazione del reclamo è impostato su **Approvazione in sospeso**. Le righe del reclamo possono essere nello stato **Approvato**, **Rifiutato**, **Modificato** o **Annullato**.

Nota

In alcuni casi, lo **Stato riga** diventa **Stime in attesa di approvazione**, **In attesa di restituzione materiale**, **In attesa di approvazione fornitore** prima che lo stato della riga diventi **Approvazione in sospeso**.

Approvazione delle stime

Una volta inoltrato il reclamo, se il campo **Usa stime** è selezionato nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000), lo **Stato riga** del reclamo viene aggiornato e impostato su **Stime in attesa di approvazione**. È obbligatorio approvare le stime prima di approvare il reclamo. Se le stime non vengono approvate, non è possibile modificare la **Quantità approvata** e l'**Importo approvato** nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000).

Nota

Se questo campo non è selezionato, lo **Stato riga** del reclamo viene aggiornato e impostato su **In attesa di restituzione materiale** (se è selezionata la casella di controllo **Restituzione materiale obbligatoria** nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000)) oppure su **Approvazione in sospeso**.

Ricevimento e restituzione della parte difettosa da parte del cliente

Se il cliente deve restituire il materiale prima dell'approvazione del reclamo, è necessario selezionare la casella di controllo **Restituzione materiale obbligatoria** nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000) e viene creato un **Numero riga** nella sessione Ricevimenti reclami cliente (tscmm1113m000). Se il reclamo è inoltrato, viene creato un ordine di magazzino e lo stato del reclamo viene impostato su **In attesa di restituzione materiale**. L'ordine di magazzino creato viene utilizzato per ricevere l'articolo nelle scorte di proprietà del cliente.

Una volta ricevuto l'articolo, viene creato un ordine di magazzino per consegnare la parte difettosa al Reparto assistenza. Prima che il reclamo passa essere **Approvato** o **Rifiutato**, è necessario che la parte venga consegnata al Reparto assistenza.

La parte difettosa viene ispezionata nel Reparto assistenza. Se al momento della consegna al Reparto assistenza viene specificato il tipo di misura, l'ispezione viene creata automaticamente. È possibile

aggiungere ulteriori ispezioni manualmente. Tutte le ispezioni devono essere completate o rifiutate prima che il reclamo venga approvato.

Azione per articolo - È possibile utilizzare il campo **Azione di approvazione** e il campo **Azione di rifiuto** nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000) per indicare lo stato degli articoli ricevuti dal cliente:

- Proprietà della società. L'articolo viene restituito al magazzino come proprietà della società.
- Restituzione a cliente. L'articolo viene restituito al magazzino come proprietà di terzi. Se l'articolo viene restituito al magazzino, viene creato un nuovo ordine di magazzino per la restituzione dell'articolo al cliente.
- Scarto. L'articolo non viene restituito al magazzino e può essere scartato.

Restituzione a cliente

Se l'articolo viene restituito al cliente, viene creata una riga di consegna reclamo nella sessione Consegne reclami cliente (tscmm1112m000). Il campo **Tipo materiale** viene impostato su **Reso materiale** per indicare che la riga consegna è utilizzata per restituire l'articolo del reclamo al cliente.

Termine del ricevimento in magazzino della parte difettosa

Se lo stato del reclamo è **In attesa di restituzione materiale** e le parti difettose non sono state (completamente) ricevute, è possibile terminare i ricevimenti nella riga reclamo. Le righe ingresso di ordini di magazzino aperte vengono eliminate.

Approvazione del reclamo

È possibile approvare l'instestazione del reclamo o le singole righe del reclamo. Una volta approvata la riga del reclamo, lo stato viene impostato su **Approvato**. Se vengono elaborate tutte le righe (approvate e rifiutate), lo stato dell'instestazione viene impostato su **Approvato**. Se una o più righe vengono rifiutate, il campo **Parzialmente approvato** viene selezionato nell'instestazione della sessione Reclami cliente (tscmm1110m000).

Se il campo **Stampa RMA richiesta** è impostato su **Da stampare** nella sessione Ricevimenti reclami cliente (tscmm1113m000), viene stampato un documento RMA (autorizzazione per materiali resi).

Se è selezionata la casella di controllo **Stampa RMA richiesta** nel tipo di assistenza, il documento RMA viene stampato nell'ambito della procedura di approvazione.

Se la casella di controllo **Ispezione reclamo cliente richiesta** è selezionata nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000), LN crea ed elabora un'ispezione di assistenza prima che il reclamo possa essere **Approvato** o **Rifiutato**.

Se il campo **Tipo materiale** è impostato su **Rimborso materiale** nella sessione Consegne reclami cliente (tscmm1112m000), viene creata una riga di consegna (con un ordine di magazzino ad essa collegato) per inviare nuovo materiale al cliente.

In base all'opzione selezionata per il campo **Associato a** nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000), gli importi dei reclami approvati vengono registrati come costi reclamo nella garanzia

o nel contratto di assistenza dell'articolo con numero di serie, con lo stato Attivo, per l'installazione nell'intestazione del reclamo cliente. Se il campo **Associato a** è impostato su Contratto, viene creato un record aggiuntivo nella sessione Copertura costi di contratto - Panoramica (tsctm4580m000).

Ricevimento della fattura

Se il reclamo è approvato e il campo **Procedura di fatturazione per reclamo** è impostato su **Basato su fattura** nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000), è necessario ricevere una fattura dal cliente. L'utente deve selezionare l'opzione "Approva per collegamento fattura" nel menu specifico. Lo stato della riga reclamo viene modificato in "Approvato per collegamento fattura". La fattura ricevuta in Contabilità fornitori può essere collegata alla riga del reclamo.

Nota di accredito

Se il reclamo è approvato e il campo **Procedura di fatturazione per reclamo** è impostato su **Basato su nota di accredito** nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000), in Fatturazione viene creata una nota di accredito.

Rimborso del materiale

Se il reclamo è approvato e il campo **Metodo reclamo** è impostato su **Rimborso materiali** nella sessione Approvazione reclamo cliente (tscmm1110m100), viene creata una **Riga** nella sessione Consegne reclami cliente (tscmm1112m000). Viene prelevato il nuovo materiale per rimborsare il cliente. Quando il reclamo viene approvato, viene creato l'ordine di magazzino per la riga di consegna. Se la casella di controllo **Impegni scorte richiesti** è selezionata nella sessione Parametri di gestione reclami (tscmm0100m000), gli impegni scorte vengono aggiornati quando viene creato l'ordine di magazzino.

Saldo della riga del reclamo

Una volta approvato il reclamo, lo stato della riga viene aggiornato e impostato su "Saldato" soltanto nei seguenti casi:

Se il **Metodo reclamo** è impostato su **Rimborso costi** nella sessione Approvazione reclamo cliente (tscmm1110m100):

- Se il campo **Procedura di fatturazione per reclamo** è impostato su **Basato su fattura** e il **Metodo reclamo** della riga è **Rimborso costi**, è possibile collegare le righe della fattura di acquisto alla riga reclamo utilizzando un conto contabile con l'integrazione reclamo cliente impostata. È possibile impostare manualmente lo stato della riga reclamo su **Saldato** se è presente una riga fattura collegata con la casella di controllo **Fattura finale** selezionata nella sessione Reclamo cliente - Righe fattura (tscmm1115m000). Inoltre è necessario finalizzare in Contabilità generale le fatture di acquisto correlate e approvare in Contabilità fornitori le fatture di acquisto correlate relative agli ordini.
- La fattura viene creata in SLI se il campo **Procedura di fatturazione per reclamo** è impostato su **Basato su nota di accredito** nella sessione Reclamo cliente - Righe fattura (tscmm1115m000) e la nota di accredito viene creata in SLI. In SLI viene attivata la creazione

della riga fattura del reclamo cliente nella sessione Reclamo cliente - Righe fattura (tscmm1115m000) e lo stato viene impostato automaticamente su **Saldato**.

Se il **Metodo reclamo** è impostato su **Rimborso materiali** nella sessione Approvazione reclamo cliente (tscmm1110m100):

- Lo stato della riga materiale correlata in magazzino è Conferma spedizione.
- La riga materiale correlata è terminata.

Rifiuto del reclamo cliente

L'utente può rifiutare il reclamo utilizzando l'opzione Rifiuto reclamo cliente nella riga o nell'intestazione del reclamo della sessione Reclami cliente (tscmm1100m000). L'utente deve specificare il motivo del rifiuto del reclamo e può immettere il testo del rifiuto (facoltativo). Se la casella di controllo **Restituzione materiale obbligatoria** è selezionata nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000), viene creata una consegna a magazzino per restituire l'articolo ricevuto al cliente.

Annullamento reclamo cliente

È possibile annullare un reclamo soltanto se si verificano le seguenti condizioni:

Lo stato dell'intestazione del reclamo è **Modificato** o **Approvazione in sospeso** e:

- Il campo **Metodo reclamo** è impostato su **Rimborso costi** nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000).
- ■ La **Procedura di fatturazione per reclamo** è impostata su **Basato su nota di accredito** nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000) e la riga fattura correlata non è finalizzata in Contabilità oppure
 - La **Procedura di fatturazione per reclamo** è impostata su **Basato su fattura** nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000) ed è possibile eliminare la riga correlata in Contabilità.
- È necessario che il campo **Metodo reclamo** della sessione **Rimborso materiali** sia impostato su Righe reclamo cliente (tscmm1110m000).
- ■ In Magazzino è comunque possibile modificare le righe di ordine di magazzino e le transazioni scorte pianificate.

Chiusura ed eliminazione del reclamo cliente

Un reclamo cliente è chiuso se si verificano le seguenti condizioni:

- Lo stato intestazione del reclamo cliente è **Approvato**, **Rifiutato** o **Annullato**.
- Lo stato riga di tutte le righe del reclamo cliente è **Saldato**, **Rifiutato** o **Annullato**.
- Tutte le righe di consegna e ricevimento del reclamo cliente sono definitive, ovvero non esistono ordini aperti per il reclamo cliente.

Se un reclamo cliente è chiuso, lo stato dell'intestazione del reclamo cliente è impostato su Chiuso. Se un reclamo cliente è chiuso, lo stato riga delle righe reclamo cliente non cambia.

Una volta chiuso un reclamo cliente, è disponibile l'opzione per registrare il reclamo nello storico, ma soltanto quando è selezionato il parametro **Usa storico reclami** nella sessione Parametri di gestione reclami (tscmm0100m000).

Infine è disponibile l'opzione per eliminare i reclami cliente chiusi. Se un reclamo cliente viene eliminato, l'intestazione e tutte le righe del reclamo cliente vengono eliminate. Se il parametro **Usa storico reclami** è selezionato nella sessione Parametri di gestione reclami (tscmm0100m000), è possibile eliminare un reclamo soltanto dopo averlo registrato nello storico.

È possibile registrare, rivedere ed elaborare i reclami fornitore da un reclamo cliente, da un ordine di assistenza o da un ordine di manutenzione postvendita. Un reclamo può basarsi su documenti quali fatture, ordini di assistenza, ordini di acquisto o su un programma vendite. Il reclamo può essere registrato manualmente oppure copiato dal documento originario. Dopo la registrazione e l'inoltro, il reclamo può essere approvato, rifiutato o annullato.

Processo del reclamo fornitore

È possibile registrare, rivedere ed elaborare i reclami fornitore. Un reclamo può basarsi su documenti quali fatture, ordini di assistenza, ordini di acquisto e persino su programmi acquisti. È possibile registrare le righe di reclamo manualmente oppure copiarle da un altro documento. Una volta registrato e inoltrato, il reclamo può essere approvato, rifiutato o annullato.

Registrazione del reclamo fornitore

Nell'intestazione del reclamo è possibile specificare se il reclamo verrà saldato con una nota di accredito (ricevuta dal fornitore) o con una fattura (inviata al fornitore) selezionando l'opzione desiderata nel campo **Procedura di fatturazione per reclamo** della sessione Reclamo fornitore (tscmm2600m000).

È possibile specificare se la riga reclamo deve essere saldata rimborsando i costi (in base all'importo approvato nella riga reclamo) oppure i materiali (in base agli articoli e alla quantità specificati nelle righe reclamo). A tal fine, selezionare l'opzione **Rimborso materiali** o **Rimborso costi** nel campo **Metodo reclamo** della riga reclamo nella sessione Righe reclamo fornitore (tscmm2110m000).

È possibile creare un reclamo fornitore nei seguenti modi:

- Manualmente. È possibile specificare manualmente l'intestazione del reclamo e le righe del reclamo.
- Da un reclamo cliente. È possibile trasferire una (riga) reclamo cliente per generare una (riga) reclamo fornitore. Per ulteriori informazioni, vedere *Creazione di un'istanza di reclamo fornitore da reclami fornitore* (pag. 24).

- Da un documento di acquisto. È possibile registrare un reclamo in base a documenti quali fatture, ordini di assistenza, ordini di acquisto o un programma di vendite. Le informazioni relative al documento di acquisto sono specificate nell'intestazione del reclamo nella sessione Reclamo fornitore (tscmm2600m000). In alternativa, è anche possibile copiare i dati dal documento di acquisto utilizzando l'opzione **Copia da Documento di acquisto** del menu Azioni.
- Dalla riga ordine di assistenza (Materiale, Manodopera o Altri costi). Se si esegue un ordine di assistenza, una o più righe di costo possono essere il risultato di articoli difettosi acquistati da uno o più fornitori. È possibile selezionare queste righe e trasferirle nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000) per generare il reclamo fornitore. Per ulteriori informazioni, vedere *Creazione di istanze di reclamo fornitore da righe di costo ordine di assistenza/righe di copertura contrattuale per manutenzione postvendita* (pag. 20).
- Da righe copertura contrattuale dell'ordine di manutenzione postvendita. Se si esegue un ordine di manutenzione postvendita, una o più righe di costo possono essere il risultato di articoli difettosi acquistati da uno o più fornitori. È possibile selezionare queste righe e trasferirle nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000) per generare il reclamo fornitore. Per ulteriori informazioni, vedere *Creazione di istanze di reclamo fornitore da righe di costo ordine di assistenza/righe di copertura contrattuale per manutenzione postvendita* (pag. 20).

Nota

È possibile registrare manualmente un reclamo fornitore e in base al documento di riferimento di acquisto. L'intestazione viene creata manualmente e le righe vengono copiate da un documento di riferimento di acquisto.

Inoltro del reclamo fornitore

Una volta registrato, il reclamo deve essere inoltrato. Se il reclamo è inoltrato, lo stato dell'intestazione del reclamo è impostato su **Approvazione in sospeso**. Le righe del reclamo possono essere nello stato **Approvato**, **Rifiutato**, **Modificato** o **Annullato**.

Nota

In alcuni casi, lo **Stato riga** diventa **Stime in attesa di approvazione** o **In attesa di restituzione materiale** prima che lo stato diventi **Approvazione in sospeso**.

Approvazione delle stime

Una volta inoltrato il reclamo, se il campo **Usa stime** è selezionato nella sessione Righe reclamo fornitore (tscmm2110m000), viene creata una riga di stima e viene aggiornato lo stato della riga del reclamo, che viene impostato su **Stime in attesa di approvazione**. È obbligatorio approvare le stime prima di approvare il reclamo. Se le stime non vengono approvate, non è possibile modificare la **Quantità approvata** e l'**Importo approvato** nella sessione Righe reclamo fornitore (tscmm2110m000).

Nota

Se questo campo non è selezionato, la riga di stima viene eliminata e lo stato del reclamo viene aggiornato e impostato su **Approvazione in sospeso**.

Spedizione delle parti difettose al fornitore

Se il materiale deve essere restituito al fornitore prima dell'approvazione del reclamo, è necessario selezionare la casella di controllo **Restituzione materiale obbligatoria** nella sessione Righe reclamo fornitore (tscmm2110m000) e viene creata una riga consegna del reclamo fornitore nella sessione Consegne reclami fornitori (tscmm2112m000). Quando il reclamo è inoltrato, viene creato un ordine di magazzino e lo **Stato riga** del reclamo viene aggiornato e impostato su **In attesa di restituzione materiale**.

Se il campo **Ricevi RMA** è impostato su **Da ricevere** nella sessione Consegne reclami fornitori (tscmm2112m000), viene stampato un documento RMA (autorizzazione per materiali resi). Tuttavia, prima di spedire gli articoli, è necessario ricevere il documento RMA. Per ricevere il documento RMA, utilizzare l'opzione **RMA ricevuto** del menu Azione o il pulsante **RMA ricevuto** nella sessione Consegne reclami fornitori (tscmm2112m000) o nella sessione Righe reclamo fornitore (tscmm2110m000).

Azione per articolo - È possibile utilizzare il campo **Azione di approvazione** (per materiale approvato) e il campo **Azione di rifiuto** (per materiale rifiutato) nella sessione Righe reclamo fornitore (tscmm2110m000) per determinare il modo in cui il fornitore deve gestire il materiale difettoso reso. Il fornitore può scegliere tra le seguenti opzioni per l'articolo: **Prendi e mantieni il controllo**, **Restituzione a cliente** o **Scarto**. Quando l'articolo difettoso viene restituito dal fornitore, viene creata una riga ricevimento del reclamo fornitore.

Termine della riga consegna in magazzino dei materiali difettosi

Se viene creato un ordine di magazzino per una sessione Consegne reclami fornitori (tscmm2112m000), ma per qualche motivo non è possibile consegnare tutti gli articoli, è possibile terminare l'ordine di magazzino dei restanti articoli per poter elaborare il reclamo fornitore senza inviare tutto il materiale difettoso.

Termine di una riga ricevimento in magazzino dei materiali rimborsati

Se viene creato un ordine di magazzino per una sessione Ricevimenti reclami fornitori (tscmm2113m000), ma per qualche motivo non vengono ricevuti tutti gli articoli, è possibile terminare l'ordine di magazzino dei restanti articoli per poter elaborare il reclamo fornitore senza ricevere tutti gli articoli.

Approvazione del reclamo

È possibile approvare l'instestazione del reclamo o le singole righe del reclamo. Se viene approvata la riga del reclamo, lo stato viene impostato su **Approvato**. Se vengono elaborate tutte le righe (approvate e rifiutate), lo stato dell'instestazione viene impostato su **Approvato**. Se una o più righe vengono rifiutate,

il campo **Parzialmente approvato** viene selezionato nell'intestazione della sessione Reclami fornitore (tscmm2100m000).

Se il campo **Metodo reclamo** è impostato su **Rimborso materiali** nella sessione Righe reclamo fornitore (tscmm2110m000), viene creato un ordine di magazzino per ricevere il materiale sostitutivo dal fornitore.

Nota

Le righe di reclamo cliente con campo **Metodo reclamo** impostato su **Rimborso materiali** possono anche essere trasferite a (righe di) reclami fornitore.

In base all'opzione selezionata per il campo **Associato a** nella sessione Righe reclamo fornitore (tscmm2110m000), gli importi dei reclami approvati vengono registrati come ricavi reclamo nella garanzia fornitore dell'articolo con numero di serie, con lo stato Attivo, per l'installazione nell'intestazione del reclamo fornitore.

Invio della fattura

Se il reclamo è approvato e il campo **Procedura di fatturazione per reclamo** è impostato su **Basato su fattura** nella sessione Reclami fornitore (tscmm2100m000), è necessario inviare una fattura al fornitore.

Nota di accredito

Se il reclamo è approvato e il campo **Procedura di fatturazione per reclamo** è impostato su **Basato su nota di accredito** nella sessione Reclami fornitore (tscmm2100m000), è necessario ricevere una nota di accredito dal fornitore. Una volta ricevuta la nota di accredito in Contabilità fornitori, è possibile collegarla alla righe del reclamo.

Saldo della riga del reclamo

Una volta approvato il reclamo, lo stato della riga viene aggiornato e impostato su "Saldato" soltanto nei seguenti casi:

- Se il campo **Procedura di fatturazione per reclamo** è impostato su **Basato su nota di accredito** e il **Metodo reclamo** della riga è **Rimborso costi** nella sessione Righe reclamo fornitore (tscmm2110m000), è possibile collegare le righe della nota di accredito per acquisti alla riga del reclamo utilizzando un conto contabile con l'integrazione reclamo cliente impostata. È possibile impostare manualmente lo stato della riga reclamo su **Saldato** se è presente almeno una riga della nota di accredito collegata con la casella di controllo **Fattura finale** selezionata nella sessione Righe fattura reclamo fornitore (tscmm2115m000). Inoltre è necessario finalizzare in Contabilità generale le fatture di accredito per acquisti correlate e approvare in Contabilità fornitori le note di accredito per acquisti correlate relative agli ordini.
- Se il campo **Procedura di fatturazione per reclamo** è impostato su **Basato su fattura** nella sessione Righe fattura reclamo fornitore (tscmm2115m000), in SLI viene attivata la creazione della riga fattura del reclamo fornitore nella sessione Righe fattura reclamo fornitore (tscmm2115m000) e lo stato viene impostato automaticamente su **Saldato**.

Rifiuto del reclamo fornitore

L'utente può registrare il rifiuto del reclamo utilizzando l'opzione Rifiuto reclamo fornitore nella riga o nell'intestazione del reclamo della sessione Reclami fornitore (tscmm2100m000). L'utente deve specificare un motivo del rifiuto del reclamo. L'opzione è disponibile per aggiungere informazioni aggiuntive al testo del rifiuto. Se la casella di controllo **Restituzione materiale obbligatoria** è selezionata nella sessione Righe reclamo fornitore (tscmm2110m000), viene creata una consegna a magazzino per ricevere dal fornitore l'articolo richiesto.

Annullamento del reclamo fornitore

È possibile annullare il reclamo, ma non le singole righe reclamo; lo stato di tutte le righe reclamo è impostato su **Annullato**.

È possibile annullare un reclamo soltanto se lo **Stato** dell'intestazione del reclamo è **Modificato** o **Approvazione in sospeso** e non esiste alcuna riga reclamo con lo stato impostato su **Approvato** o **Saldato**.

Chiusura ed eliminazione del reclamo fornitore

Un reclamo fornitore è chiuso se si verificano le seguenti condizioni:

- Lo stato intestazione del reclamo fornitore è **Approvato, Rifiutato o Annullato**.
- Lo stato riga di tutte le righe del reclamo fornitore è **Saldato, Rifiutato o Annullato**.
- Tutte le righe di consegna e ricevimento del reclamo fornitore sono definitive, ovvero non esistono ordini aperti per il reclamo fornitore.

Nota

Se un reclamo fornitore è chiuso, lo stato dell'intestazione del reclamo fornitore è impostato su **Chiuso**. Se un reclamo fornitore è chiuso, lo stato riga delle righe reclamo fornitore non cambia.

Una volta chiuso un reclamo fornitore, è disponibile l'opzione per registrare il reclamo nello storico, ma soltanto quando è selezionato il parametro **Usa storico reclami** nella sessione Parametri di gestione reclami (tscmm0100m000).

Infine è disponibile l'opzione per eliminare i reclami fornitore chiusi. Quando un reclamo fornitore viene eliminato, l'intestazione e tutte le righe del reclamo fornitore vengono eliminate. Se la casella di controllo **Usa storico reclami** del parametro è selezionata nella sessione Parametri di gestione reclami (tscmm0100m000), è possibile eliminare un reclamo soltanto dopo averlo registrato nello storico. È possibile eliminare un reclamo fornitore soltanto dopo aver accettato tutti i dati di riconciliazione finanziaria.

Creazione di istanze di reclamo fornitore da righe di costo ordine di assistenza/righe di copertura contrattuale per manutenzione postvendita

È possibile creare istanze di reclamo fornitore da righe materiale, righe manodopera e righe altri costi dell'ordine di assistenza o da righe di copertura contrattuale per manutenzione postvendita. Le righe vengono trasferite alla sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000) utilizzando l'opzione **A reclamo fornitore** dal menu Azione in queste sessioni.

LN inserisce i dati nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000) in base al valore su cui è impostato il campo **Origine**.

Dalla sessione Ordine di assistenza (tssoc2100m100)

È possibile trasferire tutte le righe di costo effettive (collegare all'ordine di assistenza) alla sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000). LN inserisce i dati nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000) e il campo **Origine** viene impostato su **Ordine assist.**

Nota

È inoltre possibile trasferire contemporaneamente tutte le righe di costo effettive collegate all'attività dalla sessione Attività ordine di assistenza (tssoc2110m100) utilizzando l'opzione **A reclamo fornitore** dal menu Azione.

È possibile modificare i dati dell'istanza di reclamo fornitore nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000) nonché eliminare l'istanza di reclamo fornitore.

Dalla sessione Costi materiale effettivi ordini di assistenza (tssoc2121m000)

È possibile trasferire le righe di costo materiale effettivo dell'ordine di assistenza dalla sessione Costi materiale effettivi ordini di assistenza (tssoc2121m000) alla sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000) soltanto se vengono soddisfatti i seguenti criteri:

- Non esiste alcuna riga fornitore per la riga materiale dell'ordine di assistenza.
- Quando si trasferiscono le righe di costo dell'ordine di assistenza, il campo **Tipo di consegna** deve essere impostato su uno dei seguenti valori:
 - Da magazzino
 - Da magazzino con auto
 - Da magazzino mediante trasporto
 - Da kit di assistenza
 - Da scorte di assistenza
 - Tramite ordine di acquisto
 - Tramite acquisto in loco
 - Consegna diretta da fornitore

Una volta trasferite le righe di costo materiale effettivo, per impostazione predefinita vengono inseriti i seguenti valori definiti nella sessione Costi materiale effettivi ordini di assistenza (tssoc2121m000):

- **Business Partner 'Origine vendita'**
- **Quantità effettiva**
- **Unità di vendita**
- **Importo costi totali**

Nota

L'opzione **A reclamo fornitore** è abilitata soltanto se lo stato della riga dell'ordine di assistenza è impostato su **Costificato** o **Registrato in Contabilità**.

Se la riga materiale dell'ordine di assistenza è una riga di reso (A magazzino), l'importo della riga è negativo e pertanto non deve essere trasferito a un reclamo fornitore.

Dalla sessione Costi manodopera effettivi ordine di assistenza (tssoc2131m000)

Se una riga di costo manodopera effettivo viene trasferita dalla sessione Costi manodopera effettivi ordine di assistenza (tssoc2131m000) alla sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000), vengono recuperati i valori predefiniti dei seguenti campi:

- **Quantità**
- **Importo costi totali**
- **Unità di quantità di tempo**

Nota

L'opzione **A reclamo fornitore** è abilitata soltanto se lo stato della riga dell'ordine di assistenza è impostato su **Costificato** o **Registrato in Contabilità**.

Dalla sessione Altri costi effettivi ordini di assistenza (tssoc2141m000)

Se una riga altri costi effettivi viene trasferita dalla sessione Altri costi effettivi ordini di assistenza (tssoc2141m000) alla sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000), vengono recuperati i valori predefiniti dei seguenti campi:

- **Quantità**
- **Importo costi totali**
- **Unità di quantità di tempo**

Nota

L'opzione **A reclamo fornitore** è abilitata soltanto se lo stato della riga dell'ordine di assistenza è impostato su **Costificato** o **Registrato in Contabilità**.

Dalla sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000)

Se le righe di copertura contrattuale vengono trasferite alla sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000), LN inserisce i dati nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000) e il campo **Origine** viene impostato su **Ordine manutenzione postvendita**.

Una volta trasferita la riga di copertura contrattuale, per impostazione predefinita vengono inseriti i seguenti valori definiti nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000):

- **Importo costi totali**
- **Numero di serie**
- **Articolo**
- **Componente di costo**
- **Quantità consumata**
- **Quantità consumata**

È possibile trasferire la riga di copertura contrattuale soltanto se il campo **Tipo di costo** è impostato su **Tempo di riattivazione** o **Fattura offerta** nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000). È possibile generare una riga di richiesta del reclamo fornitore se l'importo del costo della riga di copertura contrattuale è negativo o pari a zero, ma LN genera un messaggio di avviso. Tuttavia, prima di generare il reclamo fornitore effettivo, è necessario modificare manualmente la quantità e l'importo impostandoli su un valore maggiore di zero nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000).

Nota

- L'opzione **A reclamo fornitore** è abilitata soltanto se il campo **Ordine di manutenzione postvendita** della sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) è impostato su **Costificato** o **Registrato in Contabilità**.

Generazione del reclamo fornitore

La sessione Reclamo fornitore obbligat. (tscmm1260m000) viene utilizzata per generare i reclami fornitore.

È possibile generare un reclamo fornitore per le istanze di reclamo fornitore per le quali è stato specificato il campo **Business Partner 'Origine vendita'** e il campo **Tipo di assistenza** nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000).

È possibile creare un'istanza di reclamo fornitore:

- Dalla riga del reclamo cliente, che imposta il campo **Reclamo fornitore obbligat.** su **Da generare**.

- Da una riga materiale, riga manodopera o riga altri costi dell'ordine di assistenza oppure da una riga copertura contrattuale per manutenzione postvendita utilizzando l'opzione **A reclamo fornitore** dal menu Azione.

Raggruppamento delle istanze di reclamo fornitore

Nella sessione Reclamo fornitore obbligat. (tscmm1260m000) è possibile raggruppare le istanze di reclamo fornitore in un unico reclamo fornitore:

- Se la casella di controllo **Gruppo** è selezionata, LN imposta i campi **Raggruppa per Business Partner 'Origine vendita'** e **Raggruppa per Tipo di assistenza** su selezionato. LN cerca l'intestazione del reclamo fornitore con lo stesso **Business Partner 'Origine vendita'** e lo stesso Tipo di assistenza.
 - Se la casella di controllo **Raggruppa per Origine** è selezionata, LN genera una riga di reclamo per ogni istanza di reclamo fornitore e collega queste righe all'intestazione più recente del reclamo fornitore con la stessa origine. Ad Esempio, se la casella di controllo **Raggruppa per Origine** è selezionata, le istanze di reclamo fornitore derivanti da un reclamo fornitore non vengono raggruppate con le istanze di reclamo fornitore derivanti da un ordine di assistenza. Se non esiste un'intestazione del reclamo fornitore con la stessa origine, LN genera una nuova intestazione (con la stessa origine).
- Se la casella di controllo **Raggruppa per Riferimento acquisto** è selezionata, LN genera una riga di reclamo per ognuna delle righe istanza di reclamo fornitore e collega queste righe all'intestazione più recente del reclamo fornitore con lo stesso riferimento di acquisto.
- Se la casella di controllo **Raggruppa per Installazione** è selezionata, LN genera una riga di reclamo per ognuna delle istanze di reclamo fornitore e collega queste righe all'intestazione del reclamo con installazione, gruppo di installazioni, articolo principale e articolo principale con numero di serie uguali. Se la casella di controllo **Raggruppa per Installazione** è selezionata, è necessario selezionare almeno una delle caselle di controllo **Raggruppa per Gruppo installazioni**, **Raggruppa per Articolo** e **Raggruppa per Numero di serie**.
- Se la casella di controllo **Raggruppa per Gruppo installazioni** è selezionata, LN genera una riga di reclamo per ognuna delle righe istanza di reclamo fornitore e collega queste righe all'intestazione più recente del reclamo fornitore con lo stesso gruppo di installazioni.
- Se la casella di controllo **Raggruppa per Articolo** è selezionata, LN genera una riga di reclamo per ognuna delle righe istanza di reclamo fornitore e collega queste righe all'intestazione più recente del reclamo fornitore con lo stesso articolo.
- Se oltre alla casella di controllo **Raggruppa per Articolo** è selezionata anche la casella di controllo **Raggruppa per Numero di serie**, LN genera una riga di reclamo per ognuna delle istanze di reclamo fornitore e collega queste righe all'intestazione più recente del reclamo fornitore con lo stesso articolo e numero di serie.

Se le caselle di controllo **Copia testo interno** e **Copia testo esterno** sono selezionate nella sessione Reclamo fornitore obbligat. (tscmm1260m000), il testo pertinente viene copiato dall'ordine di origine al reclamo fornitore sia nell'intestazione che nel livello di riga.

Creazione di un'istanza di reclamo fornitore da reclami fornitore

È possibile generare un'istanza di reclamo fornitore da un reclamo fornitore. Se il campo **Reclamo fornitore obbligat.** è impostato su **Da generare** e il record viene salvato nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000), viene creato un record nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000).

A seconda dell'impostazione della casella di controllo **Attendi approvazione reclamo fornitore**, è possibile generare un reclamo fornitore in due modi:

- Se nella sessione **Attendi approvazione reclamo fornitore** è selezionata la casella di controllo Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000), l'approvazione della riga di reclamo fornitore da generare è obbligatoria per l'approvazione della riga di reclamo cliente da cui è generata. In LN è possibile approvare la riga del reclamo cliente soltanto dopo l'approvazione del reclamo fornitore.
- Se la casella di controllo **Attendi approvazione reclamo fornitore** non è selezionata, è possibile generare il reclamo fornitore soltanto dopo l'approvazione della riga del reclamo cliente. L'esito del reclamo fornitore non influisce sull'approvazione del reclamo cliente.

Se il campo **Reclamo fornitore obbligat.** è impostato su **Da generare** nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000), dopo che lo **Stato riga** del reclamo cliente viene impostato su **Approvato**, la casella di controllo **Attendi approvazione reclamo fornitore** della sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000) viene disabilitata perché il reclamo cliente è già stato approvato.

Se nella sessione **Restituzione materiale obbligatoria** è selezionata la casella di controllo Righe reclamo cliente (tscmm1110m000), ma non tutti gli articoli sono stati ricevuti, viene chiesto se si desidera generare comunque il reclamo fornitore.

È possibile raggruppare le istanze di reclamo fornitore in un unico reclamo fornitore in base alle funzionalità di raggruppamento della sessione Reclamo fornitore obbligat. (tscmm1260m000). Per ulteriori informazioni, vedere la sezione Raggruppamento delle istanze di reclamo fornitore in *Generazione del reclamo fornitore* (pag. 22).

È possibile generare il reclamo fornitore effettivo utilizzando l'opzione **Reclamo fornitore obbligat.** nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000) oppure dall'intestazione del reclamo cliente nella sessione Reclamo cliente (tscmm1600m000).

Se il reclamo fornitore viene avviato dalla sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000), è possibile eseguirlo soltanto per le righe contrassegnate.

Se viene avviato dalla sessione Reclamo cliente (tscmm1600m000), vengono selezionate tutte le righe del reclamo e vengono elaborate tutte le righe impostate su **Da generare**, a condizione che siano state soddisfatte tutte le condizioni per la generazione di un reclamo fornitore per quella determinata riga.

Una volta generato il reclamo, il campo **Reclamo fornitore obbligat.** viene impostato su **Generato**. Non è possibile modificare i dati nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000) dopo la generazione del reclamo fornitore. Se si elimina il reclamo fornitore, il campo Reclamo fornitore

obbligatorio viene impostato di nuovo su Da generare e LN consente di modificare i dati nella sessione Istanze di reclamo fornitore (tscmm1114m000).

