



Infor LN Assistenza Guida utente per Gestione contratti

© 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	tsctmug (U9152)
-------------------------	-----------------

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

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

Sommario

Informazioni sul documento

Capitolo 1 Introduzione.....	9
Panoramica del modulo Gestione contratti (CTM).....	9
Gestione contratti (CTM).....	10
Capitolo 2 Strategie di gestione dei contratti.....	11
Storico contratti.....	11
Tipi di contratto.....	11
Rate del contratto di assistenza.....	12
Piani di sconto contrattuale.....	12
Capitolo 3 Impostazione dei dati principali.....	13
Gestione contratti - Dati principali.....	13
Capitolo 4 Procedure relative alle offerte di contratto.....	15
Offerte di contratto.....	15
Stato dell'offerta di contratto.....	16
Libero.....	16
Stampato.....	16
Accettato (per contratto).....	17
Elaborato.....	17
Annullato.....	17
Simulazione del prezzo dell'offerta di contratto.....	18
Stampa dei documenti dell'offerta di contratto.....	18
Capitolo 5 Contratti di assistenza.....	21
Rinnovo contratto.....	21
Durata del rinnovo del contratto.....	21
Durata flessibile del rinnovo del contratto.....	21
Aggiornamento della durata del contratto e della data di scadenza nel contratto.....	22

Copia dei termini di copertura e di costo.....	23
Contratti di assistenza.....	24
Tipi di contratto.....	25
Stato del contratto di assistenza.....	25
Creazione di contratti di assistenza.....	27
Utilizzo dei contratti di assistenza.....	27
Utilizzo dei modelli in Gestione contratti.....	28
Utilizzo dei termini in Gestione contratti.....	28
Termini di copertura - Esempi di suddivisione in scaglioni.....	29
Termini di copertura scaglionati e non scaglionati.....	30
Utilizzo dei termini di copertura scaglionati e non scaglionati.....	31
Copia di un modello in un contratto.....	31
Metodo di copertura dei costi.....	31
Calcolo dei prezzi.....	32
Calcolo dei prezzi di contratto.....	35
Metodo di copertura dei costi.....	39
Piani di sconto contrattuale.....	39
Stampa dei documenti del contratto di assistenza.....	40
Stampa dei contratti di assistenza.....	40
Modifiche del contratto di assistenza.....	41
Esecuzione di modifiche in un unico contratto.....	42
Rinnovo contratto.....	43
Indicizzazione.....	44
Applicazione dell'indicizzazione a più contratti.....	45
Modifiche incidentali.....	45
Stampa dei contratti di assistenza in scadenza.....	46
Applicazione del contrassegno per la scadenza ai contratti di assistenza.....	46
Elaborazione della scadenza dei contratti di assistenza.....	47
Scadenza dei contratti di assistenza.....	47
Percorso di ricerca dei contratti di assistenza.....	47
Percorso di ricerca delle tariffe di manodopera (contratto di assistenza).....	49

Termini di contratto per il contratto di assistenza e l'offerta di contratto di assistenza.....	50
Termini di copertura.....	51
Termini di determinazione dei prezzi.....	51
Copertura contrattuale e termini di determinazione dei prezzi di contratto.....	51
Prezzi fissi.....	52
Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi e dei termini di copertura.....	52
Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Tempo e materiale per gli ordini di assistenza.....	52
Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Tempo e materiale per gli ordini di manutenzione postvendita.....	53
Utilizzo della copertura contrattuale e dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Tempo e materiale.....	53
Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Prezzo fisso per gli ordini di assistenza.....	54
Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Prezzo fisso per gli ordini di manutenzione postvendita.....	54
Percorso di ricerca dei termini di determinazione dei prezzi e/o dei termini di copertura applicabili.....	55
Capitolo 6 Rate dei contratti di assistenza.....	57
Rate del contratto di assistenza.....	57
Rate del contratto di assistenza.....	57
Generazione di rate contrattuali in LN.....	58
Impatto dell'indicizzazione o delle modifiche incidentali sulle rate all'attivazione della modifica del contratto.....	59
Elaborazione delle rate del contratto di assistenza.....	60
Utilizzo dei modelli di rata.....	61
Utilizzo delle rate del contratto di assistenza.....	61
Rate del contratto di assistenza - Esempio di determinazione del prezzo.....	62
Capitolo 7 Chiusura di contratti di assistenza.....	63
Storico contratti.....	63
Gestione contratti - Storico.....	63
Appendice A Glossario.....	65

Indice

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:

- Modelli di contratto
- Offerte di contratto
- Gestione contratto
- Modifiche contratto
- Rate contrattuali
- Indicizzazione
- Copertura contrattuale e costi di contratto

Esecuzione delle seguenti attività:

- Creazione di offerte di contratto
- Creazione di contratti di assistenza
- Creazione di rate contrattuali
- Chiusura di contratti

Contenuto del manuale

In questo manuale vengono illustrati i vari processi di Gestione contratti e vengono descritte le procedure per la creazione di offerte di contratto, modelli di contratto, contratti, rate contrattuali, coperture contrattuali e per il riconoscimento ricavi dei contratti.

Modalità di consultazione

Questo manuale è stato creato accorpando 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.

In questo capitolo viene fornita una breve introduzione alla funzionalità Gestione contratti.

Panoramica del modulo Gestione contratti (CTM)

I contratti di assistenza costituiscono una parte importante della gestione dei contratti, in cui sono riportati in dettaglio gli obblighi tra il fornitore di assistenza e il Business Partner. I contratti di assistenza consentono di aumentare il livello di prevedibilità dell'attività di assistenza garantendo flussi di lavoro costanti.

La funzione del modulo Gestione contratti è di fornire all'utente gli strumenti necessari per la gestione di un contratto di assistenza, dalla creazione fino all'eliminazione.

È possibile utilizzare il modulo Gestione contratti per effettuare le seguenti operazioni:

- Creare modelli per contratti.
- Personalizzare un modello di contratto in modo da includere le condizioni e i termini appropriati.
- Adattare i contratti in modo che risultino idonei a più accordi, utilizzando diversi metodi di determinazione del prezzo e diversi schemi adattabili a vari gruppi di installazioni.
- Includere attività di riferimento in un contratto.
- Registrare i risultati finanziari negli accordi di assistenza per ottenere informazioni precise riguardo alla redditività del contratto composto.

Offerte di contratto di assistenza

È possibile impostare le offerte di contratto di assistenza in modo manuale. È inoltre possibile utilizzare modelli di contratto di assistenza creati in anticipo. I termini e le condizioni sono collegati all'offerta di contratto di assistenza.

Modelli di contratto di assistenza

Il modello di contratto consente all'utente di impostare in anticipo la maggior parte dei fabbisogni di un contratto di assistenza o di un'offerta di contratto di assistenza.

È possibile preparare direttamente, con o senza l'utilizzo di modelli, un contratto di assistenza per un business partner senza dover prima formulare un'offerta di contratto di assistenza. Termini e condizioni sono collegati al contratto di assistenza.

Ordini di assistenza

Quando un contratto di assistenza diventa attivo, interagisce con il modulo Gestione ordini di assistenza per creare ordini di assistenza effettivi. Gli ordini di assistenza garantiscono che il lavoro venga svolto. Si verifica inoltre un'interazione con il modulo Fatturazione di Fatturazione. Questa configurazione consente di fatturare al Business Partner il lavoro eseguito.

Storico contratti

Per esaminare i dettagli relativi a un contratto di assistenza in un secondo momento, è possibile memorizzarli nello storico prima dell'eliminazione. I dettagli di un contratto di assistenza possono essere memorizzati nello storico prima dell'eliminazione quando lo stato del contratto è **Attivo Scaduto** o **Chiuso**.

È inoltre possibile utilizzare il modulo Gestione contratti per specificare i termini e le condizioni richiesti dalle garanzie o dalle offerte di manutenzione postvendita.

Gestione contratti (CTM)

Utilizzare il modulo Gestione contratti per gestire i seguenti elementi:

- Garanzie
- Offerte di contratto di assistenza
- Modelli di contratto di assistenza
- Contratti di assistenza
- Modelli di rata dei contratti di assistenza
- Rate del contratto di assistenza
- Termini e termini di copertura relativi a contratti di assistenza, offerte di contratto di assistenza, garanzie e offerte di ordine di assistenza

È inoltre possibile:

- Elaborare le offerte di contratto di assistenza e convertirle in contratti di assistenza.
- Trasferire le rate del contratto di assistenza a Fatturazione.
- Memorizzare tutti i dati dello storico relativi a contratti di assistenza, offerte di contratto di assistenza e rate di contratto di assistenza.

Capitolo 2

Strategie di gestione dei contratti

2

In questo capitolo viene fornita una breve descrizione delle strategie disponibili nel modulo Gestione contratti.

Storico contratti

Lo storico di gestione dei contratti consente di visualizzare i dettagli relativi ai termini e alle condizioni registrati.

I dati dello storico vengono ricavati dalle offerte di contratto, dai contratti di assistenza e dalle rate contrattuali.

È possibile utilizzare i dati per esaminare lo storico dei clienti, i margini lordi effettivamente ottenuti e altri dettagli. È possibile osservare e utilizzare le tendenze per determinare le origini dei costi sostenuti.

Tipi di contratto

È possibile classificare i contratti di assistenza in base a caratteristiche comuni quali il settore di attività, il Paese, i prodotti e così via. Di seguito sono riportati alcuni esempi di tipi di contratto:

- Contratto di assistenza globale
- Contratto helpdesk
- Contratto annuale

È possibile utilizzare i tipi di contratto per generare o trasferire le rate per un gruppo di contratti.

Per definire i tipi di contratto, utilizzare la sessione Tipi di contratto (tsctm0105m000).

Rate del contratto di assistenza

Le rate del contratto di assistenza consentono di fatturare gli importi di vendita del contratto e gli importi delle attività di assistenza.

Se un contratto di assistenza viene registrato nello storico, anche le rate associate vengono registrate nello storico.

Metodi di fatturazione per i contratti di assistenza

Per la fatturazione di un contratto sono disponibili diversi metodi.

- Il metodo di fatturazione selezionato determina il tipo e il numero di rate.
- Il metodo di fatturazione determina anche la modalità di emissione delle fatture. Le fatture possono essere emesse prima dell'avvio dell'ordine di lavoro o dopo il completamento dell'ordine.
- Il metodo di fatturazione è collegato al contratto di assistenza mediante un modello di rata.

Piani di sconto contrattuale

Un piano di sconto contrattuale definisce la percentuale di sconto di un contratto in un determinato periodo di tempo.

Nel piano di sconto viene definita la percentuale di sconto di un contratto per il periodo di validità della garanzia dell'articolo. È possibile includere un periodo di garanzia iniziale durante il quale al cliente non viene inviata alcuna fattura.

È inoltre possibile utilizzare un piano di sconto indipendentemente da una garanzia, ad esempio se si concorda con il cliente uno sconto "una tantum".

Per definire un piano di sconto contrattuale, è possibile utilizzare la sessione Piani di sconto contrattuale (tsctm0110m000).

Capitolo 3

Impostazione dei dati principali

3

In questo capitolo vengono descritte le procedure per l'impostazione dei dati principali per il modulo Gestione contratti.

Gestione contratti - Dati principali

Il gruppo di menu Dati principali consente di gestire le informazioni nell'ambito dei dati principali dei contratti di assistenza. Mediante i dati principali è possibile impostare i parametri che controllano le operazioni relative alle offerte di contratto di assistenza e ai contratti di assistenza nel modulo Gestione contratti. Utilizzando tali menu è inoltre possibile definire i tipi e i modelli di contratto di assistenza. Infine, è disponibile una sessione che consente di tracciare le modifiche apportate ai termini e alle condizioni all'interno del modulo.

È possibile utilizzare i dati principali per gestire le informazioni necessarie per l'utilizzo delle seguenti funzionalità del modulo Gestione contratti:

- Tipi di contratto: consente di raggruppare i contratti di assistenza in base alle caratteristiche comuni.
- Modelli di rata: consente di definire i metodi per la creazione dei modelli.
- Listini prezzi articolo contratto: consente di definire i prezzi nominali che vengono offerti e utilizzati quando si definiscono le righe di gruppo di installazioni di contratti di assistenza.
- Piano di sconto: consente di definire gli sconti a livello di gruppo di installazioni per i clienti. Gli sconti sono definiti su più livelli e possono essere distinti in base a periodi prestabiliti, come specificato nei modelli.

Sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000)

La sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000) consente di definire i parametri relativi ai seguenti elementi:

- Il gruppo di numeri dell'offerta di contratto di assistenza
- Il gruppo di numeri del contratto di assistenza

- Il periodo di validità delle offerte di contratto di assistenza e il periodo di preavviso della scadenza dei contratti di assistenza
- Il numero di copie stampate dei documenti specifici dei Business Partner
- L'operazione di controllo del marginale lordo
- Le operazioni di archiviazione nello storico

Tipi di contratto

È possibile utilizzare i tipi di contratto per raggruppare i contratti di assistenza all'interno dell'organizzazione. I contratti di assistenza possono essere catalogati in base a criteri di similarità e di condivisione delle caratteristiche, ad esempio:

- Settore di attività
- Paese
- Area
- Sconto
- Prodotti

Per definire i tipi di contratto, utilizzare la sessione Tipi di contratto (tsctm0105m000). Ciascun tipo di contratto di assistenza viene identificato da un codice numerico. È inoltre possibile stampare una copia dei tipi di contratto di assistenza.

Modelli di contratto (tsctm0150m000)

La sessione Modelli di contratto (tsctm0150m000) consente di gestire i modelli di contratto di assistenza. È possibile utilizzare modelli di contratto di assistenza per creare offerte di contratto di assistenza e contratti di assistenza con caratteristiche simili. È inoltre possibile stampare una copia del modello di contratto di assistenza.

Modifiche contratto

La sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000) consente di tenere traccia delle modifiche apportate ai termini e alle condizioni. Utilizzare questa sessione per identificare un problema che si è verificato nella sessione di applicazione e l'origine della modifica.

Listini prezzi articolo contratto

Listino prezzi articolo contratto

Piani di sconto contrattuale

Capitolo 4

Procedure relative alle offerte di contratto

4

In questo capitolo vengono illustrate le procedure relative alle offerte di contratto.

Offerte di contratto

Il gruppo di menu consente di creare e configurare le offerte di contratto di assistenza.

È possibile utilizzare il modulo Gestione chiamate per registrare una richiesta di offerta di contratto di assistenza o un contratto di assistenza.

Offerta di contratto di assistenza - contenuto

Un'offerta di contratto di assistenza è composta dai seguenti elementi:

- L'intestazione offerta di contratto di assistenza, contenente ad esempio informazioni sui business partner, la fatturazione e le rate.
- I termini e le condizioni relativi all'offerta di contratto di assistenza, l'estensione della copertura e i prezzi.
- I gruppi di installazioni e/o gli articoli con numero di serie coperti dall'offerta di contratto di assistenza.

È possibile utilizzare il tipo di termini e la relativa specifica per modificare in modo flessibile le condizioni dell'offerta di contratto di assistenza. Ad esempio, è possibile variare gli importi di costo e di vendita e visualizzare il risultato calcolato.

Creazione di un contratto di assistenza

È possibile creare manualmente un'offerta di contratto di assistenza oppure copiare nell'offerta uno o più modelli di contratto di assistenza.

Dopo la creazione di un'offerta di contratto di assistenza, è possibile eseguire la simulazione dei prezzi. Ad esempio, è possibile variare i metodi di determinazione del prezzo per calcolare e visualizzare dei totali finali diversi e quindi selezionare il metodo migliore entro il margine lordo richiesto oppure richiedere l'autorizzazione per redigere un'offerta con valori non compresi nel margine.

Una volta finalizzati i dettagli di un'offerta di contratto di assistenza, è possibile stampare i documenti dell'offerta di contratto di assistenza e inviarli al Business Partner. A questo punto, i dettagli sono stati fissati e non è possibile apportare altre modifiche ai termini dell'offerta di contratto di assistenza.

Il Business Partner esamina l'offerta di contratto di assistenza e decide se accettarla, annullarla o modificarla.

Eventuali altre modifiche possono essere apportate in base alle richieste del Business Partner.

È possibile elaborare l'offerta di contratto di assistenza accettata per attivare il contratto di assistenza.

È possibile registrare nello storico le offerte di contratto di assistenza elaborate e annullate e quindi eliminarle.

Nota

La quantità di informazioni registrata nello storico viene controllata dalle impostazioni della sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).

Per un'offerta di contratto di assistenza, è necessario specificare un modello di rata.

Stato dell'offerta di contratto

Un'offerta di contratto può avere diversi stati. Lo stato dell'offerta di contratto determina il tipo di attività che è possibile eseguire nell'offerta.

Libero

Una volta creata l'offerta di contratto di assistenza, il relativo stato è **Libero**.

Quando lo stato è **Libero** è possibile modificare i dettagli dell'offerta di contratto di assistenza.

Stampato

Se si utilizza il comando Stampa nella sessione Offerte di contratto (tsctm2100m000) per stampare i documenti dell'offerta di contratto (esterni), lo stato viene modificato in **Stampato**.

Nota

Per correggere lo stato di un'offerta di contratto di assistenza a questo punto, scegliere il comando **Correggi** nella sessione di dettagli Offerte di contratto (tsctm2100m000). È possibile modificare lo stato dell'offerta in uno dei seguenti stati:

- **Libero**
- **Accettato (per contratto)**
- **Annullato**

Accettato (per contratto)

Dopo avere selezionato l'offerta di contratto di assistenza, scegliere il comando **Accetta offerta** nella sessione di dettagli Offerte di contratto (tsctm2100m000). Lo stato dell'offerta di contratto di assistenza deve essere **Stampato**. È possibile effettuare le seguenti attività:

- **Accetta**: il business partner ha approvato l'offerta di contratto di assistenza e lo stato viene modificato in **Accettato (per contratto)**.
- **Modifica**: il Business Partner desidera apportare alcune modifiche all'offerta di contratto di assistenza. Lo stato viene reimpostato su **Libero**.
- **Rifiuta**: il Business Partner non accetta l'offerta di contratto di assistenza proposta. Lo stato viene modificato in **Annullato**.
- **Annulla**: questa opzione consente di tornare alla sessione di dettagli senza apportare alcuna modifica allo stato.

Nota

Se si desidera correggere lo stato di un'offerta di contratto di assistenza, scegliere il comando **Correggi**. È possibile modificare lo stato in:

- **Libero**
- **Accettato (per contratto)**
- **Annullato**

Elaborato

Le offerte di contratto di assistenza con stato **Accettato (per contratto)** possono essere convertite in un contratto di assistenza.

Utilizzare la sessione Conversione offerta in contratto (tsctm2200m000) per selezionare le offerte di contratto di assistenza da elaborare.

Al termine dell'elaborazione, utilizzare la sessione Spostamento offerte contratto di assistenza nello storico (tsctm2280m000) per selezionare le offerte di contratto di assistenza da registrare nello storico.

Nota

La quantità di informazioni registrata nello storico viene controllata dalle impostazioni della sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).

Annullato

Le offerte di contratto di assistenza con stato **Annullato** possono essere registrate nello storico e quindi eliminate.

Utilizzare la sessione Spostamento offerte contratto di assistenza nello storico (tsctm2280m000) per selezionare le offerte di contratto di assistenza da registrare nello storico.

Nota

La quantità di informazioni registrata nello storico viene controllata dalle impostazioni della sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).

Simulazione del prezzo dell'offerta di contratto

LN fornisce informazioni sul prezzo dell'offerta di contratto per consentire la verifica dei costi associati ai termini e alle condizioni.

Gli importi di vendita e di costo per l'offerta di contratto vengono visualizzati nelle seguenti sessioni:

- Gli importi di vendita e di costo per le righe di configurazione del contratto vengono visualizzati nella sessione Righe configurazione coperte da offerta di contratto (tsctm1110m200).
- I prezzi di vendita e di costo per i termini di copertura vengono visualizzati nella sessione Termini di copertura selezionati da offerta di contratto (tsctm1120m200).
- Gli importi totali di vendita e di costo per l'offerta di contratto vengono visualizzati nella sessione Offerte di contratto (tsctm2100m000).

Il prezzo di costo e il prezzo di vendita vengono calcolati automaticamente e le modifiche vengono visualizzate nelle seguenti sessioni:

- Righe configurazione coperte da offerta di contratto (tsctm1110m200)
- Termini di copertura selezionati da offerta di contratto (tsctm1120m200)
- Offerte di contratto (tsctm2100m000).

Stampa dei documenti dell'offerta di contratto

Quando si stampano offerte di contratto di assistenza, è possibile stampare le seguenti informazioni:

- Un elenco di offerte di contratto di assistenza
- I documenti da inviare al business partner
- Una copia per revisione interna

Stampa dell'elenco di offerte

Utilizzare la sessione Stampa offerte di contratto (tsctm2401m000).

Stampa dei documenti da inviare al Business Partner

Utilizzare la sessione Stampa documenti offerta di contratto (tsctm2400m000), con il campo **Dati da stampare** impostato su **Documento esterno**. Lo stato dell'offerta di contratto di assistenza viene

modificato in **Stampato**. Dopo l'impostazione dello stato su **Stampato**, i dettagli vengono impostati in modo definitivo e non è possibile apportare ulteriori modifiche all'offerta di contratto di assistenza.

Ristampa del documento esterno

Utilizzare la sessione Stampa documenti offerta di contratto (tsctm2400m000), con il campo **Dati da stampare** impostato su **Ristampa (Documento esterno)**. Lo stato dell'offerta di contratto di assistenza rimane invariato.

Nota

La scheda Opzioni consente di specificare quanto segue:

- Se devono essere stampati gli allegati tecnici.
- La valuta nella quale si desidera stampare gli importi di vendita.

Stampa di una copia per revisione interna

Per stampare una copia per uso interno di un documento inviato al Business Partner, utilizzare la sessione Stampa documenti offerta di contratto (tsctm2400m000) con il campo **Dati da stampare** impostato su **Documento interno**. Lo stato dell'offerta di contratto di assistenza rimane invariato.

È possibile utilizzare il **Documento interno** in diversi casi. Ad esempio:

- L'offerta di contratto di assistenza può ricevere l'approvazione finanziaria separata prima che vengano stampati i documenti finali in LN.
- I dettagli dell'offerta possono ancora essere modificati dopo la verifica.

Nota

La scheda Opzioni consente di specificare quanto segue:

- Se devono essere stampati gli allegati relativi alla copertura (solo documento interno).
- Se devono essere stampati gli allegati tecnici.
- La valuta nella quale si desidera stampare gli importi di vendita.

In questo capitolo vengono illustrate le procedure relative alla gestione dei contratti.

Rinnovo contratto

Il contratto di assistenza definisce i termini e le condizioni pattuiti tra il provider di servizi e il cliente. I contratti di assistenza possono essere rinnovati per fornire servizi estesi e, di conseguenza, un flusso di lavoro aggiuntivo per l'organizzazione di assistenza.

Rinnovo contratto: l'opzione relativa ai rinnovi consente di estendere il periodo del contratto oltre la durata corrente. È possibile rinnovare un contratto di assistenza per qualsiasi durata e copiare i termini di costo e di copertura. Quando si rinnova un contratto, è possibile inserire anche righe di configurazione aggiuntive, modificare gli importi di costo e di vendita delle righe di configurazione, modificare gli importi di costo e di vendita dei termini di copertura e così via.

Nota

È possibile impostare il campo **Tipo** su **Rinnovo con indicizzazione** nella sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000) solo se nella sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000) sono selezionate le seguenti caselle di controllo:

- **Rinnovo contratto**
- **Indicizzazione prezzo**

Durata del rinnovo del contratto

Durata flessibile del rinnovo del contratto

È possibile modificare la durata del rinnovo del contratto quando lo stato del contratto è impostato su **Libero** o **Attivo**. La durata flessibile del rinnovo del contratto consente di creare un rinnovo del contratto di assistenza per diversi periodi di tempo.

Per creare un rinnovo per un contratto di assistenza esistente, effettuare le seguenti operazioni:

1. Immettere la nuova durata di rinnovo del contratto nel campo **Periodo di rinnovo** della scheda **Modifiche contratto** della sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000).
2. Salvare il contratto di assistenza.
3. Aprire la sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000). Per aprire la sessione, utilizzare uno dei seguenti metodi:
 - Fare clic sull'icona **Modifiche contratto** sulla barra degli strumenti.
 - Fare clic su **Modifiche contratto** dal menu Specifico.
4. Creare una nuova modifica del contratto di tipo **Rinnovo**.
5. Salvare il contratto.
 - La durata del rinnovo creato è specificata nel passaggio 1. La durata del rinnovo determina il metodo in base al quale vengono copiati i termini di copertura e di costo. Di seguito sono indicati due possibili scenari riguardanti la durata del rinnovo:
 - Durata diversa: quando la durata del contratto di assistenza e la durata del rinnovo sono diverse, vengono rinnovati solo i termini di copertura e di costo attivi.
 - Stessa durata: quando la durata del contratto di assistenza e la durata del rinnovo sono uguali, viene visualizzata una finestra di dialogo con due metodi per la copia e il rinnovo dei termini di copertura e costo.
 - Solo attive: consente di rinnovare solo i termini di copertura e i termini di costo attivi.
 - Tutte: consente di rinnovare tutti i termini di copertura e i termini di costo.
 - Annulla: il rinnovo non viene salvato.
6. Fare clic su **Attiva contratto...** sulla barra degli strumenti oppure scegliere l'opzione per l'attivazione del contratto rinnovato dal menu Specifico.

Nota

Se lo stato di **Contratto originario** è impostato su **Libero**, il valore modificato nel campo **Periodo di rinnovo** della scheda **Modifiche contratto** della sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000) deve essere uguale o inferiore alla durata del contratto di assistenza originario. Il contratto originario, infatti, utilizza la durata del rinnovo del contratto di assistenza come periodo di attivazione. Per tutti i successivi rinnovi del contratto, la durata del rinnovo può essere superiore a quella del contratto.

Aggiornamento della durata del contratto e della data di scadenza nel contratto

Per modificare la durata, è possibile modificare il valore nel campo **Periodo di rinnovo** della scheda **Modifiche contratto** nella sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000). La durata e la data di scadenza del contratto vengono aggiornate nel contratto dopo l'attivazione della modifica del contratto di tipo Rinnovo.

Esempio

Viene definito un contratto di assistenza con 01 gennaio 2006 come data di validità e 31 dicembre 2006 come data di scadenza. Il contratto di assistenza viene rinnovato per un altro anno. Nel contratto vengono aggiornati i seguenti dati:

- Durata contratto: 2 anni
- Data di scadenza: 31 dicembre 2007.

Copia dei termini di copertura e di costo

Importante!

I termini di copertura e di costo vengono copiati nel nuovo periodo di validità del contratto solo se la data di scadenza della riga di configurazione associata corrisponde alla data di scadenza del contratto di assistenza. Vengono copiate solo le righe di configurazione la cui data di scadenza corrisponde a quella del contratto di assistenza.

Le date di validità e di scadenza della configurazione rinnovata corrispondono a quelle del rinnovo del contratto di assistenza. Pertanto, la configurazione sarà attiva solo per la durata del rinnovo.

A seconda della durata del rinnovo, è possibile utilizzare uno o due metodi per copiare i termini di copertura e di costo:

- Se la durata del contratto di assistenza e la durata del rinnovo sono *diverse*, viene utilizzato il metodo **Solo attive** descritto di seguito.
- Se la durata del contratto di assistenza e la durata del rinnovo sono *uguali*, LN visualizza una finestra di dialogo contenente le seguenti opzioni:
 - **Solo attive**
Vengono copiati solo i termini di copertura e di costo attivi.
 - **Termini di copertura**
Vengono copiati i termini di copertura la cui data di scadenza corrisponde a quella del contratto di assistenza. Le date di validità e di scadenza del rinnovo dei termini di copertura e del rinnovo del contratto di assistenza corrispondono in modo che i termini di copertura siano attivi per tutta la durata del rinnovo.
 - **Termini di costo**
I termini di costo vengono calcolati in proporzione alla modifica della durata dei termini di copertura.
 - **Tutte**
Vengono copiati i termini di costo e di copertura di un contratto di servizio.
 - **Termini di copertura**
I termini di copertura collegati a una configurazione vengono estesi per la stessa durata nell'anno per cui viene rinnovato il contratto.

- **Termini di costo**
Gli importi di costo e di vendita non variano poiché i termini di copertura vengono estesi per la stessa durata nell'anno per cui viene rinnovato il contratto.
- **Annulla**
Il rinnovo non viene salvato.

Contratti di assistenza

Il gruppo di menu Contratti di assistenza consente di creare e gestire i contratti di assistenza.

Nel modulo Gestione chiamate è disponibile una funzionalità per la registrazione di una richiesta di contratto di assistenza o di offerta di contratto di assistenza.

Un contratto di assistenza è composto dai seguenti elementi:

- L'intestazione contratto di assistenza, contenente informazioni sui business partner, la fatturazione e le rate.
- I termini e le condizioni relativi all'offerta di contratto di assistenza, ad esempio l'estensione della copertura, i prezzi e le informazioni relative al budget.
- Il gruppo di installazioni coperto dal contratto di assistenza.
- I dettagli riguardanti eventuali programmi di manutenzione relativi ai gruppi di installazioni coperti.

I tipi di termini e le relative specifiche consentono di modificare in modo flessibile le condizioni del contratto di assistenza. Ad esempio, è possibile variare il tipo di controllo del margine lordo e del budget e quindi visualizzare i risultati dei calcoli.

È possibile creare un contratto di assistenza manualmente oppure copiare nel contratto uno o più modelli di contratto di assistenza.

Dopo la creazione di un contratto di assistenza, è possibile eseguire la simulazione dei prezzi. Ad esempio, variando i metodi di determinazione del prezzo, è possibile calcolare e visualizzare dei totali finali diversi e quindi selezionare il metodo migliore entro il margine lordo richiesto oppure richiedere l'autorizzazione per redigere un'offerta con valori non compresi nel margine.

Una volta finalizzati i dettagli di un contratto di assistenza, è possibile stampare i documenti del contratto di assistenza e inviarli al Business Partner.

Il Business Partner esamina il contratto di assistenza e decide se accettarlo, annullarlo o modificarlo.

Eventuali modifiche possono essere apportate in base alle richieste del Business Partner.

L'offerta di contratto di assistenza accettata può essere elaborata e convertita in un contratto di assistenza attivo. Per ogni gruppo di installazioni può essere attivo un solo contratto.

È possibile collegare gli ordini di assistenza a un contratto di assistenza attivo. In questo caso, i termini e le condizioni del contratto di assistenza vengono applicati all'ordine di assistenza.

Al contratto di assistenza sono collegate le rate, che determinano il tipo, il numero e il momento in cui le fatture vengono inviate al Business Partner.

È possibile annullare un contratto di assistenza attivo in modo manuale, ad esempio se il business partner 'Destinazione vendita' richiede questo tipo di operazione.

Se è stata raggiunta la data di scadenza di un contratto di assistenza, il relativo stato viene impostato su **Scaduto**. Per il rinnovo, il contratto di assistenza scaduto viene copiato in uno nuovo.

Al termine dell'elaborazione finanziaria di un contratto di assistenza annullato o scaduto, lo stato di quest'ultimo viene impostato su **Chiuso**. I contratti di assistenza con stato **Chiuso** possono essere registrati nello storico e quindi eliminati.

Nota

Se un contratto di assistenza viene registrato nello storico, contemporaneamente vengono registrate anche le rate fattura associate.

La quantità di informazioni registrate nello storico viene controllata dalle impostazioni della sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).

Per un contratto di assistenza è necessario specificare un modello di rata.

Tipi di contratto

È possibile classificare i contratti di assistenza in base a caratteristiche comuni quali il settore di attività, il Paese, i prodotti e così via. Di seguito sono riportati alcuni esempi di tipi di contratto:

- Contratto di assistenza globale
- Contratto helpdesk
- Contratto annuale

È possibile utilizzare i tipi di contratto per generare o trasferire le rate per un gruppo di contratti.

Per definire i tipi di contratto, utilizzare la sessione Tipi di contratto (tsctm0105m000).

Stato del contratto di assistenza

Definizione di un contratto di assistenza

Dopo la definizione del contratto di assistenza, il relativo stato viene impostato su **Libero**.

Attivazione di un contratto di assistenza

1. Selezionare il contratto di assistenza specifico.

2. Fare clic su **Attiva contratto...** nella sessione di dettagli Contratti di assistenza (tsctm3100m000). Lo stato del contratto di assistenza deve essere **Libero**.

Nota

È possibile collegare ordini di assistenza a un contratto di assistenza non appena il relativo stato è impostato su **Attivo**.

Impostazione dei contratti di assistenza su Scaduto

Per l'impostazione della scadenza di un contratto di assistenza, è necessario che il relativo stato sia impostato su **Attivo**.

Utilizzare la sessione Scadenza contratti di assistenza (tsctm3200m000) per impostare lo stato del contratto di assistenza su **Scaduto**.

Nota

È possibile utilizzare questa sessione anche per generare un avviso per segnalare la scadenza di un contratto di assistenza.

Annullamento di un contratto di assistenza

Per l'annullamento di un contratto di assistenza è necessario che il relativo stato sia impostato su **Libero** o **Attivo**.

1. Selezionare il contratto di assistenza nella sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000).
2. Dal menu Visualizzazioni, Riferimenti o Azioni fare clic su uno dei seguenti comandi:
 - Le rate che non richiedono ulteriore fatturazione vengono annullate.
 - È anche possibile emettere una rata di chiusura per chiudere finanziariamente il contratto di assistenza.
 - Scegliere **Elimina pianificazione manutenzione** per rimuovere eventuali disposizioni di manutenzione pianificata.
3. Avviare la sessione di dettagli.
4. Fare clic su **Annulla contratto...** per avviare la sessione Annullamento contratto di assistenza (tsctm3203m000).
5. Immettere il motivo dell'annullamento.

Nota

Lo stato del contratto di assistenza viene impostato su **Annullato**.

Chiusura di un contratto di assistenza

È possibile chiudere un contratto di assistenza con stato **Annullato** o **Scaduto**.

Per selezionare i contratti di assistenza da elaborare, utilizzare la sessione Chiusura contratti di assistenza (tsctm3201m000).

Creazione di contratti di assistenza

Per creare contratti di assistenza, effettuare le seguenti operazioni:

1. Immettere i dettagli relativi all'intestazione contratto di assistenza nella sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000).
2. Scegliere **Numero riga configurazione** dal menu Visualizzazioni, Riferimenti o Azioni.
3. Nella sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300) collegare i gruppi di installazioni e gli articoli con numero di serie al contratto di assistenza.
4. Se è necessario specificare i termini in dettaglio, selezionare il termine desiderato, scegliere **Termini di copertura** dal menu Visualizzazioni, Riferimenti o Azioni per avviare la sessione Termini del contratto (tsctm1120m300), quindi aggiungere i termini di copertura.
5. Se è necessario specificare i termini di copertura in dettaglio, selezionare il termine di copertura desiderato, scegliere **Termini di costo** per avviare la sessione dei termini di costo correlata, ad esempio la sessione Termini di viaggio derivati da contratto (tsctm1130m300), quindi aggiungere i termini di costo.
6. Dopo aver immesso tutti i termini desiderati, è possibile stampare i documenti del contratto di assistenza mediante la sessione Stampa documenti contratto di assistenza (tsctm3400m000).

Nota

- Al contratto di assistenza deve essere collegato almeno un gruppo di installazioni o un articolo.
- Utilizzare la sessione Stampa contratti di assistenza (tsctm3401m000) per stampare l'elenco di tutti i contratti di assistenza.

Utilizzo dei contratti di assistenza

È possibile utilizzare il contratto di assistenza per effettuare le seguenti operazioni:

- Specificare i termini e le condizioni coperti dal contratto di assistenza.
- Variare i parametri di costo per ottenere gli utili (o profitti) desiderati.
- Gestire le fasi di un contratto di assistenza.

Dopo la creazione del contratto di assistenza, è possibile eseguire le simulazioni dei prezzi. È possibile variare il metodo di determinazione del prezzo e il marginale lordo per calcolare e visualizzare diversi totali finali e selezionare quello più appropriato.

È possibile identificare un contratto di assistenza in base alle diverse fasi. Lo stato varia dopo l'interazione con il Business Partner. È possibile utilizzare la sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000), le sessioni di dettagli e le sessioni di stampa per interagire con il Business Partner.

Di seguito sono elencati i possibili livelli di stato su cui può essere impostato un contratto di assistenza:

- **Libero**

- **Attivo**
- **Scaduto**
- **Annullato**
- **Chiuso**

Spostamento di un contratto di assistenza nello storico

Se lo stato di un contratto di assistenza è impostato su **Chiuso**, utilizzare la sessione Copia contratti di assistenza nello storico (tsctm3280m000) per selezionare i contratti di assistenza da spostare nello storico.

Nota

La quantità di informazioni spostate nello storico dipende dalle impostazioni dei parametri nella sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).

Utilizzo dei modelli in Gestione contratti

È possibile preparare in anticipo i modelli per i contratti di assistenza e per le offerte di contratto di assistenza. I modelli consentono di risparmiare tempo evitando di digitare più volte informazioni simili.

I modelli sono generici e possono essere definiti in modo specifico per l'articolo con l'impostazione del prezzo per periodo. Questi modelli non sono specifici per i clienti e non includono gruppi di installazioni particolari, ma sono definiti in modo specifico per gli articoli.

I modelli di contratto offrono un metodo semplice e predefinito per copiare i termini e le condizioni nei contratti. È possibile definire i termini di copertura e di costo in ciascun modello e copiarli nelle rispettive installazioni. È inoltre possibile impostare le date di validità per i modelli per assicurarsi che vengano sempre utilizzati quelli più recenti.

È possibile collegare modelli agli articoli durante la definizione dei listini prezzi articolo. I modelli contengono il prezzo definito in ciascun listino poiché nei contratti di assistenza vengono sempre utilizzate le informazioni sul prezzo suggerite o predefinite.

È possibile preparare in anticipo i modelli per i contratti di assistenza e per le offerte di contratto di assistenza. I modelli consentono di risparmiare tempo evitando di digitare più volte informazioni simili.

In Assistenza è possibile utilizzare i seguenti modelli:

- Modelli per rate
- Modelli per le offerte di contratto di assistenza e i contratti di assistenza

Utilizzo dei termini in Gestione contratti

Nei termini sono specificati i dettagli degli accordi tra business partner

È possibile definire termini e condizioni per i seguenti elementi:

- Un modello di contratto di assistenza
- Un'offerta di contratto di assistenza
- Un contratto di assistenza
- Un'offerta di ordine di assistenza
- Una garanzia

Per un contratto di assistenza sono in genere necessari più termini rispetto a quelli previsti per una garanzia.

Un set di termini ha la stessa struttura globale in cui gli elementi vengono inseriti nel modo necessario.

Di seguito sono elencati i livelli presenti in un set di termini:

- Intestazione
- Righe di configurazione
- Termini di copertura
- Termini di costo

Termini di copertura - Esempi di suddivisione in scaglioni

La suddivisione in scaglioni può essere determinata nei seguenti modi:

- Periodo:
 - Lo scaglione 1 richiede due anni
 - Lo scaglione 2 richiede due anni
 - Lo scaglione 3 richiede un anno
- Limite del contatore principale dell'articolo con numero di serie di riferimento interessato:
 - Scaglione 1 fino a 1000 km
 - Scaglione 2 fino a 5000 km
 - Scaglione 3 fino a 10.000 km
- Combinazione di periodo e limite del contatore:
 - Lo scaglione 1 richiede due anni o il raggiungimento di 1000 km

Esempio 1

- **Scaglione 1:**
Metodo di copertura dei costi **Importo massimo** con importo massimo di 500 USD. Ne consegue che i primi 500 USD sono interamente coperti dal contratto di assistenza o dal modello di contratto di assistenza.

■ **Scaglione 2:**

Metodo di copertura dei costi **Percentuale copertura contrattuale** con percentuale del 10%.
Per i costi superiori a 500 USD, il 10% è coperto dal contratto di assistenza o dal modello.

Esempio 2

Scaglione	Durata	Copertura	Prezzo
1	2,5 anni	Sconto 50%	$(2,5/4) * (0,50 * 100) = 31,25$
1	1 anno	Sconto 25%	$(1,0/4) * (0,25 * 100) = 6,25$
1	0,5 anni	Sconto 10%	$(0,5/4) * (0,10 * 100) = 1,25$
Totale	4 anni		38,75

Termini di copertura scaglionati e non scaglionati

In un termine di copertura vengono memorizzati gli accordi relativi alla durata, al metodo di copertura dei costi e ai costi di tali accordi. È possibile collegare il termine di copertura a uno dei seguenti tipi di termini:

- Materiale
- Manodopera
- Attrezzaggio
- Conto lavoro
- Helpdesk
- Trasporto
- Tempo di riattivazione
- Viaggio
- Altro
- Tutti

Termini di copertura scaglionati e non scaglionati

- I termini di copertura selezionati da modello sono scaglionati quando si specificano il numero di periodi e l'unità di misura periodo. In caso contrario, i termini sono considerati non scaglionati.
- I termini di copertura selezionati da contratto/garanzia sono scaglionati quando si specificano la data di inizio e quella di fine. In caso contrario, i termini sono considerati non scaglionati.

Utilizzo dei termini di copertura scaglionati e non scaglionati

Utilizzare i termini di copertura scaglionati per definire importi massimi periodici, ad esempio:

- Importi massimi su materiali di consumo (solo n toner al trimestre per una fotocopiatrice)
- Importi massimi sul numero di chiamate (solo n chiamate al trimestre)

Utilizzare i termini di copertura non scaglionati se è necessario considerare la copertura di un termine per l'intero periodo di validità della riga di configurazione.

Copia di un modello in un contratto

Se si copia un modello in un contratto e la durata nell'intestazione modello è minore di quella di rinnovo del contratto, i termini di copertura selezionati da modello verranno resi proporzionali alla durata del contratto per i termini di copertura non scaglionati.

Esempio:

- Durata intestazione modello: Un anno
- Durata rinnovo contratto: Due anni
- Importo massimo termini di copertura selezionati da modello non scaglionati: 1000 EUR
- Importo massimo termini di copertura risultanti su contratto: 2000 EUR

Se si copia un modello che contiene un termine di copertura scaglionato, anche il termine di copertura sul contratto verrà scaglionato.

Esempio:

- Durata intestazione modello: Un anno
- Durata rinnovo contratto: Un anno
- Termine di copertura selezionato da modello: Un mese
- Numero risultante di termini di copertura su contratto: 12

Metodo di copertura dei costi

Il metodo di copertura dei costi consente di recuperare in modo flessibile i costi di assistenza dal business partner.

Utilizzare la sessione Termini di copertura selezionati da offerta di contratto (tsctm1120m200) per specificare un valore per il parametro Termini di copertura.

Se un termine di copertura varia con il trascorrere del tempo (suddivisione in scaglioni) oppure quando viene raggiunto un determinato valore del contatore, il metodo specificato verrà incluso nello scaglione.

- **Importo massimo**
L'importo di costo massimo concordato con il Business Partner. È possibile addebitare tutti i costi inferiori a questo valore.
- **Percentuale copertura contrattuale**
Tutti i costi di assistenza vengono addebitati a una tariffa scontata.
- **Importo max. su perc. copert. contratt.**
Tutti i costi di assistenza aggregati vengono addebitati a una tariffa scontata, a condizione che l'importo totale non superi il prezzo massimo. Tutti i costi che superano il prezzo massimo vengono addebitati alla tariffa standard.
- **Esclusione**
I termini vengono esclusi dalla copertura contrattuale.
- **Proprio rischio**
I termini sono esclusi dalla copertura contrattuale fino a quando non viene raggiunto un determinato importo massimo o una determinata percentuale di copertura contrattuale. Se viene raggiunto l'importo massimo o la data di fine del termine di copertura, la copertura verrà offerta per qualsiasi altro termine di copertura. Questo metodo di copertura non è applicabile ai termini di copertura selezionati da garanzia.

Nota

- Se il termine di copertura prevede più scaglioni, è possibile applicare un metodo di copertura dei costi diverso per ciascuno di essi.
- Se è necessario applicare più metodi di copertura dei costi per ciascuno scaglione, tali metodi vengono immessi nello scaglione associato.

Calcolo dei prezzi

Il calcolo dei prezzi viene eseguito per tutti i gruppi di installazioni e/o gli articoli con numero di serie specificati nel contratto o nell'offerta di contratto. È necessario determinare il valore dell'intero gruppo di installazioni, dei singoli articoli con numero di serie (non correlati) e degli articoli della distinta di base di assistenza che sono collegati al gruppo di installazioni.

È possibile determinare il valore del gruppo di installazioni nei seguenti modi:

Valore di vendita configurazione

Il valore dell'intero gruppo di installazioni è determinato dal totale dei prezzi di tutti gli articoli inclusi nel gruppo di installazioni stesso.

Spiegazioni dettagliate dei numeri citati nelle figure 1 e 2

1: Determinazione dell'applicazione

2 e 3: Determinazione dei gruppi di installazioni e degli articoli con numero di serie per le offerte di contratto

È possibile definire un gruppo di installazioni o un articolo per ciascun record nella sessione Righe configuraz. coperte da offerta assistenza postvendita (tsctm1110m400). Gli articoli con numero di serie scaduti non vengono utilizzati.

4: Determinazione dei gruppi di installazioni per i contratti

Il valore di vendita o il listino prezzi viene determinato dai gruppi di installazioni per cui è stato definito il contratto di assistenza nella sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300). Se non sono stati definiti gruppi di installazioni per il contratto di assistenza, LN non calcola i prezzi.

5 e 6: Lettura delle strutture dei gruppi di installazioni e della struttura fisica in:

- Gestione configurazioni (CFG)
- Gruppo installazioni

Per il gruppo di installazioni definito in un contratto di assistenza, in un'offerta di contratto di assistenza o in un'offerta di assistenza postvendita e per l'intera struttura di articolo con numero di serie di tale gruppo di installazioni, LN non effettua automaticamente le seguenti verifiche:

Se la casella di controllo **Coperto da contratto** non è selezionata, l'articolo con numero di serie e la relativa struttura sottostante vengono ignorati. LN utilizza il prezzo di vendita dell'articolo con numero di serie. Se viene trovato il prezzo dell'articolo con numero di serie, LN non ricerca i prezzi nella struttura sottostante dell'articolo.

Costi di assistenza a budget

Il prezzo corrisponde all'importo totale di vendita di tutti i termini e i termini di copertura definiti.

Determinazione prezzo articolo

Il prezzo di contratto della configurazione coperta si basa sui prezzi di vendita consigliati per la combinazione dell'articolo, del modello di contratto e della durata. Questi prezzi vengono gestiti nella sessione Listini prezzi articolo contratto (tsctm0115m000).

Valore di vendita della configurazione

Se si seleziona questo metodo di determinazione del prezzo, LN calcola il valore dei gruppi di installazioni definiti nel contratto di assistenza o nell'offerta di contratto. LN calcola tale valore come illustrato nella figura 1.

Nota

Fare clic su Spiegazioni dettagliate dei numeri citati nelle figure 1 e 2

Determinazione prezzo articolo

Se si seleziona questo metodo di determinazione del prezzo, il valore del contratto o dell'offerta di contratto è basato sulle attività pianificate o previste collegate ai gruppi di installazioni e/o agli articoli. Il processo è illustrato nella figura 2.

Nota

Fare clic su Spiegazioni dettagliate dei numeri citati nelle figure 1 e 2

Spiegazioni dettagliate dei numeri citati nelle figure 1 e 2

1: Determinazione dell'applicazione

2 e 3: Determinazione dei gruppi di installazioni e degli articoli con numero di serie per le offerte di contratto

È possibile definire un gruppo di installazioni o un articolo per ciascun record nella sessione Righe configuraz. coperte da offerta assistenza postvendita (tsctm1110m400). Gli articoli e gli articoli con numero di serie scaduti non vengono utilizzati.

4: Determinazione dei gruppi di installazioni per i contratti

Il valore di vendita o il listino prezzi vengono determinati dai gruppi di installazioni per cui è stato definito il contratto di assistenza nella sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300). Se non sono definiti gruppi di installazioni per il contratto di assistenza, LN non calcolerà un prezzo.

5 e 6: Lettura delle strutture dei gruppi di installazioni e della struttura fisica in:

- Gestione configurazioni (CFG)

Gruppo installazioni

Per il gruppo di installazioni definito in un contratto di assistenza, in un'offerta di contratto di assistenza o in un'offerta di assistenza postvendita e per l'intera struttura di articolo con numero di serie di tale gruppo di installazioni, LN esegue automaticamente le seguenti verifiche:

Se la casella di controllo **Coperto da contratto** non è selezionata, l'articolo con numero di serie e la relativa struttura sottostante vengono ignorati. LN utilizza il prezzo di vendita dell'articolo con numero di serie. Se viene individuato il prezzo dell'articolo con numero di serie, LN non ricerca i prezzi nella struttura sottostante dell'articolo.

Articolo con numero di serie

Per ogni gruppo di installazioni la struttura viene letta dall'alto verso il basso per verificare la casella di controllo **Coperto da contratto** relativa all'articolo con numero di serie. Se questa casella di controllo è deselezionata, l'articolo con numero di serie viene ignorato. Questo procedimento viene applicato anche a tutti gli articoli figlio con numero di serie sottostanti.

Nota

La casella di controllo **Coperto da contratto** non è valida per gli articoli con numero di serie inclusi in offerte di assistenza postvendita.

Viene utilizzato il prezzo dell'articolo con numero di serie di livello più alto nell'ambito della struttura.

Articolo

Se un articolo del gruppo di installazioni viene definito come articolo con numero di serie di livello superiore, viene letta la struttura articolo definita per tale articolo. Se non è presente alcuna struttura articolo, LN non è in grado di determinare il prezzo. Se è stata definita una struttura articolo, LN utilizza il prezzo di assistenza dell'articolo definito nella sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000).

7 Aggregazione prezzi

LN somma i prezzi di tutti i gruppi di installazioni e gli articoli con numero di serie e viene calcolata la percentuale.

Calcolo dei prezzi di contratto

È possibile calcolare il prezzo di un contratto di assistenza, di un'offerta di contratto di assistenza o di un'offerta di assistenza postvendita.

Nota

Per questo calcolo LN supporta i seguenti metodi di determinazione del prezzo:

- **Gruppo installaz./Det. prezzo articolo** LN utilizza i prezzi consigliati definiti nella sessione Listini prezzi articolo contratto (tsctm0115m000).
- **Valore di vendita configurazione** LN calcola solo l'importo totale di vendita e di costo del contratto di assistenza. Di conseguenza, ai termini di costo e di copertura non è associata alcuna specifica relativa al prezzo.
- **Prezzo attività** LN utilizza il listino prezzi di assistenza per determinare gli importi di costo e di vendita a budget in base al termine di copertura. Di conseguenza, durante il calcolo dell'importo di vendita e di costo del contratto di assistenza, LN non prende in considerazione i prezzi dei termini di costo.
- **Costi di assistenza a budget** LN calcola gli importi di costo e di vendita a budget di un termine di copertura come somma dei relativi termini di costo.

Eseguire i passaggi riportati di seguito per calcolare il prezzo di un tipo di assistenza coperto da un contratto di assistenza:

- Passaggio 1 - Calcolo dei prezzi dei termini di costo
- Passaggio 2 - Calcolo dei prezzi dei termini di copertura
- Passaggio 3 - Calcolo dei prezzi dei termini

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i passaggi necessari per ciascun metodo.

Metodo di determinazione prezzi	Passaggio 1	Passaggio 2	Passaggio 3
Determinazione prezzo articolo			
Valore di vendita configurazione			X
Costi di assistenza a budget	X	X	X

Passaggio 1 - Calcolo dei prezzi dei termini di costo

È possibile immettere manualmente i prezzi di costo e gli importi di vendita di un termine di costo oppure recuperare un programma di manutenzione dal modulo Pianificazione e strategie di assistenza. È possibile specificare i termini di costo da escludere, ad esempio i costi del materiale nel caso di un'offerta di assistenza postvendita. Il prezzo di costo/importo di vendita della riga esclusa è zero. Se il metodo di determinazione dei prezzi è **Costi di assistenza a budget**, i prezzi dei termini di costo influiscono soltanto sul prezzo totale del contratto o dell'offerta di assistenza. Negli altri casi, i prezzi di un termine di costo sono necessari per il calcolo dei costi dell'ordine di assistenza stimati ed effettivi.

Passaggio 2 - Calcolo dei prezzi dei termini di copertura

Il metodo di copertura dei costi e lo scaglione di copertura hanno effetto sul prezzo di costo e di vendita dei termini di copertura. Questo passaggio si basa sugli importi di costo e di vendita a budget. È inoltre possibile utilizzare gli importi a budget per monitorare i budget del contratto e/o dell'offerta di assistenza.

Di seguito sono riportati i risultati ottenuti con il passaggio 2:

- Gli importi di costo e di vendita a budget di ciascun termine di copertura
- Gli importi di costo e di vendita dei termini di copertura

Passaggi secondari

2.1 - Calcolo degli importi di costo e di vendita a budget dei termini di copertura. Questo calcolo degli importi di costo e di vendita a budget varia in base al metodo di determinazione dei prezzi:

- **Valore di vendita configurazione:** non applicabile.
- **Prezzo attività:** gli importi di costo e di vendita a budget vengono determinati mediante il *Calcolo dei prezzi (pag. 32)*.
- **Costi di assistenza a budget:** gli importi di costo e di vendita a budget costituiscono la somma dei termini di costo sottostanti.

2.2 - Calcolo degli effetti dello scaglione di copertura. Si supponga che i costi siano suddivisi equamente nel tempo. In questo caso, è possibile calcolare gli effetti dello scaglionamento della copertura in base a un modello lineare.

Esempio: il prezzo a budget di un termine di copertura, inclusi gli effetti del metodo di copertura, è pari a 100 e la durata totale è di quattro anni.

Fase	Durata	Copertura	Nuovo prezzo
1	2,5 A	Sconto Sconto 50% $(2,5/4) * 0,5 * 100$ = 31,25	
2	1 A	Sconto Sconto 25% $(1/4) * 0,25 * 100 =$ 6,25	
3	0,5 A	Sconto 10% $(0,5/4) * 0,1 * 100$ = 1,25	
TOTALE	4 A	-	= 38,75

Formula generale:

$$\text{Prezzo} = \frac{\text{Durata scaglione}}{\text{Durata totale}} * \text{Prezzo a budget}$$

In questo esempio, lo scaglione di copertura inizia dopo lo scaglione precedente. Nell'esempio seguente, lo scaglione di copertura inizia contemporaneamente allo scaglione precedente.

Fase	Inizio	Durata	Durata Du- rata
1	-	1 A	1 A
2	uguale a	2 A	$(2-1) = 1 A$
3	dopo	1 A	1 A

La durata nettificabile dello scaglione 2 corrisponde alla maggiore durata di questo scaglione rispetto allo scaglione 1. LN utilizza tale durata nettificabile per calcolare il prezzo di un termine di copertura.

2.3 - Calcolo degli effetti del metodo di copertura dei costi. Nello schema riportato di seguito vengono descritte le formule relative ai nuovi importi di costo e di vendita per i seguenti metodi di copertura.

Metodo di copertura	Importo costo (IC)	Importo di vendita (IV)
Prezzo fisso	IC_r	IV_r
Sconto	$(S/100) * IC_r$	$(S/100) * IV_r$
Sconto massimo	$(Max/IV_r) * (IC/IV)_r * IC_r$	$(Max/IV_r) * IC_r$
Prezzo massimo	$(Max/IV_r) * (IC/IV)_r * IC_r$	$(Max/IV_r) * IC_r$

dove:

IC_r = Importo costo a budget

IV_r = Importo di vendita a budget

S = Percentuale di sconto

Max = Importo massimo

2.4 - Calcolo degli importi di costo e di vendita del termine di copertura LN utilizza questo passaggio secondario per calcolare gli importi di costo e di vendita dei termini di copertura. L'importo di vendita del termine di copertura corrisponde alla somma degli importi di vendita di tutti gli scaglioni di copertura. LN utilizza la stessa procedura per calcolare l'importo di costo del termine di copertura.

Passaggio 3 - Calcolo dei prezzi dei termini

LN calcola gli importi di tutti i termini. I termini di ricarico/sconto hanno effetto su tali termini. Inoltre, LN aggrega a tali termini gli importi di costo e di vendita a budget relativi ai termini di copertura.

Sono disponibili due tipi di termini correlati alle righe del contratto di assistenza:

- Le righe del contratto di assistenza correlate a un gruppo di installazioni
- Le righe del contratto di assistenza correlate a un contratto di assistenza

Se i termini vengono suddivisi per gruppo di installazioni, in LN vengono calcolate le righe del contratto di assistenza correlate al gruppo di installazioni. Tali righe rappresentano la somma delle righe totali con lo stesso gruppo di installazioni. Pertanto, LN somma gli importi di costo/di vendita a budget e gli importi di costo/di vendita spesi relativi alle righe totali.

LN aggiorna le righe calcolate del contratto di assistenza in base ai termini di ricarico/sconto correlati al contratto di assistenza a livello di intestazione contratto.

Metodo di copertura dei costi

Il metodo di copertura dei costi consente di recuperare in modo flessibile i costi di assistenza dal business partner.

Utilizzare la sessione Termini di copertura selezionati da offerta di contratto (tsctm1120m200) per specificare un valore per il parametro Termini di copertura.

Se un termine di copertura varia con il trascorrere del tempo (suddivisione in scaglioni) oppure quando viene raggiunto un determinato valore del contatore, il metodo specificato verrà incluso nello scaglione.

- **Importo massimo**
L'importo di costo massimo concordato con il Business Partner. È possibile addebitare tutti i costi inferiori a questo valore.
- **Percentuale copertura contrattuale**
Tutti i costi di assistenza vengono addebitati a una tariffa scontata.
- **Importo max. su perc. copert. contratt.**
Tutti i costi di assistenza aggregati vengono addebitati a una tariffa scontata, a condizione che l'importo totale non superi il prezzo massimo. Tutti i costi che superano il prezzo massimo vengono addebitati alla tariffa standard.
- **Esclusione**
I termini vengono esclusi dalla copertura contrattuale.
- **Proprio rischio**
I termini sono esclusi dalla copertura contrattuale fino a quando non viene raggiunto un determinato importo massimo o una determinata percentuale di copertura contrattuale. Se viene raggiunto l'importo massimo o la data di fine del termine di copertura, la copertura verrà offerta per qualsiasi altro termine di copertura. Questo metodo di copertura non è applicabile ai termini di copertura selezionati da garanzia.

Nota

- Se il termine di copertura prevede più scaglioni, è possibile applicare un metodo di copertura dei costi diverso per ciascuno di essi.
- Se è necessario applicare più metodi di copertura dei costi per ciascuno scaglione, tali metodi vengono immessi nello scaglione associato.

Piani di sconto contrattuale

Un piano di sconto contrattuale definisce la percentuale di sconto di un contratto in un determinato periodo di tempo.

Nel piano di sconto viene definita la percentuale di sconto di un contratto per il periodo di validità della garanzia dell'articolo. È possibile includere un periodo di garanzia iniziale durante il quale al cliente non viene inviata alcuna fattura.

È inoltre possibile utilizzare un piano di sconto indipendentemente da una garanzia, ad esempio se si concorda con il cliente uno sconto "una tantum".

Per definire un piano di sconto contrattuale, è possibile utilizzare la sessione Piani di sconto contrattuale (tsctm0110m000).

Stampa dei documenti del contratto di assistenza

Per stampare i documenti del contratto di assistenza, effettuare le seguenti operazioni:

1. Avviare la sessione Stampa documenti contratto di assistenza (tsctm3400m000).
2. Nel campo **Dati da stampare** selezionare **Documento interno** o **Documento esterno**, in base alle specifiche esigenze.
3. Nella scheda **Intervallo di selezione** specificare l'intervallo dei documenti del contratto di assistenza da stampare.
4. Nella scheda **Opzioni valuta** selezionare la copertura e gli allegati tecnici da includere nella stampa, nonché le valute in cui devono essere stampati gli importi di costo e di vendita.
5. Fare clic su **Stampa**.

Nota

Se si stampa un documento del contratto di assistenza, lo stato del contratto rimane invariato.

Stampa dei contratti di assistenza

È possibile utilizzare questa sessione per effettuare le seguenti operazioni:

- Stampa di documenti interni
- Stampa di documenti esterni

Per stampare i contratti di assistenza, effettuare le seguenti operazioni:

1. Avviare la sessione Stampa contratti di assistenza (tsctm3401m000).
2. Specificare l'intervallo di contratti di assistenza da stampare.
3. Selezionare le caselle di controllo appropriate per specificare gli allegati di testo da stampare.
4. Nel campo **Ordina per** selezionare l'ordinamento.
5. Fare clic su **Stampa**.

Modifiche del contratto di assistenza

I contratti di assistenza attivi non possono essere modificati come i contratti di assistenza con stato **Libero**. In Assistenza le modifiche del contratto possono essere classificate nei seguenti tipi:

- Rinnovo del contratto
- Indicizzazione
- Modifiche incidentali

Rinnovo contratto

L'opzione **Rinnovo contratto** consente di estendere il periodo del contratto. È possibile rinnovare un contratto di assistenza per qualsiasi durata e copiare i termini di costo e di copertura. Quando si rinnova un contratto, è possibile inserire anche righe di configurazione aggiuntive, modificare gli importi di costo e di vendita delle righe di configurazione, modificare gli importi di costo e di vendita dei termini di copertura e così via.

Indicizzazione prezzo

L'opzione **Indicizzazione prezzo** consente di aumentare l'importo del contratto. L'aumento può essere dovuto a variazioni economiche, all'esigenza di neutralizzare l'effetto dell'inflazione o delle fluttuazioni delle valute e così via.

- La modifica del contratto di assistenza di tipo indicizzazione può essere applicata solo quando il metodo di determinazione prezzi delle righe di configurazione è impostato su **Gruppo installaz./Det. prezzo articolo** nella sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000) o nella sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300).
 - Se la casella di controllo **Aggiorna da listino prezzi contratti** nella sessione Percentuali indicizzazione (tsctm0161m000) non è selezionata, la percentuale **Gruppo installaz./Det. prezzo articolo** definita nella sessione viene utilizzata per indicizzare i campi **Prezzo di vendita calcolato** e **Prezzo di vendita** nella sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300).
 - Se la casella di controllo **Aggiorna da listino prezzi contratti** nella sessione Percentuali indicizzazione (tsctm0161m000) è selezionata, il prezzo di vendita viene aggiornato con l'ultimo prezzo specificato nella sessione Listini prezzi articolo contratto (tsctm0115m000). I valori **Importo di vendita calcolato** e **Importo di vendita** nella sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300) vengono indicizzati in modo proporzionale, in base al periodo compreso tra i valori di **Data di validità modifica** e **Data di scadenza** specificati nella sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000).
- Se il campo **Tipo** è impostato su **Rinnovo con indicizzazione** nella sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000), LN rinnova il contratto e applica l'indicizzazione contemporaneamente. L'indicizzazione viene applicata indipendentemente dal metodo di determinazione dei prezzi definito per le righe di configurazione.

Modifiche incidentali

L'opzione **Modifiche incidentali** consente di apportare alcune modifiche all'accordo contrattuale, ad esempio l'aggiunta di righe di configurazione, la modifica di prezzi e sconti, la variazione dei termini di copertura e di costo e così via.

Impatto dell'indicizzazione o delle modifiche incidentali sulle rate all'attivazione della modifica del contratto

Quando viene attivata l'indicizzazione o una modifica incidentale, l'importo indicizzato viene suddiviso tra le rate che soddisfano i seguenti criteri:

- Rate con stato **Libero** presenti nella sessione Rate contrattuali (tsctm4100m000).
- Rate la cui data di inizio specificata nel campo **Data di validità** della sessione Rate contrattuali (tsctm4100m000) corrisponde o è successiva alla data specificata nel campo **Data di validità modifica** della sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000).

L'importo indicizzato non viene suddiviso tra le rate create manualmente.

Quando si applica l'indicizzazione o una modifica incidentale, non sono presenti rate con stato **Libero** nella sessione Rate contrattuali (tsctm4100m000). All'attivazione della modifica del contratto, LN genera nella sessione Rate contrattuali (tsctm4100m000) una nuova rata corrispondente all'importo indicizzato. La data visualizzata nel campo **Data fattura pianificata** relativa alla nuova rata corrisponde alla data presente nel campo **Data di validità modifica** della sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000).

Se l'importo dell'indicizzazione o quello della modifica incidentale è diverso da zero, LN lo aggiunge all'importo della rata. L'importo dell'indicizzazione o della modifica incidentale viene quindi reimpostato su zero.

È possibile modificare lo stato della rata solo nei seguenti casi:

- Quando l'importo dell'indicizzazione o quello della modifica incidentale è pari a zero. Alla rata può essere assegnato uno dei seguenti valori:
 - **Accettato**
 - **Annulato**
- Quando viene attivata la modifica del contratto.

Esecuzione di modifiche in un unico contratto

Per apportare modifiche a un unico contratto, effettuare le seguenti operazioni:

1. Nella sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000) scegliere Modifiche contratto dal menu Visualizzazioni, Riferimenti o Azioni.
2. Nella sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000) fare clic sul pulsante Nuovo per avviare la sessione di dettagli.
3. Nel campo **Tipo** selezionare il tipo di modifica:

- Rinnovo
 - Modifiche incidentali
 - Indicizzazione
 - Rinnovo con indicizzazione
4. Immettere una descrizione.
 5. Apportare le modifiche appropriate. Se necessario, utilizzare i comandi del menu Visualizzazioni, Riferimenti o Azioni per modificare le configurazioni e/o i termini di copertura oppure per visualizzare i totali del contratto.
 6. Fare clic su Salva.
 7. Nella sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000) verificare gli importi. Se, a questo punto, si modifica l'ora di validità della modifica (il valore predefinito è la data corrente), è necessario ricalcolare i prezzi e verificare i nuovi importi.
 8. Per confermare le modifiche, nella sessione di dettagli Modifiche contratto (tsctm3120m000) scegliere Attiva modifica contratto dal menu Visualizzazioni, Riferimenti o Azioni. Il contratto attivo viene quindi aggiornato in base alle modifiche.

Nota

- Per ogni modifica apportata a un contratto LN genera nuove rate, che possono essere verificate nella sessione Rate contrattuali (tsctm4100m000).
- È possibile apportare modifiche a un contratto di assistenza solo se, nella scheda **Modifiche contratto** della sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000), la casella di controllo relativa al tipo di modifica riguardante tale contratto è stata selezionata prima della selezione del contratto.
- Non è possibile apportare modifiche incidentali a un intervallo di contratti.
- È possibile impostare il campo **Tipo** su **Rinnovo con indicizzazione** nella sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000) solo se nella sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000) sono selezionate le seguenti caselle di controllo:
 - **Rinnovo contratto**
 - **Indicizzazione prezzo**

Rinnovo contratto

Il contratto di assistenza definisce i termini e le condizioni pattuiti tra il provider di servizi e il cliente. I contratti di assistenza possono essere rinnovati per fornire servizi estesi e, di conseguenza, un flusso di lavoro aggiuntivo per l'organizzazione di assistenza.

Rinnovo contratto: l'opzione relativa ai rinnovi consente di estendere il periodo del contratto oltre la durata corrente. È possibile rinnovare un contratto di assistenza per qualsiasi durata e copiare i termini di costo e di copertura. Quando si rinnova un contratto, è possibile inserire anche righe di configurazione aggiuntive, modificare gli importi di costo e di vendita delle righe di configurazione, modificare gli importi di costo e di vendita dei termini di copertura e così via.

Nota

È possibile impostare il campo **Tipo** su **Rinnovo con indicizzazione** nella sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000) solo se nella sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000) sono selezionate le seguenti caselle di controllo:

- **Rinnovo contratto**
- **Indicizzazione prezzo**

Indicizzazione

Per adattare le tariffe alle fluttuazioni del mercato e recare vantaggio all'organizzazione di assistenza, è possibile rivalutare un contratto di assistenza. A causa dell'inflazione, i costi di materiale, manodopera, strumenti, viaggio e così via possono subire delle variazioni e risulta quindi necessario cambiare gli accordi correnti definiti nei contratti di assistenza. È possibile utilizzare l'indicizzazione nel modulo Gestione contratti per implementare queste modifiche automaticamente, se specificato nel contratto di assistenza.

I costi e i prezzi correnti del contratto devono essere ricalcolati in base all'indicizzazione, che tuttavia non può comportare la definizione di un nuovo contratto di assistenza. È necessario determinare le seguenti dipendenze:

- Le rate del contratto vengono rigenerate in base a un importo del contratto modificato. Ciò influisce su Fatturazione.
- Le modifiche interessano la contabilità clienti, ad esempio fatture aggiuntive e note di accredito. Ciò influisce su Contabilità clienti.
- Le modifiche interessano i ricavi e i costi previsti. Ciò influisce sui conti di Contabilità generale.

Se si utilizza l'indicizzazione, i prezzi di costo e di vendita possono essere aggiornati in base a una percentuale:

- Le attività di assistenza previste dal contratto (definite nel modulo Pianificazione e strategie di assistenza)
- Il tipo di termine

Nota

- Per utilizzare l'indicizzazione in un contratto di assistenza, prima dell'attivazione di un contratto, è necessario selezionare la casella di controllo **Indicizzazione prezzo** relativa al contratto specifico nella scheda Modifiche contratto della sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000).
- Per applicare l'indicizzazione e rinnovare un contratto di assistenza contemporaneamente, impostare il campo **Tipo** nella sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000) su **Rinnovo con indicizzazione**.
- Per applicare l'indicizzazione a un unico contratto, utilizzare la sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000).

- Per applicare l'indicizzazione a più contratti, utilizzare la sessione Generazione modifiche contratto (tsctm3202m000). Per ulteriori informazioni, consultare *Applicazione dell'indicizzazione a più contratti* (pag. 45).

Applicazione dell'indicizzazione a più contratti

Per applicare l'indicizzazione a più contratti, effettuare le seguenti operazioni:

1. Nella sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000) scegliere **Generazione modifiche contratto** dal menu Visualizzazioni, Riferimenti o Azioni per avviare la sessione Generazione modifiche contratto (tsctm3202m000).
2. Specificare un intervallo.
3. Selezionare la casella di controllo **Indicizzazione**.
4. Modificare la data di validità, se necessario.
5. Selezionare il modello di indicizzazione. È possibile selezionare il modello solo quando il modello di indicizzazione non è definito nella sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000).
6. Per attivare immediatamente le modifiche, selezionare la casella di controllo **Attiva indicizzazione creata**. Se non si seleziona la casella di controllo, sarà necessario attivare le modifiche una alla volta in un secondo momento.
7. Fare clic su **Elabora**.

Nota

- Per l'indicizzazione, gli importi dei termini di indicizzazione vengono ricalcolati in base alla definizione dell'indice.
- Per ogni modifica apportata a un contratto, Assistenza genera nuove rate, che possono essere verificate nella sessione Rate contrattuali (tsctm4100m000).
- È possibile applicare l'indicizzazione a un contratto di assistenza quando la casella di controllo **Indicizzazione prezzo** relativa al contratto specifico nella scheda **Modifiche contratto** della sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000) è stata selezionata prima dell'attivazione del contratto.

Modifiche incidentali

Per modifiche incidentali si intendono le modifiche apportate a un contratto di assistenza attivo per quanto riguarda le configurazioni coperte, i tipi di copertura, i termini e le condizioni.

È possibile creare una modifica del contratto di tipo incidentale quando si desidera apportare una modifica al contratto esistente.

La modifica del contratto viene creata con stato **Libero**.

Le modifiche incidentali devono essere rese effettive per il contratto al fine di fornire la copertura tramite le nuove definizioni di contratto. Una modifica del contratto determina spesso una variazione del prezzo e ha effetto sulle rate correnti del contratto. Se a una modifica incidentale è correlata una penale, viene creata una rata del contratto separata.

L'importo di correzione totale della modifica incidentale viene calcolato come differenza tra i prezzi totali del contratto prima e dopo l'applicazione della modifica.

È possibile apportare modifiche incidentali alla copertura di un contratto di assistenza attivo. È possibile, ad esempio, effettuare una delle seguenti operazioni:

- Aggiungere o eliminare gruppi di installazioni, articoli con numero di serie, tipi di assistenza, termini, termini di copertura e/o termini di costo.

Nota

- Per consentire l'applicazione di modifiche incidentali a un contratto di assistenza, prima dell'attivazione di un contratto, è necessario selezionare la casella di controllo **Modifiche incidentali** relativa al contratto specifico nella scheda **Modifiche contratto** della sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000). Utilizzare la sessione per specificare una penale da addebitare al cliente quando viene apportata una modifica incidentale.
- Per apportare modifiche incidentali a un contratto, utilizzare la sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000).

Stampa dei contratti di assistenza in scadenza

1. Avviare la sessione Scadenza contratti di assistenza (tsctm3200m000).
2. Immettere l'intervallo di date appropriato.
3. Selezionare la casella di controllo **Elenco di contratti da terminare**.
4. Fare clic su **Elabora**.

Applicazione del contrassegno per la scadenza ai contratti di assistenza

È possibile utilizzare la sessione Scadenza contratti di assistenza (tsctm3200m000) per contrassegnare i contratti di assistenza per la scadenza.

Lo stato di un contratto di assistenza può essere impostato su **Attivo** anche se il relativo periodo risulta completato. Non è possibile utilizzare questo contratto per allocare la copertura contrattuale. È possibile impostare lo stato su **Scaduto**, quindi chiudere il contratto e trasferirlo nello storico.

Contrassegno dei contratti per la scadenza

È anche possibile contrassegnare i contratti per la scadenza. In questo modo, per tutti i contratti di assistenza che rientrano nell'intervallo di selezione dell'input definito e con data di scadenza successiva a quella corrente, lo stato non viene impostato su **Scaduto** ma su **Contrassegnato per la scadenza**.

Nota

Non è possibile apportare modifiche ai contratti scaduti.

Elaborazione della scadenza dei contratti di assistenza

1. Avviare la sessione Scadenza contratti di assistenza (tsctm3200m000).
2. Immettere l'intervallo di selezione massimo per il componente richiesto, ad esempio il Business Partner 'Destinazione vendita'.
3. Selezionare la casella di controllo **Contrassegna contratti per la scadenza**.
4. Selezionare nel modo appropriato le caselle di controllo **Report processo** e **Report errori**.
5. Fare clic su **Elabora**.

Nell'intervallo specificato, selezionare la casella di controllo **Contrassegnato per la scadenza** nella sessione di dettagli dei contratti di assistenza.

Nota

Una volta scaduti, i contratti contrassegnati per la scadenza non possono essere rinnovati.

Scadenza dei contratti di assistenza

1. Avviare la sessione Scadenza contratti di assistenza (tsctm3200m000).
2. Immettere l'intervallo di selezione massimo per il componente richiesto, ad esempio il Business Partner 'Destinazione vendita'.
3. Selezionare la casella di controllo **Termina contratti**.
4. Se necessario, selezionare le caselle di controllo **Report processo** e **Report errori**.
5. Fare clic su **Elabora**.

LN imposta su **Scaduto** lo stato dei contratti di assistenza la cui data di scadenza è stata raggiunta.

Percorso di ricerca dei contratti di assistenza

Quando si avvia una chiamata oppure si crea un ordine di assistenza o un ordine di manutenzione postvendita, viene generata una transazione per la combinazione di articolo e numero di serie. Quando

in Infor LN viene ricercato un contratto di assistenza appropriato per la transazione, per il contratto e la transazione non è più obbligatoria la corrispondenza esatta della combinazione articolo-numero di serie.

In Infor LN la ricerca del contratto di assistenza viene effettuata in base alla sequenza indicata di seguito:

- Numero di serie
- Articolo - Gruppo di installazioni
- Gruppo di installazioni
- Articolo

Nota

In Infor LN viene applicata la corrispondenza più dettagliata.

Nel seguente scenario viene illustrata la diversa copertura contrattuale degli stessi articoli a seconda che il gruppo di installazioni o l'articolo (senza gruppo di installazioni) sia collegato a contratti di assistenza diversi:

Istruzione 1: Gli articoli con numero di serie vengono inizialmente venduti al Business Partner 'Destinazione vendita' tramite un ordine di vendita

1. Ordine di vendita 1 con n righe con articolo A con numero di serie 123456, articolo B con numero di serie 123123, articolo C con numero di serie 345345, collegati al Gruppo di installazioni 1
2. Ordine di vendita 2 con n righe con articolo A con numero di serie 789005, articolo B con numero di serie 234234, articolo C con numero di serie 456456, collegati al Gruppo di installazioni 2
3. Ordine di vendita 3 con n righe con articolo A con numero di serie 333333, articolo B con numero di serie 333334, articolo C con numero di serie 333335, non collegati ad alcun gruppo di gruppo di installazioni

Istruzione 2: I contratti di assistenza sono definiti come segue: Contratti di assistenza 1 e 2 a livello di gruppo di installazioni e contratto di assistenza 3 a livello di articolo.

Nel contratto di assistenza sono specificate le condizioni per combinazione di Gruppo di installazioni-ARTICOLO o per ARTICOLO:

Nota: lo stesso articolo viene utilizzato per contratti diversi.

- CONTRATTO DI ASSISTENZA 1 (fatturazione di tutto il lavoro) cliente xyz
- Inizio 1° gennaio 2011
- Gruppo di installazioni 1 Articolo A copertura contrattuale per riparazione 100 euro
- Gruppo di installazioni 1 Articolo B copertura contrattuale per riparazione 120 euro
- Gruppo di installazioni 1 Articolo C copertura contrattuale per riparazione 210 euro
- CONTRATTO DI ASSISTENZA 2 (ad esempio garanzia per tutto il lavoro) cliente xyz
- Inizio 1° dicembre 2011
- Gruppo di installazioni 2 Articolo A copertura contrattuale per riparazione 50 euro

- Gruppo di installazioni 2 Articolo A copertura contrattuale per riparazione 52 euro
- Gruppo di installazioni 2 Articolo A copertura contrattuale per riparazione 53 euro
- CONTRATTO DI ASSISTENZA 3 Cliente 333
- <nessun gruppo di installazioni specificato> Articolo A copertura contrattuale 300 euro
- CONTRATTO DI ASSISTENZA 4 Cliente 333
- <nessun gruppo di installazioni specificato> Articolo A copertura contrattuale 375 euro

Istruzione 3: Vengono registrati lavori di assistenza per gli articoli con un contratto di assistenza.

In questo esempio i lavori di assistenza vengono registrati utilizzando un ordine di manutenzione postvendita.

1. Ordine di manutenzione postvendita 1 per cliente xyz - Articolo A, numero di serie 123456: in Infor LN vengono identificati il gruppo di installazioni (gruppo di installazioni 1) a cui appartiene l'articolo e il contratto di assistenza. Questo determina una copertura contrattuale per riparazione di 100 euro.
2. Ordine di manutenzione postvendita 2 per cliente xyz - Articolo A, numero di serie 789005: in Infor LN viene rilevato che l'articolo fa parte del gruppo di installazioni 2 e viene identificato il contratto di assistenza per il gruppo di installazioni 2 e l'articolo A. Questo determina una copertura contrattuale per riparazione di 50 euro, Esempio da garanzia.
3. Ordine di manutenzione postvendita 3 per cliente 333 - Articolo A, numero di serie 333333: Viene effettuata una ricerca in corrispondenza del livello più generico successivo. Vengono identificati i contratti di assistenza 3 e 4 per l'articolo A. Viene selezionato l'ultimo contratto identificato (in questo caso il contratto di assistenza 4) e vengono applicate le relative condizioni. Questo determina una copertura contrattuale per riparazione di 375 euro.

Percorso di ricerca delle tariffe di manodopera (contratto di assistenza)

Per i contratti e le offerte di assistenza, LN consente di specificare i criteri di ricerca per il recupero del codice di tariffa di manodopera quando si definiscono i termini di costo di manodopera. In base a questo codice di tariffa di manodopera ricavato per impostazione predefinita, vengono utilizzati i tassi di costo e le tariffe di vendita per calcolare l'importo di costo e di vendita del termine di costo di manodopera.

Il campo **Perc. ric.** della sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000) consente di definire tre attributi utilizzati da LN per recuperare i codici di tariffa di manodopera.

LN recupera la tariffa di manodopera nel seguente ordine:

- Livello 1
- Livello 2
- Livello 3

In LN viene utilizzato questo criterio di ricerca per determinare la tariffa di manodopera per un contratto o un'offerta di assistenza. Se la tariffa di manodopera non è specificata nel livello 1, viene presa in considerazione quella definita nel livello 2. Se la tariffa di manodopera non è specificata nel livello 2, viene presa in considerazione quella definita nel livello 3.

La tariffa della manodopera può derivare per impostazione predefinita dai seguenti valori possibili per ciascun livello:

- Reparto
- Area assistenza
- Gruppo articoli con numero di serie
- Gruppo di installazioni
- Attività di riferimento
- Mansione
- Competenza
- Non applicabile

Esempio

Il codice della tariffa di manodopera predefinita viene recuperato dalla mansione associata al termine di costo di manodopera definito nella sessione Termini manodopera derivati da contratto (tsctm1132m300). Se non è specificata alcuna mansione, il codice viene recuperato dall'attività di riferimento definita nella sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300). Se non è definito alcun codice di tariffa di manodopera per l'attività di riferimento, il codice viene recuperato dal reparto di assistenza dell'attività di riferimento.

Nota

Infor LN non consente di selezionare una stessa opzione in due livelli. Se ad esempio il primo livello è impostato su Reparto, il secondo e il terzo livello non possono essere impostati su Reparto.

Il secondo livello può essere impostato soltanto se il valore nel primo livello non è impostato su 'Non applicabile'. Il terzo livello può essere impostato soltanto se il valore nel secondo livello non è impostato su 'Non applicabile'.

Termini di contratto per il contratto di assistenza e l'offerta di contratto di assistenza

Riguardo a un contratto è possibile specificare se una riga è una riga di copertura contrattuale, una riga di determinazione del prezzo o una combinazione di questi due tipi.

Termini di copertura

In un termine di copertura sono inclusi gli accordi relativi alla durata, il metodo di copertura dei costi e i costi degli accordi. È possibile creare un termine di copertura per un contratto di assistenza, un'offerta di contratto di assistenza, un gruppo di installazioni, un tipo di copertura, un tipo di termine o un numero di sequenza oppure una combinazione di tali elementi. Vengono inoltre archiviati gli importi di costo e di vendita del termine. I termini di copertura definiti sono validi per la durata del contratto di assistenza. È inoltre possibile suddividere questi termini in scaglioni in base al tempo o al valore del contatore principale di un modello di contatore. I termini di copertura possono essere specificati nei termini di costo.

L'offerta di contratto **Termine di copertura** e il contratto **Riga copertura contrattuale** sono definiti nelle sessioni Termini di copertura selezionati da offerta di contratto (tsctm1120m200) e Termini del contratto (tsctm1120m300).

Termini di determinazione dei prezzi

È possibile configurare i termini di determinazione dei prezzi per la riga di configurazione nel contratto di assistenza o nell'offerta di contratto di assistenza. Questo termine di determinazione dei prezzi di riga di configurazione può essere utilizzato anche come modello di determinazione dei prezzi. Per una riga di configurazione, è possibile selezionare un termine di determinazione dei prezzi del tipo Tempo e materiale (con dati dettagliati di determinazione dei prezzi) o il prezzo di riparazione fisso. Il tempo e il materiale vengono utilizzati per definire un prezzo di vendita per il materiale, la manodopera o altri costi. Il prezzo fisso viene utilizzato come prezzo di riparazione fisso per gli interventi di manutenzione e/o di assistenza effettuati per l'articolo. Per definire il termine di determinazione dei prezzi, è necessario impostare il campo **Tipo di prezzo contratto** della sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300) su **Tempo e materiale** o **Prezzo riparazione fisso**.

Nota

- Il campo **Tipo di prezzo contratto** è abilitato soltanto se la casella di controllo **Prezzi** è selezionata nella sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300).
- I termini di determinazione dei prezzi possono essere utilizzati soltanto se la casella di controllo **Usa prezzi in contratti di assistenza** è selezionata nella sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).

Copertura contrattuale e termini di determinazione dei prezzi di contratto

Per un ordine di assistenza, è possibile configurare i termini di copertura oltre ai termini di determinazione dei prezzi (soltanto del tipo Tempo e materiale) per la stessa riga di configurazione. LN definisce innanzitutto i prezzi di vendita per le transazioni e quindi i termini di copertura. Il prezzo di vendita nei termini di costo corrisponde al prezzo concordato, mentre l'importo di vendita e l'importo di costo coperto corrisponde alla copertura.

Nota

- Il campo **Tipo di prezzo contratto** è abilitato soltanto se la casella di controllo **Prezzi** è selezionata nella sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300).
- I termini di determinazione dei prezzi possono essere utilizzati soltanto se la casella di controllo **Usa prezzi in contratti di assistenza** è selezionata nella sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).

Prezzi fissi

Per definire il termine di determinazione dei prezzi di contratto del tipo **Prezzo riparazione fisso**, è possibile impostare il campo **Tipo di prezzo contratto** della sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300) su **Prezzo riparazione fisso**. Un prezzo fisso è un impegno basato su un prezzo concordato. L'utilizzo di una quantità maggiore o minore di tempo, materiale e così via influisce soltanto sul margine lordo e il cliente paga unicamente il prezzo concordato. Se è stato configurato un prezzo fisso per ordine, per ciascuna transazione (attività di assistenza in loco oppure riga di parte di manutenzione postvendita) viene emessa fattura per il prezzo di contratto di assistenza specificato, indipendentemente dal costo registrato per tale ordine.

Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi e dei termini di copertura

È possibile utilizzare i termini di copertura e/o i termini di determinazione dei prezzi per un contratto di assistenza applicabile per gli ordini di assistenza o gli ordini di manutenzione postvendita.

Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Tempo e materiale per gli ordini di assistenza

- Per gli ordini di assistenza, in LN il prezzo di vendita viene recuperato dai termini di determinazione dei prezzi del contratto di assistenza. Questo prezzo di vendita viene utilizzato per le righe di costo di assistenza. Il campo **Origine prezzo** è impostato su **Contratto di assistenza**.
- Se i termini di determinazione dei prezzi del contratto di assistenza non sono definiti, il prezzo di vendita deriva per impostazione predefinita dai registri dei prezzi, dalle tariffe di manodopera (dati standard di determinazione dei prezzi). Il campo **Origine prezzo** è impostato su **Altro**.
- Se il prezzo di vendita non è applicabile perché la riga di costo di assistenza è coperta da un prezzo fisso, il campo **Origine prezzo** è impostato su **Non applicabile**.

Per i costi effettivi di ordine di assistenza, si applica quanto segue:

- Il prezzo di vendita definito per il termine di determinazione dei prezzi viene recuperato dai termini di determinazione dei prezzi del contratto di assistenza. Il campo **Origine prezzo** è impostato su **Contratto di assistenza**.
- Se il prezzo di vendita non viene individuato, nelle righe di costo di materiale tale prezzo viene basato sui dati standard di determinazione dei prezzi, nelle righe di costo di manodopera viene basato sulle tariffe di manodopera applicabili e nelle altre righe di costo viene basato sui dati standard applicabili di determinazione dei prezzi. Il campo **Origine prezzo** è impostato su **Altro**.
- Se il prezzo di vendita viene modificato manualmente, il campo **Origine prezzo** è impostato su **Manuale**.
- Se il prezzo di vendita non è applicabile perché i costi sono coperti da un'offerta o da un prezzo fisso, il campo **Origine prezzo** è impostato su **Non applicabile**.

Nota

Se nel contratto di determinazione dei prezzi è stato definito un termine di determinazione dei prezzi della manodopera, come tariffa di manodopera viene utilizzato per impostazione predefinita il prezzo di vendita definito per il termine di determinazione dei prezzi. Se il prezzo di vendita per i termini di determinazione dei prezzi non è stato definito, la tariffa di manodopera viene ricavata per impostazione predefinita in base al percorso di ricerca definito nella sessione Parametri ordini di assistenza (tssoc0100m000). Il contratto non è incluso nel percorso di ricerca perché è sempre l'elemento preso in considerazione per primo.

Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Tempo e materiale per gli ordini di manutenzione postvendita

- Per gli ordini di manutenzione postvendita, in LN viene recuperato il prezzo di vendita definito per il termine di determinazione dei prezzi correlato al tipo di costo. Il campo **Origine prezzo** è impostato su **Contratto di assistenza**.
- Se non viene individuato, il prezzo di vendita viene basato sui dati standard di determinazione dei prezzi. Il campo **Origine prezzo** è impostato su **Altro**.
- Se il prezzo di vendita viene modificato manualmente, il campo **Origine prezzo** è impostato su **Manuale**.
- Se il prezzo di vendita non è applicabile perché i costi sono coperti da un'offerta o da un prezzo fisso, il campo **Origine prezzo** è impostato su **Non applicabile**.

Utilizzo della copertura contrattuale e dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Tempo e materiale

Se per ciascuna transazione sono applicabili sia i termini di costo di copertura sia i termini di determinazione dei prezzi, in LN vengono applicati prima il termine di determinazione dei prezzi (per Tempo e materiale) per le transazioni, quindi i termini di copertura. Poiché un contratto di assistenza

può essere utilizzato sia per i termini di determinazione dei prezzi (per Tempo e materiale) sia per i termini di copertura, in LN viene utilizzato un indicatore per determinare se sono applicabili i termini di determinazione dei prezzi o i termini di copertura.

Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Prezzo fisso per gli ordini di assistenza

Per gli ordini di assistenza, in LN il prezzo di vendita viene recuperato dai termini di determinazione dei prezzi del contratto di assistenza. Nell'ordine di assistenza l'attività di ordine di assistenza viene fatturata per il prezzo di vendita concordato definito nel contratto di assistenza, indipendentemente dal costo registrato a fronte di tale ordine. La riga di fattura di ordine di assistenza viene creata nella sessione Prezzi fissi per ordine di assistenza (tssoc2115m000), che include il prezzo di vendita e i dati di fattura. Il prezzo di vendita nella riga di fattura di ordine di assistenza è il prezzo di vendita concordato ricavato per impostazione predefinita dal prezzo fisso concordato dei contratti di assistenza. Il campo **Origine prezzo** è impostato su **Contratto di assistenza**.

Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Prezzo fisso per gli ordini di manutenzione postvendita

Se per le righe di parte di ordine di manutenzione postvendita il metodo di determinazione dei prezzi è impostato su **Prezzo ordine fisso**, il prezzo di vendita corrisponde al prezzo di vendita concordato. Il prezzo di vendita viene ricavato dal valore predefinito soltanto se l'articolo è specificato nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).

Per le righe di manutenzione di parti in cui il metodo di determinazione dei prezzi è impostato su **Prezzo ordine fisso**, è applicabile quanto segue:

- Il prezzo di vendita viene recuperato dalle righe di configurazione di assistenza. Il campo **Origine prezzo** è impostato su **Contratto di assistenza**.
- Se non è definito per la riga di configurazione di assistenza, il prezzo di vendita è basato sul **Prezzo di vendita** definito nella sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000). Il campo **Origine prezzo** della sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) è impostato su **Altro**.
- Se il prezzo di vendita viene aggiunto manualmente, il campo **Origine prezzo** è impostato su **Manuale**.
- Se non è stato definito, il prezzo di vendita viene basato sui dati standard di determinazione dei prezzi.

La riga di copertura contrattuale viene creata con il termine di determinazione dei prezzi impostato sul metodo Prezzo riparazione fisso, per salvare il prezzo di vendita e i dati di fattura. Il prezzo di vendita nella riga di fattura di ordine di assistenza è il prezzo di vendita concordato ricavato per impostazione predefinita dal prezzo fisso concordato dei contratti di assistenza. Come origine del prezzo in questa riga viene inserita l'origine del prezzo delle righe di manutenzione delle parti. Per tutte le altre righe di copertura contrattuale collegate alle righe di manutenzione delle parti, il campo **Origine prezzo** della

sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) è impostato su **Non applicabile**.

Percorso di ricerca dei termini di determinazione dei prezzi e/o dei termini di copertura applicabili

Per determinare i termini di determinazione dei prezzi e/o i termini di copertura applicabili, in LN viene utilizzato il seguente percorso di ricerca:

- In base al gruppo di installazioni e all'articolo senza numero di serie. In LN vengono ricercati i seguenti elementi:
 - a. I termini definiti per il gruppo di installazioni e l'articolo.
 - b. I termini definiti soltanto per il gruppo di installazioni.
 - c. I termini definiti per l'articolo.
- In base al gruppo di installazioni. In LN vengono ricercati i termini definiti per il gruppo di installazioni.
- In base a un articolo con numero di serie. In LN vengono ricercati i seguenti elementi:
 - a. I termini definiti per l'articolo con numero di serie.
 - b. I termini definiti per l'articolo padre dell'articolo con numero di serie, se è presente un articolo padre.
 - c. I termini definiti per il gruppo di installazioni e l'articolo.
 - d. I termini definiti soltanto per il gruppo di installazioni.
 - e. I termini definiti per l'articolo.

In questo capitolo vengono illustrate le procedure relative alla gestione dei contratti.

Rate del contratto di assistenza

Le rate del contratto di assistenza consentono di fatturare gli importi di vendita del contratto e gli importi delle attività di assistenza.

Se un contratto di assistenza viene registrato nello storico, anche le rate associate vengono registrate nello storico.

Metodi di fatturazione per i contratti di assistenza

Per la fatturazione di un contratto sono disponibili diversi metodi.

- Il metodo di fatturazione selezionato determina il tipo e il numero di rate.
- Il metodo di fatturazione determina anche la modalità di emissione delle fatture. Le fatture possono essere emesse prima dell'avvio dell'ordine di lavoro o dopo il completamento dell'ordine.
- Il metodo di fatturazione è collegato al contratto di assistenza mediante un modello di rata.

Rate del contratto di assistenza

I dettagli di fatturazione del contratto di assistenza o dell'offerta di contratto di assistenza vengono specificati nella scheda **Fatturazione** delle sessioni di dettagli.

Fatturazione dei contratti di assistenza

Il metodo di fatturazione selezionato determina il tipo e il numero di rate in cui viene suddiviso il pagamento e inoltre stabilisce se le fatture vengono presentate prima dell'inizio o dopo il completamento del lavoro.

Il metodo di fatturazione è collegato a un'[offerta di contratto di assistenza](#) o a un [contratto di assistenza](#) tramite [modelli di rate](#). Se necessario, è possibile modificare i dettagli suggeriti dal modello dopo l'inserimento.

La rata accettata viene trasferita al modulo Fatturazione di Fatturazione, che gestisce la stampa dei documenti relativi alle rate E inoltre notifica tale trasferimento al package Contabilità. Nel modulo vengono indicati la data e il numero della fattura, nonché la data di registrazione per un eventuale utilizzo nel modulo Gestione contratti.

È possibile annullare una rata solo quando lo stato è impostato su **Libero** o **Accettato**.

Se un contratto di assistenza viene registrato nello storico, anche le rate associate vengono registrate nello storico.

Nota

Il livello di dettaglio registrato nello storico viene controllato dalle impostazioni della sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).

Generazione di rate contrattuali in LN

LN genera rate contrattuali quando si verifica una delle seguenti condizioni:

- Viene attivato un contratto di assistenza.
- Viene chiusa una modifica apportata al contratto.

Quando un contratto viene attivato o rinnovato, LN genera le rate per ciascuna configurazione in base ai seguenti elementi:

- Data di validità e data di scadenza nella riga di configurazione del contratto.
- [Modello di rata](#).
- [Piano di sconto contrattuale](#). Gli importi vengono equamente distribuiti tra le rate.

Quando viene chiusa una procedura di [indicizzazione](#) o una [modifica incidentale](#), LN rettifica le rate esistenti oppure genera nuove rate in base alle differenze risultanti dal calcolo degli importi di costo e di vendita.

LN genera nuove rate quando si verifica una delle seguenti condizioni:

- Viene aggiunta una nuova configurazione.
- La data di scadenza specificata nella riga di configurazione viene prolungata. LN genera rate successive a tale data di scadenza.
- Viene specificata una penale. Per l'importo della penale, LN crea un'unica rata.

In tutti gli altri casi, LN rettifica le rate esistenti con stato **Libero** che coprono l'intervallo di tempo compreso tra la data di validità della modifica e la data di scadenza della configurazione. Viene inoltre rettificato l'eventuale importo dello sconto contrattuale.

Nota

Se lo stato della rata è già impostato su **Accettato**, si verifica quanto segue:

- Se la differenza corrisponde a un aumento, LN crea una nuova rata per la stessa data fattura pianificata.
- Se la differenza corrisponde a una diminuzione, LN crea una nota di accredito. Tutte le rate con stato **Libero** successive alla data di scadenza della configurazione vengono annullate.

Impatto dell'indicizzazione o delle modifiche incidentali sulle rate all'attivazione della modifica del contratto

Quando viene attivata l'indicizzazione o una modifica incidentale, l'importo indicizzato viene suddiviso tra le rate che soddisfano i seguenti criteri:

- Rate con stato **Libero** presenti nella sessione Rate contrattuali (tsctm4100m000).
- Rate la cui data di inizio specificata nel campo **Data di validità** della sessione Rate contrattuali (tsctm4100m000) corrisponde o è successiva alla data specificata nel campo **Data di validità modifica** della sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000).

L'importo indicizzato non viene suddiviso tra le rate create manualmente.

Quando si applica l'indicizzazione o una modifica incidentale, non sono presenti rate con stato **Libero** nella sessione Rate contrattuali (tsctm4100m000). All'attivazione della modifica del contratto, LN genera nella sessione Rate contrattuali (tsctm4100m000) una nuova rata corrispondente all'importo indicizzato. La data visualizzata nel campo **Data fattura pianificata** relativa alla nuova rata corrisponde alla data presente nel campo **Data di validità modifica** della sessione Modifiche contratto (tsctm3120m000).

Se l'importo dell'indicizzazione o quello della modifica incidentale è diverso da zero, LN lo aggiunge all'importo della rata. L'importo dell'indicizzazione o della modifica incidentale viene quindi reimpostato su zero.

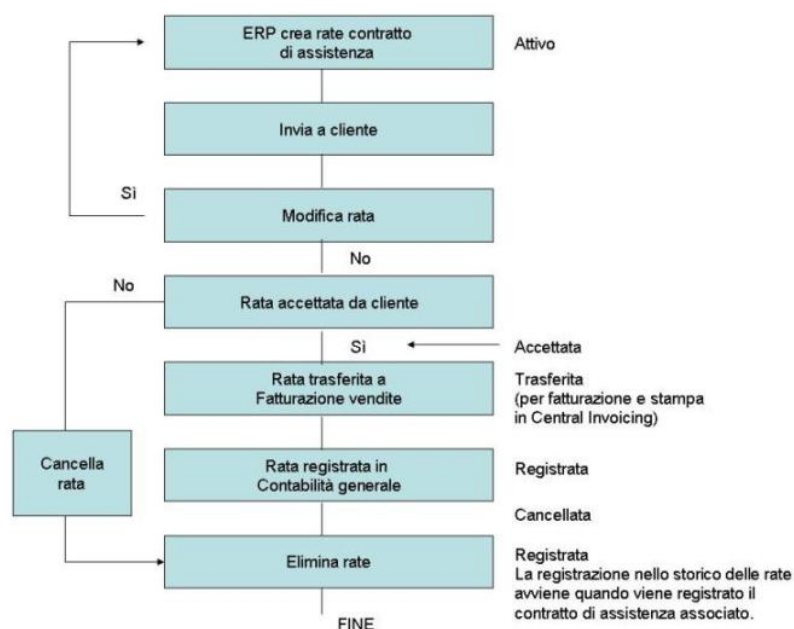
È possibile modificare lo stato della rata solo nei seguenti casi:

- Quando l'importo dell'indicizzazione o quello della modifica incidentale è pari a zero. Alla rata può essere assegnato uno dei seguenti valori:
 - **Accettato**
 - **Annullato**
- Quando viene attivata la modifica del contratto.

Elaborazione delle rate del contratto di assistenza

Elaborazione delle rate del contratto di assistenza:

Nella figura riportata di seguito viene illustrato il processo di elaborazione delle rate del contratto di assistenza:



Utilizzo dei modelli di rata

I modelli di rata consentono di generare rate quando l'organizzazione di assistenza opera con un set di condizioni di rateizzazione predeterminate.

È necessario definire i modelli di rata prima di immettere i dati di intestazione nel modello del contratto di assistenza o dell'offerta di contratto di assistenza. I modelli di rata consentono di preparare in anticipo i dettagli specifici di una rata. In questo modo, è possibile ridurre il tempo necessario per la creazione della strategia di rateizzazione nonché applicare gli stessi termini e le stesse condizioni in circostanze simili.

Creazione di un modello di rata

La sessione Stampa modelli di rata (tsctm4410m000) consente di creare e stampare i modelli di rata.

Nell'intestazione del modello è possibile immettere i seguenti dati in relazione al modello:

- Descrizione del modello
- Intervallo tra rate
- Data di fatturazione della rata
- Periodo di variazione utilizzato per la fatturazione
- Numero di periodi finanziari

Utilizzo dei modelli di rata

È possibile utilizzare i modelli di rata durante l'immissione dei dati di intestazione relativi al contratto di assistenza o all'offerta di contratto di assistenza. È necessario creare il modello di rata nei seguenti campi:

- **Modello di rata** della sessione Offerte di contratto (tsctm2100m000) per un'offerta di contratto di assistenza
- **Modello di rata** della sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000) per un contratto di assistenza

Utilizzo delle rate del contratto di assistenza

Le diverse fasi di una rata sono indicate dal relativo stato, che cambia dopo ogni interazione.

A una rata possono essere associati i seguenti stati:

- **Libero**
- **Accettato**
- **Trasferito**
- **Registrato**
- **Annullato**

Rate del contratto di assistenza - Esempio di determinazione del prezzo

Gruppo di installazioni A:

- Valore di vendita: 100.000
- Assistenza: 8% del valore di vendita
- Pagamento: 12 rate all'anno

Gruppo di installazioni B - 4 x Ispezioni:

- Importo di vendita: $4 \times 1000 = 4000$
- Importo costi: $4 \times 800 = 3200$
- Pagamento: 4 rate all'anno

Esempio

Contratto prezzo di vendita (per gruppi di installazioni A e B):

- A: 8000 all'anno = 667 al mese
- B: 4.000 all'anno = 1.000 al trimestre

Schema fattura:

- Gennaio: $667 + 1000 = 1667$
- Febbraio: 667
- Marzo: 666
- E così via

Esempio

Contratto costi (per gruppi di installazioni A e B):

- A: non è possibile inserire dei costi
- B: 3200 all'anno = 800 al trimestre

Il margine lordo può essere basato esclusivamente sui seguenti metodi di determinazione del prezzo:

- A budget
- Listini prezzi

In questo caso il margine lordo è: $(4000 - 3200) / 4000 = 20\%$

Capitolo 7

Chiusura di contratti di assistenza

7

In questo capitolo vengono illustrate le procedure relative alla gestione dei contratti.

Storico contratti

Lo storico di gestione dei contratti consente di visualizzare i dettagli relativi ai termini e alle condizioni registrati.

I dati dello storico vengono ricavati dalle offerte di contratto, dai contratti di assistenza e dalle rate contrattuali.

È possibile utilizzare i dati per esaminare lo storico dei clienti, i margini lordi effettivamente ottenuti e altri dettagli. È possibile osservare e utilizzare le tendenze per determinare le origini dei costi sostenuti.

Gestione contratti - Storico

Il gruppo di menu Gestione contratti - Storico consente di visualizzare i dati memorizzati nello storico da LN. È possibile stampare o eliminare questi dati.

I dati vengono ricavati dai seguenti moduli in Gestione contratti:

- Offerte di contratto di assistenza
- Contratti di assistenza
- Rate del contratto di assistenza

È possibile utilizzare una delle seguenti impostazioni della sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000) per selezionare la quantità di informazioni memorizzate prima dell'eliminazione:

- **Nessuno**
- **Intestazione**
- **Intestazione e termini**

Nota

Se si seleziona l'opzione **Intestazione e termini**, il consumo delle risorse disco sarà elevato.

A seconda del contesto, è possibile memorizzare uno dei due seguenti set di informazioni di intestazione:

- L'intestazione offerta di contratto di assistenza
- L'intestazione contratto di assistenza

Per spostare le offerte di contratto di assistenza nello storico, utilizzare la sessione Spostamento offerte contratto di assistenza nello storico (tsctm2280m000). Lo stato dell'offerta di contratto di assistenza deve essere impostato su **Elaborato** o **Annullato** LN elimina le offerte di contratto di assistenza dalla sessione Offerte di contratto (tsctm2100m000).

È possibile utilizzare la sessione Copia contratti di assistenza nello storico (tsctm3280m000) per spostare nello storico i contratti di assistenza. Lo stato del contratto di assistenza deve essere impostato su **Chiuso** LN elimina il contratto di assistenza dalla sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000). Il contratto di assistenza viene spostato nello storico insieme alle rate associate.

articolo con numero di serie

Un articolo con numero di serie è identificato dal codice articolo (numero parte del produttore) in combinazione con il numero di serie.

business partner

Parte con cui vengono eseguite transazioni commerciali, ad esempio un cliente o un fornitore. È possibile definire come Business Partner anche altri reparti dell'organizzazione che fungono da clienti o fornitori per il proprio reparto.

Nella definizione del Business Partner sono inclusi i dati riportati di seguito:

- Nome e indirizzo principale dell'organizzazione.
- Lingua e valuta in uso.
- Dati per l'identificazione legale e il calcolo delle imposte.

Ci si rivolge al Business Partner nella persona del contatto del Business Partner. Lo stato del Business Partner determina se è possibile effettuare transazioni. mentre il ruolo determina il tipo di transazione eseguibile, ovvero ordini di vendita, fatture, pagamenti, spedizioni.

business partner 'Destinazione vendita'

In genere, è costituito dal reparto acquisti di un cliente. Si tratta del Business Partner che ordina merci o servizi da un'organizzazione, che è proprietario della configurazione gestita o per cui si esegue un progetto.

L'accordo stabilito con il Business Partner 'Destinazione vendita' può includere quanto segue:

- Accordi su sconti e prezzi predefiniti
- Valori predefiniti di ordini di vendita
- Termini di consegna
- Indicazione dei Business Partner 'Destinazione vendita' e 'Destinazione fattura' correlati

contratto di assistenza

Accordo di vendita stipulato tra un'organizzazione di assistenza e un cliente per un periodo di tempo determinato nel quale vengono specificati le configurazioni (gruppi di installazioni o articoli con numero di serie) da sottoporre a manutenzione, i termini di copertura e il prezzo concordato.

dati di intestazione

Informazioni generali relative a un contratto di assistenza, un'offerta di contratto di assistenza, un ordine di assistenza o un'offerta di assistenza postvendita. I dati di intestazione possono contenere informazioni di carattere descrittivo e finanziario nonché dati relativi al Business Partner, alla fatturazione e alla durata.

documenti del contratto di assistenza

Documenti stampati nella sessione Stampa documenti contratto di assistenza (tsctm3400m000).

È possibile stampare due tipi di documenti:

- Documenti esterni
- Documenti interni

Documento esterno

Questo tipo di documento viene utilizzato per stampare i documenti effettivi da inviare al Business Partner.

Documento interno

Questo tipo di documento viene utilizzato per stampare una copia ad uso interno del documento effettivo da inviare al Business Partner.

Esempio

- Il contratto può ricevere un'approvazione finanziaria separata prima della stampa dei documenti finali.
- I dettagli del contratto possono ancora essere modificati dopo la verifica.

documenti dell'offerta di contratto

Documenti stampati nella sessione Stampa documenti offerta di contratto (tsctm2400m000).

È possibile stampare due tipi di documenti:

- Documenti esterni
- Documenti interni

Documento esterno

Questo tipo di documento viene utilizzato per stampare i documenti effettivi da inviare al Business Partner. Lo stato dell'offerta viene modificato in Stampato e a partire da questo momento i dettagli non sono più modificabili e non è più possibile cambiare i termini dell'offerta.

Documento interno

Questo tipo di documento viene utilizzato per stampare una copia ad uso interno del documento effettivo da inviare al Business Partner. Lo stato dell'offerta rimane invariato.

Esempio

- L'offerta può ricevere un'approvazione finanziaria separata prima della stampa dei documenti finali.
- I dettagli dell'offerta possono ancora essere modificati dopo la verifica.

garanzia

Atto in cui si garantisce che un componente verrà riparato gratuitamente o a costi ridotti qualora il funzionamento non dovesse essere conforme alle specifiche concordate durante il periodo di garanzia.

GM (Gross Margin)

Vedi: *marginale lordo* (pag. 68)

gruppo di installazioni

Set di articoli con numero di serie che si trovano nella stessa ubicazione e appartengono allo stesso Business Partner. L'inserimento di vari articoli con numero di serie in un gruppo di installazioni consente di gestirli in modo collettivo.

gruppo di numeri

Gruppo costituito dalle serie dei primi numeri liberi che è possibile destinare a un uso specifico.

Un gruppo di numeri può ad esempio essere assegnato a:

- Codici Business Partner
- Contratti di acquisto
- Ordini di vendita
- Ordini di produzione
- Ordini di assistenza
- Ordini di magazzino
- Ordini di trasporto

All'interno di un gruppo di numeri è possibile definire più serie, ciascuna identificata da un codice. I numeri di serie generati da LN sono costituiti dal codice serie seguito dal primo numero libero nella stessa. I codici serie dello stesso gruppo di numeri hanno lunghezza uguale.

indicizzazione

Aumento o diminuzione dei prezzi di contratto in base a una percentuale definita dall'utente.

intestazione contratto di assistenza

Contiene tutti i dati immessi nella sessione Contratti di assistenza (tsctm3100m000).

intestazione offerta di contratto

Contiene tutti i dati immessi nella sessione Offerte di contratto (tsctm2100m000).

marginale lordo

Differenza tra l'importo di vendita e i costi standard rispetto ai costi standard.

La modalità di calcolo del margine lordo dipende dall'impostazione del campo **Base margine** nella sessione Parametri ordini di assistenza (tsoc0100m000).

Acronimo: GM (Gross Margin)

menu appropriato

I comandi sono distribuiti nei menu **Visualizzazioni**, **Riferimenti** e **Azioni** o visualizzati come pulsanti. Nelle precedenti versioni di LN e Web UI, questi comandi sono presenti nel menu *Specifico*.

metodo di determinazione dei prezzi

Metodo che indica la modalità di determinazione del prezzo di contratto.

Sono disponibili i seguenti metodi di determinazione del prezzo:

- **Valore di vendita configurazione**
- **Costi di assistenza a budget**
- **Gruppo installaz./Det. prezzo articolo**

modello di contratto

Set di termini e condizioni contrattuali standard. Un modello può essere utilizzato come base per offerte di contratto e contratti di assistenza.

modello di rata

Modello che specifica un metodo di fatturazione, l'intervallo intercorrente tra due rate, la variante della rata e il metodo da utilizzare per specificare il numero di periodi finanziari di una rata. Può essere utilizzato nelle offerte di contratto e nei contratti di assistenza.

modifica del contratto di assistenza

Di seguito sono riportati i tipi di modifica del contratto:

- **Rinnovo:** consente di estendere il periodo del contratto oltre la durata di validità corrente.
- **Modifiche incidentali:** consente di apportare modifiche a un contratto esistente. Sono classificate come modifiche incidentali, ad esempio, l'aggiunta o l'eliminazione di una o più righe di configurazione, le modifiche a prezzi e sconti e così via.
- **Indicizzazione:** consente di modificare il prezzo del contratto in base alle variazioni di valore dell'indice dei prezzi al consumo.
- **Rinnovo con indicizzazione:** consente di eseguire contemporaneamente l'indicizzazione e il rinnovo.

modifiche incidentali

Tipo di modifica del contratto di assistenza risultante dall'aggiunta o dalla rimozione di articoli, oppure dall'aggiunta, dalla rimozione o dalla modifica di termini di copertura e/o termini di costo.

offerta di assistenza postvendita

Documento contenente il prezzo, i termini di vendita e una descrizione dei servizi e dei materiali che è possibile inviare a un potenziale Business Partner. I dati relativi al Business Partner, i termini di pagamento e i termini di consegna vengono specificati nell'intestazione. I dati relativi alle attività e ai materiali vengono immessi nelle righe di offerta.

offerta di contratto

Offerta inviata a un Business Partner per la stipulazione di un contratto di assistenza.

piano di sconto contrattuale

Se i servizi o i termini di una garanzia si sovrappongono ai servizi di un accordo contrattuale per un articolo, è possibile offrire uno sconto o una riduzione dei termini sul prezzo di contratto. Nel piano di sconto viene definita la percentuale di sconto sul contratto per il periodo di validità della garanzia dell'articolo. In questo modo, è possibile includere un periodo di garanzia iniziale durante il quale al cliente non viene inviata alcuna fattura. È inoltre possibile utilizzare un piano di sconto indipendentemente da una garanzia, ad esempio se si concorda con il cliente uno sconto "una tantum".

rata contrattuale

Periodo in base al quale vengono distribuiti i ricavi del contratto (importi delle rate) e i costi del contratto previsti. Le rate contrattuali vengono definite per anno e per contratto.

rinnovo con indicizzazione

Se la modifica del contratto è di tipo **Rinnovo con indicizzazione**, il contratto viene rinnovato e indicizzato contemporaneamente. L'indicizzazione viene applicata a tutte le righe di configurazione, indipendentemente dal metodo di determinazione dei prezzi.

rinnovo del contratto

Modifiche di contratti di assistenza risultanti dall'inizio di un nuovo periodo di validità.

struttura articolo

Elenco dei componenti costitutivi di un articolo standard. La struttura articolo può essere visualizzata con un singolo livello o con più livelli e può essere utilizzata come input per una struttura fisica.

termini

Set di condizioni contrattuali, di offerta o di garanzia correlate a un tipo di manutenzione.

Le condizioni e i prezzi concordati per tipo di copertura contrattuale e tipo di termine vengono archiviati nei termini di copertura, che possono essere specificati ulteriormente nei termini di costo.

Esempio

Tutte le condizioni correlate a:

- Manutenzione ciclica a lungo termine
- Supporto dell'helpdesk
- Risoluzione dei problemi in loco

termini di copertura

In un termine di copertura vengono archiviati gli accordi relativi alla durata, il metodo di copertura dei costi e i costi di tali accordi. È possibile creare un termine di copertura per un contratto di assistenza, un'offerta di contratto di assistenza, un gruppo di installazioni, un tipo di copertura, un tipo di termine o un numero di sequenza oppure una combinazione di tali elementi.

Vengono inoltre archiviati gli importi di costo e di vendita del termine.

I termini di copertura definiti sono validi per l'intera durata del contratto di assistenza. È inoltre possibile suddividere questi termini in scaglioni in base al tempo o al valore del contatore principale di un modello di contatore.

I termini di copertura possono essere specificati ulteriormente nei cosiddetti termini di costo.

termini di costo

Specifica dettagliata di un termine di copertura.

tipo di assistenza

Classificazione del tipo di assistenza offerto da un provider di servizi. Il tipo di assistenza determina il tipo di disponibilità applicabile a un'intestazione ordine di assistenza nonché le impostazioni predefinite per la procedura relativa all'ordine e il tipo di copertura contrattuale.

tipo di contratto

Modalità di categorizzazione dei contratti in base a similitudini e caratteristiche comuni.

Ciascun tipo di contratto è identificato da un codice alfanumerico composto da un massimo di tre caratteri.

tipo di termine

Categoria utilizzata per il raggruppamento di costi. I tipi di termine consentono di ottenere una visualizzazione più dettagliata dell'origine dei costi.

Nel modulo Gestione contratti di Assistenza vengono utilizzati i seguenti tipi di termine:

- **Materiale**
- **Manodopera**
- **Attrezzaggio**
- **Viaggio**
- **Conto lavoro**
- **Helpdesk**
- **Altro**

Indice

articolo con numero di serie, 65
business partner, 65
business partner 'Destinazione vendita', 65
Calcolo dei prezzi
 contratto, 32
Contrassegno per la scadenza
 contratti di assistenza, 46
Contratti di assistenza attivi
 modifica, 41
Contratti di assistenza in scadenza
 stampa, 46
Contratti di assistenza
 contrassegno per la scadenza, 46
 creazione, 27
 panoramica, 24
 rate, 57
 scadenza, 47
 stampa, 40, 40
 utilizzo, 27
 utilizzo delle rate, 61
Contratti e offerte di assistenza, 49
Contratti
 gestione in Assistenza, 9
Contratto
 calcolo dei prezzi, 32
 calcolo dei prezzi di contratto/ordine di
 assistenza, 35
contratto di assistenza, 66
Contratto di assistenza
 esempi di rate, 62
 stato, 25
Copia dei termini di copertura e di costo
 rinnovo del contratto, 23
dati di intestazione, 66
Dati principali
 gestione contratti, 13
documenti del contratto di assistenza, 66
documenti dell'offerta di contratto, 67

Documenti dell'offerta di contratto
 stampa, 18
Durata del rinnovo del contratto
 Copia dei termini di copertura e di costo, 21
**Elaborazione delle rate del contratto di
assistenza**, 60
Esempi di suddivisione in scaglioni
 termini di copertura, 29
garanzia, 67
Gestione contratti (CTM), 10
Gestione contratti, 24
 creazione di contratti di assistenza, 27
 esempi di rate del contratto di assistenza, 62
 metodo di copertura dei costi, 31, 39
 offerte di contratto, 15
 panoramica, 9
 rate del contratto di assistenza, 57
 stampa dei contratti di assistenza, 40
 stampa dei documenti del contratto di
 assistenza, 40
 utilizzo dei contratti di assistenza, 27
 utilizzo dei modelli, 28
 utilizzo dei termini, 28
 utilizzo delle rate del contratto di assistenza,
 61
GM (Gross Margin), 68
gruppo di installazioni, 67
gruppo di numeri, 68
indicizzazione, 68
Indicizzazione, 44
 prezzo del contratto di assistenza, 44
intestazione contratto di assistenza, 68
intestazione offerta di contratto, 68
marginale lordo, 68
menu appropriato, 68
Metodo di copertura
 costi, 31, 39
Metodo di copertura dei costi

gestione contratti, 31, 39
metodo di determinazione dei prezzi, 69
Modelli
 utilizzo in Gestione contratti, 28
Modello, 61
modello di contratto, 69
modello di rata, 69
Modifica dei contratti di assistenza attivi, 41
modifica del contratto di assistenza, 69
Modifiche
 contratto di assistenza incidentale, 45
modifiche incidentali, 69
Modifiche incidentali, 45
offerta di assistenza postvendita, 69
Offerta di contratto/ordine di assistenza
 calcolo dei prezzi di contratto, 35
offerta di contratto, 69
 simulazione del prezzo, 18
Offerte di contratto
 panoramica, 15
 stato, 16
Piani di sconto contrattuale, 12, 39
piano di sconto contrattuale, 70
Prezzi di contratto
 calcolo, 35
Prezzo dell'offerta di contratto
 simulazione, 18
Rata, 61
rata contrattuale, 70
Rate, elaborazione
 contratto di assistenza, 60
Rate
 contratti di assistenza, 57
 esempi di contratto di assistenza, 62
Rate del contratto di assistenza, 12, 57
rinnovo con indicizzazione, 70
Rinnovo contratto, 21, 43
rinnovo del contratto, 70
Scadenza
 contratti di assistenza, 47
Scaglionati e non scaglionati
 termini di copertura, 30
simulazione del prezzo
 offerta di contratto, 18
Stampa di offerte di contratto di assistenza, 18
Stampa
 contratti di assistenza, 40
 contratti di assistenza in scadenza, 46
 documenti del contratto di assistenza, 40
 documenti dell'offerta di contratto, 18
Stato
 contratto di assistenza, 25
 offerte di contratto, 16
Storico contratti, 11, 63
Storico
 gestione contratti, 63
struttura articolo, 70
termini, 70
Termini del contratto, 50
termini di copertura, 71
Termini di copertura
 esempi di suddivisione in scaglioni, 29
 scaglionati e non scaglionati, 30
termini di costo, 71
Termini
 in Gestione contratti, 28
Tipi di contratto, 11, 25
tipo di assistenza, 71
tipo di contratto, 71
tipo di termine, 71
Utilizzo dei termini di contratto, 52
