



# Infor LN Assistenza Guida utente per Gestione ordini di manutenzione postvendita (Riparazione in officina)

---

© 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

---

<b>Codice documento</b>	tsmscug (U9132)
-------------------------	-----------------

---

<b>Rilascio</b>	10.5 (10.5)
-----------------	-------------

---

<b>Data di pubblicazione</b>	21 dicembre 2017
------------------------------	------------------

---

---

# Sommario

## Informazioni sul documento

<b>Capitolo 1 Introduzione.....</b>	<b>7</b>
Introduzione.....	7
<b>Capitolo 2 Strategie relative agli ordini di manutenzione postvendita.....</b>	<b>9</b>
Ordini manutenzione postvendita.....	9
Stato dell'ordine di vendita.....	10
Stato della riga ordine di vendita.....	11
Articolo alternativo.....	11
ATP.....	12
Impatto della data ATP.....	12
<b>Capitolo 3 Impostazione dei dati principali.....</b>	<b>15</b>
Parametri Gestione manutenzione postvendita.....	15
<b>Capitolo 4 Procedure relative agli ordini di manutenzione postvendita.....</b>	<b>17</b>
Creazione di ordini di manutenzione postvendita.....	17
Creazione di ordini di manutenzione postvendita.....	17
Percorso di ricerca delle tariffe di manodopera (contratto di assistenza).....	18
Annullamento degli ordini di assistenza postvendita.....	19
Sblocco delle chiamate, degli ordini di assistenza e degli ordini di vendita.....	20
Pegging dei costi in riparazione in officina.....	20
Panoramica.....	20
Propagazione del pegging nel processo di riparazione in officina.....	21
Propagazione del pegging alle offerte di manutenzione postvendita.....	21
Propagazione del pegging all'ordine di manutenzione postvendita.....	22
Propagazione del pegging all'ordine di lavoro per una riga di parte di ordine di manutenzione postvendita.....	22
Propagazione del pegging all'ordine di lavoro collegato a un ordine di manutenzione postvendita o derivante da esso.....	22
Propagazione del pegging all'ordine di lavoro follow up.....	22

---

---

Propagazione della richiesta di materiale a LN Magazzino dalla riparazione in officina.....	23
Propagazione del pegging per la registrazione delle ore.....	24
Registrazione di altri costi o di costi di materiale di riserva.....	24
Propagazione del pegging alla riga di copertura contrattuale di un ordine di manutenzione postvendita.....	24
Conto lavoro interno per riparazione in officina.....	24
Panoramica.....	24
Creazione dell'ordine di manutenzione postvendita.....	25
Creazione dell'ordine di lavoro.....	25
Spedizione delle merci.....	25
Ricevimento del prodotto.....	25
Attività di riparazione.....	25
Trasferimento del prodotto.....	25
Riparazione nell'officina di riparazione.....	26
Fatturazione al cliente.....	26
Fatturazione interna.....	26
Tariffe commerciali interne.....	28
Panoramica.....	28
Costi di materiale commerciali.....	28
Tariffe di manodopera commerciali.....	29
Ricalcolo del prezzo di vendita e collegamento dei contratto all'ordine di manutenzione postvendita.....	29
Prezzo di vendita nelle righe manutenzione parti.....	29
<b>Appendice A Glossario.....</b>	<b>33</b>

## Indice

---

---

# Informazioni sul documento

## Obiettivi

Questo manuale è stato concepito per soddisfare i seguenti obiettivi:

### Comprensione dei seguenti concetti:

- Ordini di manutenzione postvendita
- Stato dell'ordine di vendita
- Stato della riga ordine di vendita

### Esecuzione delle seguenti attività:

- Creazione di ordini di manutenzione postvendita
- Chiusura di ordini di manutenzione postvendita
- Annullamento di ordini di manutenzione postvendita

Si presuppone che il lettore abbia già familiarità con il package LN Assistenza.

## Contenuto del manuale

In questo manuale sono illustrati i processi e le strategie disponibili in Ordine di manutenzione postvendita.

## 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 una sezione specifica, fare riferimento al Sommario.

La sottolineatura di un termine indica un collegamento alla relativa definizione di glossario. Se si consulta questo documento 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](mailto: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](http://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](mailto:documentation@infor.com).

In questo capitolo viene fornita una breve introduzione alla funzionalità Ordine di manutenzione postvendita disponibile nel modulo RMA e Riparazione in officina.

## Introduzione

Il modulo Gestione manutenzione postvendita (MSC) supporta la funzionalità per la registrazione delle richieste effettuate dai clienti al fornitore di assistenza. Nel caso di richieste correlate alla riparazione di parti, il modulo Sistema di gestione lavoro (WCS) controlla l'effettiva implementazione del lavoro. È possibile gestire il ricevimento e la consegna di pezzi di ricambio o parti sostitutive anche con Ordini di manutenzione postvendita.

Per le riparazioni in officina, il modulo Gestione manutenzione postvendita (MSC) è strettamente correlato al modulo Sistema di gestione lavoro (WCS), che controlla l'implementazione del lavoro. Le procedure di Gestione manutenzione postvendita consentono di gestire i processi RMA e altri processi di manutenzione postvendita.

In un ordine di manutenzione postvendita è possibile gestire quattro tipi di transazioni articolo:

- **Manutenzione parti**  
Se una parte viene restituita per la riparazione, questo processo può essere gestito come transazione di riparazione della parte. A questo punto, è necessario ricevere la parte in un magazzino di assistenza conto terzi per eseguire le attività di riparazione nell'ambito del processo di riparazione in officina. È necessario un ordine di lavoro collegato quando le riparazioni vengono eseguite tramite ordini di lavoro, ovvero mediante il modulo WCS. Le righe parte devono attendere il completamento degli ordini di lavoro e la successiva consegna in un magazzino pianificato, da cui l'articolo può essere restituito al cliente.
- **Consegna parti**  
Se le parti devono essere consegnate a un cliente, la consegna viene eseguita tramite una riga di consegna parti. È possibile che i clienti richiedano parti aggiuntive o assemblaggi secondari nuovi o aggiornati. La consegna di questi componenti può essere effettuata mediante le righe di consegna parti.

- **Ricevimento parti**  
È possibile utilizzare le righe di ricevimento parti per i resi di parti difettose o in buone condizioni. Le parti possono essere restituite a seguito di rifiuti oppure le parti obsolete possono essere rivendute a prezzi ridotti. Se si combinano righe di ricevimento parti con righe di consegna parti, viene eseguito uno scambio di parti. In questo modo, il cliente riceve una parte nuova o riparata, mentre la società di assistenza rimane proprietaria della parte difettosa. Il contrario avviene per la manutenzione parti, in cui al cliente viene restituita la stessa parte.
- **Prestito parti**  
Durante l'assenza della parte a causa di un intervento di riparazione o della natura temporanea dell'uso, il cliente può richiedere una parte sostitutiva che può utilizzare per un periodo di tempo limitato e successivamente restituire.
- **Conversione in consegna parti**  
Se il reparto assistenza ritiene che la parte sostitutiva concessa in prestito non deve essere restituita dal cliente, per l'articolo viene utilizzata l'opzione **Converti in consegna parti**. È possibile fatturare al cliente la parte consegnata.
- **Conversione in ricevimento parti**  
Se il reparto assistenza ritiene che la parte di cui è in corso la manutenzione non può essere restituita al cliente (ad Esempio, la parte non può essere riparata), non è possibile utilizzare l'opzione **Converti in ricevimento parti**. Durante la determinazione dei costi viene generata una nota di accredito.

## Capitolo 2

# Strategie relative agli ordini di manutenzione postvendita

# 2

In questo capitolo viene fornita una breve descrizione delle strategie disponibili per gli ordini di manutenzione postvendita.

## Ordini manutenzione postvendita

Gli ordini di manutenzione postvendita sono accordi di vendita in cui sono specificati il cliente a cui viene offerta l'assistenza e altri dettagli relativi alle vendite. Questi ordini possono essere costituiti da più righe. Le informazioni relative al Business Partner 'Destinazione spedizione' sono necessari per la consegna di merci riparate, in prestito o sostitutive. Analogamente, i dettagli relativi ai Business Partner 'Destinazione fattura' e 'Origine pagamento' sono necessari per la fatturazione al Business Partner.

Gli ordini di manutenzione postvendita possono essere immessi direttamente al momento del ricevimento di una richiesta da parte del cliente oppure possono risultare da una chiamata trasferita. Questo può avvenire se la richiesta del cliente viene registrata nel modulo Gestione chiamate. La prima serie di processi relativi alla tracciabilità RMA (Return Material Authorization) consiste nell'immissione di dettagli relativi agli ordini di manutenzione postvendita.

Di seguito sono riportati i moduli strettamente correlati al funzionamento del modulo Ordini di manutenzione postvendita.

- **Gestione chiamate (CLM)**  
Gli ordini di manutenzione postvendita possono avere origine da una chiamata trasferita. Una chiamata può essere trasferita a un ordine di manutenzione postvendita esistente oppure può determinare la generazione di un nuovo ordine di manutenzione postvendita.
- **Sistema di gestione lavoro (WCS)**  
Tutti gli ordini di manutenzione postvendita con righe di manutenzione parti determinano la generazione di un ordine di lavoro. L'esecuzione di un ordine di lavoro è strettamente collegata alla determinazione dei costi o alla fatturazione dell'ordine di manutenzione postvendita.
- **Gestione configurazioni (CFG)**  
Nelle righe ordine di manutenzione postvendita sono presenti i dati relativi alle parti definite nei dettagli di configurazione, sotto forma di gruppi di installazioni e articoli con numero di serie.

- **Gestione dati principali (MDM)**  
Nell'ordine di manutenzione postvendita e nelle relative righe sono riportati il reparto assistenza responsabile dell'elaborazione dell'ordine, il tipo di assistenza, il tipo di copertura contrattuale e gli articoli gestiti nell'ordine.
- **Gestione contratti (CTM)**  
Le righe ordine di manutenzione postvendita possono essere coperte da contratti e garanzie, se applicabile.
- **Fatturazione (CI)**  
Gli ordini di manutenzione postvendita possono essere inviati a Fatturazione per la fatturazione.
- **Contabilità generale (GLD)**  
Tutti i costi e i ricavi degli ordini di manutenzione postvendita vengono registrati nella contabilità generale.

## Stato dell'ordine di vendita

### Libero

L'ordine è stato immesso manualmente o mediante un trasferimento di chiamata.

### Rilasciato

Lo stato dell'ordine di assistenza postvendita è impostato su **Rilasciato**. È necessario rilasciare l'ordine prima di eseguire altre transazioni.

### In fase di elaborazione

Lo stato della prima riga dell'ordine è stato modificato in **In fase di elaborazione**.

### Completato

Lo stato dell'ultima riga dell'ordine è stato modificato in **Completato**.

### Costificato

Tutte le righe ordine e le righe di copertura contrattuale dell'ordine sono state costificate.

### Chiuso

Indica la chiusura dell'ordine.

### Annullato

L'ordine non viene eseguito ed è stato annullato per i motivi indicati nella riga ordine.

## Stato della riga ordine di vendita

### Libero

Stato durante l'inserimento della riga ordine.

### Rilasciato

Lo stato della riga dell'ordine di assistenza postvendita è impostato su **Rilasciato**.

### In fase di elaborazione

A seconda della procedura riga, la conferma del ricevimento o della consegna comporta la modifica dello stato della riga ordine da **Libero** a **In fase di elaborazione**.

### Completato

A seconda della procedura riga, la conferma della consegna o del ricevimento comporta la modifica dello stato della riga ordine da **Libero** a **Completato** o da **In fase di elaborazione** a **Completato**.

### Costificato

Tutte le righe di copertura contrattuale correlate alla riga ordine sono state costificate.

### Chiuso

Indica la chiusura delle attività di manutenzione nella riga ordine.

### Annullato

Il lavoro nella riga ordine viene annullato e il motivo e la data di annullamento vengono registrati in LN. L'annullamento può essere immediato o posticipato. Nel secondo caso, l'ordine viene avviato per l'annullamento e ottiene lo stato **Annullato** dopo la chiusura.

## Articolo alternativo

L'articolo alternativo viene utilizzato come articolo sostitutivo dell'articolo standard quando quest'ultimo non può essere consegnato o è da sostituire. Se un articolo standard può essere sostituito con diversi articoli, è possibile assegnare un codice di priorità a ciascun articolo alternativo.

È possibile specificare articoli alternativi per i componenti in una struttura di articolo sotto diversi articoli padre. L'articolo alternativo corrente può essere selezionato in base all'articolo padre.

Quando si elimina una relazione struttura articolo, vengono eliminati anche i corrispondenti articoli alternativi. Quando si modifica la struttura articolo, è necessario aggiornare l'articolo corrispondente negli articoli alternativi.

## ATP

Un piano principale articolo contiene informazioni relative all'ATP. Queste informazioni possono essere utilizzate per determinare la quantità disponibile e come supporto per l'accettazione degli ordini.

Queste informazioni consentono di effettuare le seguenti operazioni:

- Determinare le scorte disponibili del pezzo di ricambio.
- Identificare il magazzino in cui è disponibile.
- Determinare la data in cui è possibile promettere il pezzo di ricambio per stabilire le date di esecuzione e di consegna dell'assistenza.

## Impatto della data ATP

Quando una verifica ATP viene eseguita correttamente, la data ATP incide su Prima data di inizio possibile (PDIP), Data di inizio pianificata (DIP), Data di fine pianificata (DFP), Ultima data di fine possibile (UDFP) e Data consegna pianificata (DCP).

Nella tabella seguente sono riportati i valori Prima data di inizio possibile (PDIP), Data di inizio pianificata (DIP), Data di fine pianificata (DFP), Ultima data di fine possibile (UDFP) e Data consegna pianificata (DCP) quando la verifica ATP non viene eseguita:

PDIP	DIP	DCP	DFP	UDFP
5 aprile 2007	7 aprile 2007	7 aprile 2007	10 aprile 2007	11 aprile 2007

Quando la verifica ATP viene eseguita e se la data ATP è successiva alla data di consegna pianificata, la data ATP ha il seguente impatto:

- La data PDIP viene reimpostata sulla data ATP.
  - La data UDFP viene incrementata di un numero di giorni pari alla differenza tra la data PDIP e la nuova data PDIP, come illustrato nella tabella riportata di seguito:
-

Data ATP	PDIP	Nuova PDIP	DIP	Nuova DIP	DCP	Nuova DCP	DFP	Nuova DFP	UDFP	Nuova UDFP
8 aprile 2007	5 aprile 2007	8 aprile 2007	7 aprile 2007	8 aprile 2007	7 aprile 2007	8 aprile 2007	10 aprile 2007	9 aprile 2007	11 aprile 2007	14 aprile 2007

Quando viene eseguita la verifica ATP e la data ATP è successiva alla data DCP e la nuova data PDIP è successiva alla data DIP, si verifica quanto segue:

- La data PDIP viene reimpostata sulla data ATP.
- La data DIP viene reimpostata sulla data ATP.
- Anche la data DCP viene reimpostata sulla data ATP.
- La data DFP viene incrementata di un numero di giorni pari alla differenza tra la data DIP e la nuova data DIP.
- La data UDFP viene incrementata di un numero di giorni pari alla differenza tra la data PDIP e la nuova data PDIP, come illustrato nella tabella riportata di seguito:

Data ATP	PDIP	Nuova PDIP	DIP	Nuova DIP	DCP	Nuova DCP	DFP	Nuova DFP	UDFP	Nuova UDFP
8 aprile 2007	5 aprile 2007	8 aprile 2007	7 aprile 2007	8 aprile 2007	7 aprile 2007	8 aprile 2007	10 aprile 2007	11 aprile 2007	11 aprile 2007	14 aprile 2007

### Nota

La data di consegna nella riga ordine di assistenza postvendita viene aggiornata con la nuova data ATP quando viene eseguita correttamente una verifica ATP.



In questo capitolo vengono descritte le procedure per l'impostazione dei dati principali per il modulo Ordine di manutenzione postvendita.

## Parametri Gestione manutenzione postvendita

Prima di utilizzare l'ordine di manutenzione postvendita, è necessario impostare i parametri nella sessione Parametri Gestione manutenzione postvendita (tsmsc0100m000).

I valori di questi parametri influiscono sul funzionamento degli ordini di manutenzione postvendita e possono essere impostati una sola volta. È quindi necessario assicurarsi che i parametri siano impostati correttamente, in base alle funzioni aziendali.

### Impostazione dei parametri di Gestione manutenzione postvendita

Per impostare i parametri di Gestione manutenzione postvendita, effettuare le seguenti operazioni:

#### Istruzione 1: Gruppo numeri

Immettere il codice del gruppo di numeri utilizzato per identificare gli ordini di vendita.

#### Istruzione 2: Valori predefiniti

LN utilizza i seguenti valori predefiniti:

- **Tipo di copertura contrattuale**  
Tipo copertura contrattuale, utilizzato durante la creazione di righe di copertura contrattuale.
- **Tipo di assistenza predefinito con origine da chiamata**  
Utilizzato durante la creazione di un ordine di manutenzione postvendita a partire da una chiamata.
- **Tipo di assistenza predefinito**  
Utilizzato durante l'immissione manuale di un ordine di manutenzione postvendita.
- Tipo di assistenza, utilizzato per determinare se l'articolo riparato è coperto da garanzia.

### **Istruzione 3: Storico ordini di manutenzione postvendita**

Se la casella di controllo è selezionata, LN aggiorna lo storico ordini di manutenzione postvendita.

### **Istruzione 4: Segnale e blocco**

LN genera un segnale o blocca l'esecuzione di ulteriori operazioni se sono impostati i seguenti parametri:

- **Se il limite di credito viene superato**  
Se la casella di controllo è selezionata, LN genera un segnale o blocca l'utente se il limite di credito di un Business Partner 'Destinazione fattura' viene superato.
- **Se la verifica credito è scaduta**  
Se la casella di controllo è selezionata, LN genera un segnale o blocca l'utente se la verifica del credito di un Business Partner 'Destinazione fattura' è scaduta.
- **Se la fattura è scaduta**  
Se la casella di controllo è selezionata, LN genera un segnale o blocca l'utente se il Business Partner 'Destinazione fattura' ha una fattura scaduta.
- **Se il Business Partner è dubbio**  
Se la casella di controllo è selezionata, LN genera un segnale o blocca l'utente se il Business Partner 'Destinazione fattura' è dubbio.

## Capitolo 4

# Procedure relative agli ordini di manutenzione postvendita

# 4

In questo capitolo vengono descritte le procedure relative agli ordini di manutenzione postvendita.

## Creazione di ordini di manutenzione postvendita

Il processo di creazione di un ordine di manutenzione postvendita comprende le seguenti attività:

- Creazione dell'intestazione ordine manutenzione postvendita
- Creazione delle righe ordine di manutenzione postvendita
- Aggiunta o modifica di righe di copertura contrattuale per l'ordine di manutenzione postvendita

## Creazione di ordini di manutenzione postvendita

Per creare ordini di manutenzione postvendita, effettuare le seguenti operazioni:

### **Istruzione 1: Creazione dell'intestazione ordine manutenzione postvendita**

È possibile creare intestazioni ordine di manutenzione postvendita per identificare i dettagli generali e finanziari del Business Partner. Per definire, modificare o visualizzare ordini di manutenzione postvendita, utilizzare la sessione Ordini di manutenzione postvendita (tsmsc1100m000).

### **Istruzione 2: Creazione delle righe ordine di manutenzione postvendita**

Per creare e modificare le righe ordine di manutenzione postvendita per gli ordini di vendita, utilizzare la sessione Ordine di manutenzione postvendita (tsmsc1100m100).

È anche possibile definire righe ordine di manutenzione postvendita su articoli con numero di serie, articoli generici o etichette. Le etichette consentono di gestire la riparazione degli articoli non elencati nei dati dell'applicazione. All'articolo danneggiato in ingresso viene assegnata un'etichetta, che viene memorizzata nel campo relativo all'etichetta nella riga ordine di manutenzione postvendita. L'etichetta può quindi essere utilizzata per identificare l'articolo per l'intera durata dell'intervento di manutenzione.

### Istruzione 3: Aggiunta o modifica di righe di copertura contrattuale per l'ordine di manutenzione postvendita

Le righe di copertura contrattuale sono righe in cui vengono memorizzate le informazioni relative ai costi sostenuti, gli importi da fatturare e gli importi coperti dal contratto e/o dalla garanzia applicabile. La maggior parte delle righe di copertura contrattuale viene aggiunta tramite la procedura relativa all'ordine di manutenzione postvendita, ma è anche possibile immetterle manualmente per registrare costi aggiuntivi.

È possibile visualizzare, modificare e immettere righe di copertura contrattuale direttamente nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000). È anche possibile accedere alle righe di copertura contrattuale dal menu Specifico delle sessioni Ordini di manutenzione postvendita (tsmsc1100m000) o Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) oppure dalla scheda Righe copertura contrattuale della sessione Ordine di manutenzione postvendita (tsmsc1100m100).

## 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'.

## Annullamento degli ordini di assistenza postvendita

La sessione Annullamento ordine manutenzione postvendita - Riga articolo (tsmsc1210m000) consente di annullare un ordine di assistenza postvendita, incluse tutte le relative righe, oppure una singola riga ordine di assistenza postvendita. È necessario immettere un motivo e una data di annullamento. Il testo aggiuntivo dei dettagli relativi all'annullamento è facoltativo.

Per poter annullare una riga ordine di vendita è necessario che siano verificate le seguenti condizioni:

- Nell'ordine di vendita o nella riga ordine di vendita non devono essere registrati costi e ricavi effettivi.
- Lo stato dell'ordine e delle righe articolo correlate deve essere **Libero** o **In fase di elaborazione**.
- Lo stato di tutte le righe articolo deve essere **Annullato**.
- Nell'ordine di vendita devono essere specificati il codice motivo, il testo e la data di annullamento.

Dopo l'annullamento di un ordine di assistenza postvendita, si verifica quanto segue:

- LN modifica lo stato dell'attività ordine di vendita in **Annullato**.
- LN annulla i materiali allocati per l'ordine di vendita.
- LN annulla gli ordini di magazzino creati per l'ordine di vendita, se gli articoli/materiali non sono stati ancora prelevati o ricevuti. In caso contrario vengono create consegne di reso, ovvero ordini di magazzino di tipo **Trasferimento**.
- Se si crea l'ordine di vendita a partire da una chiamata, LN modifica lo stato della chiamata in **Risolta**.

- Se per eseguire l'ordine di vendita sono necessari strumenti, i fabbisogni di strumenti vengono rimossi dalla sessione Fabbisogni strumenti stimati (titrp0111m000).

### Nota

Gli ordini di vendita bloccati non possono essere annullati.

## Sblocco delle chiamate, degli ordini di assistenza e degli ordini di vendita

Per sbloccare le chiamate, gli ordini di assistenza e gli ordini di manutenzione postvendita è possibile utilizzare la sessione Motivi blocco (tsmdm1101m000).

Per sbloccare, effettuare le seguenti operazioni:

1. Selezionare la riga relativa al blocco nella sessione Motivi blocco (tsmdm1101m000).
2. Scegliere **Rilascia** dal menu Visualizzazioni, Riferimenti o Azioni. LN ERP specifica automaticamente il campo **Ora di rilascio**.

La chiamata o l'ordine di assistenza viene sbloccato ed è possibile procedere con l'elaborazione.

## Pegging dei costi in riparazione in officina

### Panoramica

In Assistenza è possibile implementare il pegging dei costi nel modulo Riparazione in officina. È possibile creare un legame di pegging tra il costo di assistenza e un progetto, un elemento e/o un'attività.

Per creare un legame di pegging con un progetto, specificare le informazioni su progetto, elemento e/o attività in relazione alla chiamata, al contratto, all'offerta di manutenzione postvendita, agli ordini di manutenzione postvendita o agli ordini di lavoro. Se la definizione dell'ID del conto di costo di progetto è obbligatoria per creare il legame di pegging tra il costo dell'articolo e il progetto, è necessario selezionare la casella di controllo **Pegging prog. oblig.** della sessione Articoli (tcibd0501m000).

### Avvio della transazione con pegging

Il legame di pegging viene attivato soltanto quando viene avviato un processo aziendale per transazioni di registrazione di costi effettivi, Esempio chiamate e ordini di manutenzione postvendita.

Il conto di costo di progetto è un conto in cui viene eseguito il pegging dei costi. Il pegging dei costi viene eseguito mediante ID del conto di costo di progetto. Tale ID viene specificato nei seguenti modi:

- Immettendolo durante la creazione di una chiamata, di un contratto, di un'offerta di manutenzione postvendita, di un ordine di manutenzione postvendita o di un ordine di lavoro esterno.
- Specificandolo nel contratto di assistenza. È anche possibile immettere l'ID in modo manuale.

## Propagazione del pegging nel processo di riparazione in officina

L'ID del conto di costo di progetto viene propagato alla transazione risultante, Esempio dalla chiamata a un ordine di manutenzione postvendita a un ordine di lavoro. È possibile modificare l'ID del conto di costo progetto finché lo stato della chiamata, del contratto, dell'offerta di manutenzione postvendita, dell'ordine di manutenzione postvendita o dell'ordine di lavoro rimane invariato.

### Propagazione del pegging a righe di contratto di assistenza e a righe di configurazione

In Assistenza il contratto di assistenza consente di determinare se la chiamata, il contratto, l'offerta di manutenzione postvendita, l'ordine di manutenzione postvendita o l'ordine di lavoro collegato al contratto di assistenza recupera l'ID del conto di costo di progetto dal contratto. Per impostazione predefinita, le righe di configurazione recuperano l'ID del conto di costo di progetto dall'intestazione del contratto di assistenza. Gli ID del conto di costo di progetto presenti nella riga di configurazione vengono propagati alle righe di offerta di manutenzione postvendita, alle righe di parte di ordine di manutenzione postvendita e agli ordini di lavoro.

#### **Nota**

È possibile definire l'ID del conto di costo di progetto per i contratti di assistenza con stato 'Libero' o 'Attivo'.

### Propagazione del pegging a una chiamata

Per impostazione predefinita, se la chiamata è correlata a un contratto di assistenza, l'ID del conto di costo di progetto della chiamata viene recuperato dall'intestazione del contratto di assistenza. È possibile specificare o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato della chiamata è 'Libero'. È necessario specificare il motivo della modifica.

Se la chiamata viene risolta senza essere trasferita, Esempio a un ordine di manutenzione postvendita o a un ordine di assistenza, è possibile fatturarla. I costi vengono registrati nei conti di costo di progetto corrispondenti. Il componente di costo viene utilizzato per identificare il tipo di costo di progetto appropriato, mediante la mappatura dei costi presente nella sessione Mappature costi (tcmcs0149m000).

## Propagazione del pegging alle offerte di manutenzione postvendita

Per impostazione predefinita, in LN l'ID del conto di costo di progetto della riga di intestazione dell'offerta deriva da una chiamata di assistenza, da una riga di parte di ordine di manutenzione postvendita o da un ordine di lavoro. Se l'ID del conto di costo di progetto non deriva da queste origini, viene ricavato dalla riga di configurazione del contratto di assistenza qualora l'articolo con numero di serie sia collegato

a un contratto di assistenza. È possibile specificare o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato dell'offerta di manutenzione postvendita è 'Libero'.

## Propagazione del pegging all'ordine di manutenzione postvendita

In LN l'ID del conto di costo di progetto per l'ordine di manutenzione postvendita viene ricavato per impostazione predefinita dalla chiamata o dall'offerta di manutenzione postvendita di origine. L'ID del conto di costo di progetto della riga di parte di ordine deriva per impostazione predefinita da una riga di chiamata di assistenza o da una riga di parte di ordine di manutenzione postvendita. Se l'ID del conto di costo di progetto non deriva da queste origini, in LN tale ID viene ricavato dalla riga di configurazione del contratto di assistenza qualora l'articolo con numero di serie sia collegato a un contratto di assistenza. È possibile immettere o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato dell'offerta di manutenzione postvendita è 'Libero'.

## Propagazione del pegging all'ordine di lavoro per una riga di parte di ordine di manutenzione postvendita

Per impostazione predefinita, l'ID del conto di costo di progetto viene recuperato dall'ordine di manutenzione postvendita. Se il gruppo di installazioni o l'articolo è collegato a un contratto di assistenza, l'ID del conto di costo di progetto viene recuperato dalla riga di configurazione del contratto di assistenza. Se l'ID del conto di costo di progetto non deriva da queste origini, in LN tale ID viene ricavato dalla riga di configurazione del contratto di assistenza qualora l'articolo con numero di serie sia collegato a un contratto di assistenza. È possibile specificare o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato dell'offerta di manutenzione postvendita è 'Libero'.

## Propagazione del pegging all'ordine di lavoro collegato a un ordine di manutenzione postvendita o derivante da esso

In LN l'ID del conto di costo di progetto dell'ordine di lavoro collegato all'ordine di manutenzione postvendita o derivante da esso viene ricavato per impostazione predefinita dalla riga di configurazione del contratto di assistenza, qualora l'articolo con numero di serie sia collegato a un contratto di assistenza. Se l'ID del conto di costo di progetto non deriva da queste origini, in LN tale ID viene ricavato dalla riga di configurazione del contratto di assistenza qualora l'articolo con numero di serie sia collegato a un contratto di assistenza. L'utente può immettere o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato dell'offerta di manutenzione postvendita è 'Libero'.

## Propagazione del pegging all'ordine di lavoro follow up

Per impostazione predefinita, l'ID del conto di costo di progetto viene recuperato dall'ordine di lavoro originale. Se il gruppo di installazioni o l'articolo è collegato a un contratto di assistenza, l'ID del conto di costo di progetto viene recuperato dalla riga di configurazione del contratto di assistenza. Se l'ID del conto di costo di progetto non deriva da queste origini, in LN tale ID viene ricavato dalla riga di configurazione del contratto di assistenza qualora l'articolo con numero di serie sia collegato a un

contratto di assistenza. L'utente può immettere o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato dell'ordine di lavoro è 'Libero'.

## Propagazione della richiesta di materiale a LN Magazzino dalla riparazione in officina

Quando in Assistenza vengono generati ordini di magazzino per richiedere materiale di un magazzino, l'ID del conto di costo di progetto viene propagato a Magazzino soltanto se è selezionata la casella di controllo **Eredita pegging prog.** della sessione Articoli (tcibd0501m000). In Magazzino l'ID del conto di costo di progetto viene utilizzato per effettuare registrazioni finanziarie in LN Progetti e commesse. I potenziali trasferimenti di pegging vengono gestiti in Magazzino come indicato di seguito:

### Esempio

In Assistenza sono necessari i materiali B e C per la riparazione dell'articolo A. Per l'articolo B LN Assistenza richiede scorte con un legame di pegging. Per l'articolo C, Assistenza richiede materiale con un legame di pegging, poiché il costo dei materiali B e C deve essere riportato nel progetto.

Magazzino verifica se sono disponibili scorte dell'articolo B con il conto di costo di progetto corrispondente. In caso di scorte mancanti, Magazzino verifica se sono applicabili regole di trasferimento per soddisfare la richiesta di LN Assistenza. Magazzino gestisce i potenziali trasferimenti di pegging in background.

Il processo per l'articolo C è lo stesso. Assistenza richiede il materiale con un conto di costo di progetto, sebbene siano presenti scorte per l'articolo C senza pegging.

Si consideri ad esempio una situazione in cui la transazione di domanda per l'articolo A è associata a un legame di pegging 123 che richiede i materiali B e C. Quando la casella di controllo **Eredita pegging prog.** della sessione Articoli (tcibd0501m000) è impostata su Sì per il materiale B e su No per il materiale C, si verifica quanto segue:

	Ereditarietà del pegging	Con pegging dei costi	Richiesta a Magazzino
Materiale B	Sì	P1E10A10	Pegging finanziario dei costi a: P1E10A10 Scorte da: P1E10A10
Materiale C	Nessuno	P1E10A10	Pegging finanziario dei costi a: P1E10A10 Scorte da: <pegging vuoto >

Poiché il materiale C è senza pegging nelle scorte, i costi non hanno un legame di pegging con il progetto. Tuttavia, poiché il materiale B ha già un legame di pegging dei costi con il progetto, quando si esegue l'elaborazione in uscita effettiva non è necessario registrare di nuovo i costi nel progetto.

## Propagazione del pegging per la generazione di un ordine di acquisto

Per gli articoli con pegging a progetto al momento della generazione degli ordini di acquisto, l'ID del conto di costo di progetto viene propagato da Assistenza ( Esempio per il conto lavoro) a LN Gestione ordini per la generazione dell'ordine di acquisto con il pegging corrispondente. Per la richiesta di materiale di tipo Tramite Acquisti, l'ID del conto di costo di progetto viene propagato soltanto se è selezionata la casella di controllo **Eredita pegging prog.** della sessione Articoli (tcibd0501m000).

## Propagazione del pegging per la registrazione delle ore

Quando vengono registrate le ore in Assistenza, il conto di costo di progetto viene elaborato in LN Gestione del personale per la registrazione delle ore nell'ordine di lavoro.

## Registrazione di altri costi o di costi di materiale di riserva

Quando in Assistenza vengono definiti altri costi effettivi o altri costi di materiale di riserva, tali costi vengono registrati nel conto di costo di progetto. Se per la riga di copertura contrattuale dell'ordine di manutenzione postvendita è definito un articolo, quest'ultimo viene utilizzato per identificare il tipo di costo di progetto appropriato. Qualora non sia definito alcun articolo, per l'identificazione del tipo di costo di progetto viene utilizzato il componente di costo in base alla mappatura dei costi presente nella sessione Mappature costi (tcmcs0149m000).

## Propagazione del pegging alla riga di copertura contrattuale di un ordine di manutenzione postvendita

Quando si definiscono i costi delle righe di copertura contrattuale di un ordine di manutenzione postvendita, la fattura viene creata in LN Fatturazione. I ricavi e i costi vengono registrati nei conti di costo di progetto corrispondenti. Se per la riga di copertura contrattuale di un ordine di manutenzione postvendita è definito un articolo, tale articolo viene utilizzato per identificare il tipo di costo di progetto appropriato. Qualora non sia definito alcun articolo, per l'identificazione del tipo di costo di progetto viene utilizzato il componente di costo in base alla mappatura dei costi presente nella sessione Mappature costi (tcmcs0149m000). LN Fatturazione riceve gli ID del conto di costo di progetto correlati per i costi effettivi.

## Conto lavoro interno per riparazione in officina

### Panoramica

Nel caso di un prodotto difettoso, il cliente richiede una riparazione e invia il prodotto al reparto di assistenza. Il reparto di assistenza ripara il prodotto, ma una parte della riparazione è affidata in conto lavoro a un'altra officina di riparazione appartenente a un'altra entità legale. Viene pertanto generata

una fattura interna basata sul materiale effettivo utilizzato, le ore effettive registrate e gli altri costi effettivi, ad esempio i costi di trasporto, necessari a coprire i costi di riparazione sostenuti dall'officina di riparazione in conto lavoro.

## Creazione dell'ordine di manutenzione postvendita

Se un cliente invia il prodotto a un reparto di assistenza per la riparazione, nel reparto di assistenza viene creato un ordine di manutenzione postvendita utilizzando la sessione Ordini di manutenzione postvendita (tsmsc1100m000). Esempio: nel reparto di assistenza (nei Paesi Bassi) viene ricevuto un ordine del cliente per la riparazione di un prodotto difettoso. Nel reparto di assistenza verrà creato un ordine di manutenzione postvendita.

## Creazione dell'ordine di lavoro

Il reparto di assistenza deve generare un ordine di lavoro per l'officina di riparazione utilizzando la sessione Ordini di lavoro (tswcs2100m000). L'officina di riparazione deve pianificare le attività di riparazione e acquisire il materiale e/o gli strumenti richiesti. Esempio: l'officina di riparazione genera un ordine di lavoro, che viene quindi assegnato a un'officina di riparazione ubicata nel proprio sito.

## Spedizione delle merci

Il cliente invia il prodotto difettoso all'officina di riparazione. Esempio: il cliente invia il prodotto a un'officina di riparazione nei Paesi Bassi.

## Ricevimento del prodotto

Il prodotto difettoso viene ricevuto nell'officina di riparazione.

## Attività di riparazione

L'officina di riparazione provvede alla riparazione del prodotto. Se il prodotto non può essere riparato nell'officina di riparazione corrente, la riparazione può essere affidata in conto lavoro a un'altra officina di riparazione. In questo caso sarà necessario creare un nuovo ordine per la riparazione del prodotto presso la nuova officina di riparazione. Esempio: nell'officina di riparazione nei Paesi Bassi viene effettuata la prima attività di riparazione. Se il prodotto non può essere riparato in tale sito, viene creato l'ordine di riparazione per un altro sito di riparazione nel Regno Unito e il prodotto viene inviato a tale sito per la riparazione.

## Trasferimento del prodotto

Il prodotto viene trasferito nella successiva officina di riparazione. Esempio: il prodotto viene trasferito dall'officina di riparazione nei Paesi Bassi e ricevuto nell'officina di riparazione nel Regno Unito.

## Riparazione nell'officina di riparazione

Il prodotto deve essere riparato e tutti i costi, ad esempio i materiali utilizzati e le ore impiegate, devono essere inseriti nell'ordine di lavoro. Se viene implementata la fatturazione interna, il costo deve essere disponibile nell'ordine di lavoro. Esempio: l'officina di riparazione nel Regno Unito ripara il prodotto e include tutti i costi nell'ordine di lavoro.

## Fatturazione al cliente

Il reparto di assistenza presenta una fattura al cliente, a meno che il prodotto non venga riparato in garanzia o con copertura contrattuale.

## Fatturazione interna

La fatturazione interna può basarsi sui costi di riparazione effettivi o su un prezzo di riparazione fisso. Per la fatturazione interna, l'officina di riparazione deve presentare fattura al reparto di assistenza in cui è stato inizialmente ricevuto il prodotto. La fattura interna deve basarsi sull'ordine di lavoro follow up e deve essere creata prima della chiusura dell'ordine di lavoro mediante la sessione Chiusura ordini di lavoro (tswcs2265m000). Dopo la creazione della fattura, non è possibile registrare costi aggiuntivi nell'ordine di lavoro. La fattura interna è richiesta per la reportistica legale e per supportare la determinazione dei prezzi interni. Esempio: l'officina di riparazione nel Regno Unito presenta fattura al reparto di assistenza (dell'ordine di manutenzione postvendita) per il tempo e il materiale, in base ai costi effettivi o a una tariffa di riparazione fissa. Questa fattura interna viene creata dopo che nell'ordine di lavoro sono stati registrati tutti i costi (di materiale, tempo e altro tipo). Non sono consentite modifiche che possano influire sui costi fatturati internamente. Per la fatturazione interna vengono utilizzati i seguenti metodi di determinazione dei prezzi:

- **Prezzo fisso.** Viene specificato un prezzo interno fisso. Questo prezzo non dipende dal tipo di riparazione o dai costi effettivi, bensì dall'articolo da riparare e dalle unità aziendali. In LN pertanto viene utilizzata la logica di Registri prezzi (tdpcg0111m000). Tutte le righe di costo devono essere passate a Fatturazione con un importo di fattura pari a zero e con l'indicazione dell'importo dei costi. Se si specifica l'applicazione di un prezzo di riparazione fisso per il prodotto, la tariffa è indipendente dal costo effettivo. Questo prezzo può essere utilizzato quando gli articoli vengono riparati a intervalli regolari. In questo caso il prezzo interno è noto e il prezzo di riparazione fisso è impostato in modo da riflettere i costi di riparazione medi.
- **Tempo e materiale.** Il prezzo interno è basato sui costi effettivi, ovvero sul materiale utilizzato, sulle ore impiegate e su altri costi. Viene determinato il prezzo per tutti i dati effettivi, che vengono fatturati separatamente. I tipi di costo sono i seguenti:

### **Determinazione dei prezzi dei materiali con le origini dei prezzi supportate**

- **Costo effettivo.** Viene utilizzato l'importo dei costi totali specificato nella sessione Risorse materiale ordine di lavoro (tswcs4110m000). Possono essere applicati dei ricarichi.
- **Prezzo commerciale.** Quando l'origine del prezzo è Prezzo commerciale, per i materiali prelevati in relazione all'ordine di lavoro il prezzo indicato nella fattura interna è basato sulla tariffa commerciale. La funzionalità Registri prezzi (tdpcg0111m000) può essere

utilizzata insieme al **Metodo di ricerca prezzi interno** definito nella sessione Parametri generali assistenza (tsmdm0100m000). Nota: vengono utilizzati i Business Partner interni collegati alle unità aziendali per cercare il prezzo. Per ulteriori informazioni, vedere *Tariffe commerciali interne (pag. 28)*.

- Determinazione dei prezzi zero. Quando l'origine del prezzo è Determinazione prezzi zero, in LN vengono create righe di fatturazione con costi zero.

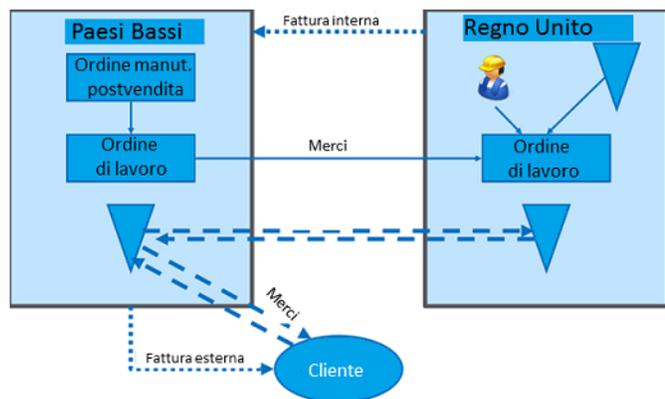
#### **Determinazione dei prezzi di manodopera con le origini dei prezzi supportate**

- Costo effettivo. Viene utilizzato l'importo dei costi effettivi specificato nella sessione Risorse manodopera ordine di lavoro (tswcs4120m000). È inoltre possibile applicare dei ricarichi.
- Prezzo commerciale. Per determinare un prezzo commerciale per la manodopera, viene utilizzata la **Tariffa di vendita manodopera interna** definita nella sessione Reparti assistenza (tsmdm1100m000). In questa tariffa di manodopera viene specificata la tariffa di vendita di manodopera quando nel reparto di assistenza viene eseguita una mansione per un altro reparto di assistenza utilizzando la **Tariffa manodopera** specifica definita nella sessione Reparti assistenza (tsmdm1100m000). È possibile specificare tariffe di manodopera per Business Partner interni. Nota: vengono utilizzati i Business Partner interni collegati alle unità aziendali per cercare il prezzo. Per ulteriori informazioni, vedere *Tariffe commerciali interne (pag. 28)*.
- Determinazione dei prezzi zero. In LN vengono create righe di fatturazione con costi zero quando l'origine del prezzo è Determinazione prezzi zero.

#### **Determinazione dei prezzi degli altri costi**

Per gli altri costi, ad esempio l'attrezzaggio, i viaggi e il trasporto, è applicabile un prezzo basato sui costi effettivi (con o senza ricarico). Per la determinazione dei prezzi degli altri costi, sono supportate le seguenti origini dei prezzi:

- Costo effettivo. Viene utilizzato l'importo dei costi effettivi specificato nella sessione Altre risorse ordine di lavoro (tswcs4130m000). Possono essere applicati dei ricarichi.
- Determinazione dei prezzi zero. In LN vengono create righe di fatturazione con costi zero quando l'origine del prezzo è Determinazione prezzi zero.



## Tariffe commerciali interne

### Panoramica

Per la determinazione dei prezzi interni, è possibile utilizzare i prezzi commerciali per il materiale e la manodopera. È inoltre possibile specificare un singolo prezzo fisso. Questa è una tariffa di riparazione fissa da pagare per il materiale effettivo utilizzato e per le ore effettive impiegate.

### Costi di materiale commerciali

Quando l'origine del prezzo nei dettagli di relazione per il materiale è Prezzo commerciale, per i materiali prelevati per l'ordine di lavoro viene utilizzata la tariffa commerciale per determinare il prezzo nella fattura interna. Per recuperare il prezzo è possibile utilizzare il campo **Metodo di ricerca prezzi interno** della sessione Parametri generali assistenza (tsmdm0100m000). Di seguito sono indicate le opzioni possibili:

- Registro prezzi di assistenza/vendita. Viene utilizzato il **Registro prezzi di assistenza predefinito**. Il prezzo non può essere specifico di un Business Partner. Se il registro prezzi non è stato definito, viene utilizzato il **Registro prezzi di vendita predefinito**.
- Registro prezzi di trasferimento. Utilizzando il registro prezzi di vendita con il campo **Tipo matrice** impostato su **Prezzo trasferimento** nella sessione Definizioni matrici (tdpcg0110m000), è possibile specificare un prezzo di vendita interno tra due Business Partner interni. Nota: in LN per cercare il prezzo di vendita vengono presi in considerazione i Business Partner interni collegati alle unità aziendali.

- Prezzo dell'assistenza per gli articoli. Viene utilizzato il prezzo di vendita definito nella sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000). Questo prezzo può essere utilizzato anche per la fattura interna. Se il registro prezzi di assistenza e il registro prezzi di trasferimento non sono stati definiti, viene utilizzato il prezzo di assistenza articoli.

## Tariffe di manodopera commerciali

Per definire una tariffa di manodopera commerciale quando l'**Origine prezzo** per la determinazione dei prezzi di manodopera è impostata su **Obsoleto** nella sessione Dettagli negoziazione interna (tcemm2151m000), viene utilizzato il campo **Tariffa di vendita manodopera interna** della sessione Reparti assistenza (tsmdm1100m000). Questa tariffa di manodopera specifica la tariffa di vendita di manodopera quando un reparto di assistenza effettua il lavoro per un altro reparto di assistenza. La **Tariffa manodopera** per i Business Partner interni può essere specificata utilizzando tariffe di manodopera commerciali.

Nota: vengono utilizzate soltanto le tariffe di vendita dei codici di tariffa di manodopera. Le tariffe di vendita non sono applicabili, poiché vengono utilizzati i costi effettivi dell'ordine di lavoro.

Nota: in LN vengono presi in considerazione i Business Partner interni collegati alle unità aziendali per cercare il prezzo.

## Ricalcolo del prezzo di vendita e collegamento del contratto all'ordine di manutenzione postvendita

Se i dati di determinazione dei prezzi vengono modificati nella riga parti e nella riga di copertura contrattuale dell'ordine di manutenzione postvendita, è necessario ricalcolare il prezzo di vendita. È possibile anche collegare all'ordine di manutenzione postvendita un contratto di assistenza con termini di determinazione dei prezzi oppure scollegarlo.

## Prezzo di vendita nelle righe manutenzione parti

Se si modifica il valore del campo **Metodo determinazione prezzi** impostandolo su **Prezzo riparazione fisso** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100), per impostazione predefinita il **Prezzo di vendita** viene recuperato dal contratto di assistenza (se esistono i termini di determinazione dei prezzi con il tipo di prezzo del contratto impostato su 'Prezzo riparazione fisso') o dalla sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000).

Il **Prezzo di vendita** e l'**Importo totale di vendita** nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) si basano sui campi **Metodo**, **Contratto determinaz. prezzi**, **Modifica contratto determinaz. prezzi** e **Riga contratto determinaz. prezzi**. Se vengono modificati i valori in questi campi, è necessario ricalcolare i prezzi e l'importo.

Metodo di determinazione prezzi - Se il valore del campo **Metodo determinazione prezzi** viene impostato manualmente su **Prezzo riparazione fisso** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe

manutenzione parti (tsmsc1110m100), per impostazione predefinita come **Prezzo di vendita** viene inserito il prezzo di vendita definito nel contratto di assistenza. LN imposta il valore dell'**Origine prezzo su Altro**.

Riga contratto determinazione prezzi - Se le modifiche al contratto di determinazione dei prezzi modificano il valore del campo **Modifica contratto determinaz. prezzi** o **Riga contratto determinaz. prezzi** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100), è necessario ricalcolare il prezzo di vendita nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100) e/o in tutte le sessioni Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) correlate.

### Prezzo di vendita nelle righe prestito parti, consegna parti e ricevimento parti

Per impostazione predefinita, il prezzo di vendita viene ricavato dal contratto di assistenza applicabile (se esistono i termini di determinazione dei prezzi con il tipo di prezzo del contratto impostato su 'Tempo e materiale') o dai dati relativi alla determinazione dei prezzi.

Il prezzo di vendita viene inoltre recuperato per impostazione predefinita se il campo **Articolo, Numero di serie, Tempo di conversione, Numero di serie, Prezzo di vendita** o **Ora pianificata** vengono modificati nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).

La casella di controllo **Contratto ignor.** della sessione Ordini di assistenza (tssoc2100m000) indica se esiste un contratto a prezzo fisso valido per la riga attività e se il contratto viene scollegato e il prezzo di vendita viene sovrascritto manualmente.

È possibile utilizzare l'opzione **Ricalcola prezzo/sconti intera riga** delle sessioni Righe manutenzione parti, Righe prestito parti, Righe consegna parti e Righe ricevimento parti per ricalcolare il prezzo di un interno ordine o attività. Verrà avviata la sessione Ricalcolo prezzo e sconti (tssoc2240m000). Utilizzare questa sessione per recuperare il prezzo e l'origine prezzo predefiniti delle righe parti e delle righe di copertura contrattuale correlate. In questa sessione è possibile selezionare la casella di controllo **Sovras. prezzo manual.** per sovrascrivere il prezzo di vendita modificato manualmente con il prezzo di vendita predefinito indicato per il contratto di assistenza.

### Prezzo di vendita per la riga copertura contrattuale

Il prezzo di vendita viene modificato nella riga copertura contrattuale se il campo **Articolo, Numero di serie, Tempo di conversione, Numero di serie, Prezzo di vendita** o **Ora pianificata** vengono modificati nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).

Se una riga manutenzione parti viene convertita in un ricevimento parti o se una riga prestito parti viene convertita in una riga consegna parti, i dati relativi alle righe copertura contrattuale correlate vengono modificati. Se il campo **Metodo** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100) viene modificato oppure se viene modificata una procedura riga, le righe di copertura contrattuale correlate devono essere eliminate e devono essere create nuove righe di copertura contrattuale. Se il campo **Stato** è impostato su **Costificato** nelle sessioni Righe manutenzione parti, Righe prestito parti, Righe consegna parti e Righe ricevimento parti, lo **Stato** di tutte le righe di copertura contrattuale correlate deve essere impostato su **Costificato** nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000).

Per impostazione predefinita, il prezzo di vendita viene sempre ricavato dalle righe prestito parti, consegna parti e ricevimento parti, ma se il metodo di determinazione prezzi è impostato su Prezzo riparazione fisso oppure se la riga di copertura contrattuale è di tipo Prezzo fisso, per impostazione predefinita il prezzo di vendita viene ricavato dalle righe manutenzione parti.

Per impostazione predefinita, il prezzo di vendita delle righe prestito parti, consegna parti e ricevimento parti nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) con il campo **Orig. riga** impostato su **Riga parte** viene sempre ricavato dalla riga parte. Per impostazione predefinita, il prezzo di vendita delle righe manutenzione parti nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) con il campo **Orig. riga** impostato su **Riga parte** viene sempre ricavato dalla riga parte se il **Metodo** è impostato su **Prezzo riparazione fisso; Prezzo fisso offerta o Prezzo fisso e addendum offerta**.

Se il campo **Metodo** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100) è impostato su **Tempo e materiale**, per impostazione predefinita il prezzo di vendita viene ricavato dal contratto di assistenza o dalla sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000).

Se si modifica manualmente il prezzo di vendita nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000), **Infor LN** imposta il valore del campo **Origine prezzo** su **Manuale**. La casella di controllo **Contratto ignor.** della sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) indica se è presente un contratto a prezzo fisso valido per la riga attività e se il contratto viene scollegato o il prezzo viene sovrascritto manualmente.

È possibile utilizzare l'opzione **Ricalcola prezzo e sconti** della sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) per ricalcolare i prezzi.

## Collegamento e scollegamento del contratto determinazione prezzi

Fare clic su **Collega/Scollega contratto** nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) per collegare a una riga parti un contratto di assistenza con termini di determinazione dei prezzi oppure per scollegarlo. Se un contratto è collegato a una riga parte, LN inserisce il valore nei campi **Contratto determinaz. prezzi, Modifica contratto determinaz. prezzi e Riga contratto determinaz. prezzi** della sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000). Il contratto può essere basato su tempo e materiale oppure su prezzo di riparazione fisso. Per ulteriori informazioni sul contratto determinazione prezzi, vedere Termini di contratto per il contratto di assistenza e l'offerta di contratto di assistenza. Quando si collega o scollega un contratto determinazione prezzi, vengono ricalcolati i dati di determinazione prezzi nelle righe di copertura contrattuale correlate. Se un contratto è collegato a un accordo a prezzo fisso, il campo **Metodo determinazione prezzi** viene impostato su **Prezzo riparazione fisso**.

Se la casella di controllo **Contratto ignor.** è selezionata/deselezionata nelle sessioni Righe manutenzione parti, Righe prestito parti, Righe consegna parti e Righe ricevimento parti, sono possibili i seguenti scenari:

- Se questa casella di controllo è selezionata e sono specificati i campi **Contratto determinaz. prezzi, Modifica contratto determinaz. prezzi e Riga contratto determinaz. prezzi**, viene collegato un contratto di assistenza valido e il prezzo di vendita del contratto di assistenza viene ignorato.

- Se questa casella di controllo è selezionata e non sono specificati i campi **Contratto determinaz. prezzi**, **Modifica contratto determinaz. prezzi** e **Riga contratto determinaz. prezzi**, non viene collegato un contratto di assistenza valido.
- Se questa casella di controllo non è selezionata e sono specificati i campi **Contratto determinaz. prezzi**, **Modifica contratto determinaz. prezzi** e **Riga contratto determinaz. prezzi**, esiste un contratto di assistenza valido e vengono utilizzati i dati dei termini di determinazione dei prezzi.
- Se questa casella di controllo non è selezionata e non sono specificati i campi **Contratto determinaz. prezzi**, **Modifica contratto determinaz. prezzi** e **Riga contratto determinaz. prezzi**, non esiste un contratto di assistenza valido.

#### Nota

- L'opzione **Collega/Scollega contratto** è disabilitata soltanto se i dati del contratto determinazione prezzi non esistono o se non è possibile modificare lo stato della riga parte.
- L'opzione **Collega/Scollega contratto** è abilitata soltanto se la casella di controllo **Usa prezzi in contratti di assistenza** è selezionata nella sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).
- La casella di controllo **Contratto ignor.** è visibile soltanto se la casella di controllo **Usa prezzi in contratti di assistenza** è selezionata nella sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).

# Appendice A

## Glossario

# A

### ATP

Quantità di articolo disponibile che è possibile promettere a un cliente immediatamente o in un momento specifico nel futuro.

### 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.

### 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*.

### ordine di assistenza

Ordine utilizzato per pianificare, eseguire e controllare tutte le attività di riparazione e manutenzione relative a configurazioni presenti nei siti dei clienti o presso la società.

### ordine di lavoro

Gli ordini di lavoro sono ordini utilizzati per pianificare, eseguire e controllare tutte le attività di manutenzione relative agli articoli in un'officina di manutenzione o un'officina di riparazione. Un ordine di lavoro è costituito almeno da un'intestazione di ordine di lavoro e può includere una serie di attività da effettuare su un articolo di assistenza riparabile.

### ordine di manutenzione postvendita

Ordine utilizzato per pianificare, eseguire e controllare la manutenzione relativa a componenti e prodotti di proprietà del cliente nonché la gestione logistica dei pezzi di ricambio.

### price book

An entity in which you can store price information that is valid for a given period of time.

A price book includes the following elements:

- A price book header, which contains the code, type, and use of the price book.
- One or more price book lines, which contain the items.

A quantity or value break discount schedule can be linked to a price book.

### righe di copertura contrattuale

Righe nelle quali vengono archiviate le informazioni relative ai costi sostenuti, gli importi da fatturare e gli importi coperti dal contratto e/o dalla garanzia applicabile. La maggior parte delle righe di copertura contrattuale viene aggiunta tramite la procedura relativa all'ordine di manutenzione postvendita, ma è anche possibile immetterle manualmente.

### righe ordine di manutenzione postvendita

Righe nelle quali vengono archiviati tutti i dettagli degli articoli da sottoporre a manutenzione, concedere in prestito, sostituire, consegnare o ricevere.

### tariffa manodopera

Codice tariffa manodopera definito nella sessione Codici tariffa manodopera (tcpl0190m000) di Gestione del personale. Nel codice tariffa manodopera è possibile specificare una tariffa di vendita e un tasso di costo.

Le tariffe manodopera possono essere assegnate su una scala più ampia, ad esempio a livello di:

- Reparto assistenza, per tutto il lavoro svolto all'interno di tale reparto.
- Gruppo di installazioni, per tutto il lavoro svolto in tale gruppo.

Nella sessione Parametri ordini di assistenza (tssoc0100m000) è possibile impostare percorsi di ricerca predefiniti per i seguenti dati delle tariffe manodopera:

- Tariffa di vendita stimata
- Tasso di costo stimato
- Tariffa di vendita effettiva
- Tasso di costo effettivo

### 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 copertura contrattuale

Classificazione finanziaria che indica l'estensione della copertura del lavoro in base alla garanzia o al contratto e la parte delle attività che è possibile addebitare.

### verifica ATP

Verifica della quantità che è possibile promettere a un cliente in base alla domanda consentita. Lo scopo principale della verifica ATP consiste nel riservare una certa quantità del pezzo di ricambio o dell'articolo.



---

# Indice

**Annullamento di un ordine di assistenza postvendita**, 19  
**Articolo alternativo**, 11  
**ATP**, 12, 33  
**business partner**, 33  
**Collegamento di un contratto in un ordine di manutenzione postvendita**, 29  
**Conto lavoro interno - Conto lavoro interno per riparazione in officina**, 24  
**Contratti e offerte di assistenza**, 18  
**Data ATP**, 12  
**Gestione manutenzione postvendita (MSC)**, 7, 17  
**menu appropriato**, 33  
**ordine di assistenza**, 33  
**Ordine di assistenza postvendita**  
    annullamento, 19  
**ordine di lavoro**, 33  
**ordine di manutenzione postvendita**, 34  
**Ordini di assistenza**  
    sblocco, 20  
**price book**, 34  
**Ricalcolo di prezzo, sconti e importi**, 29  
**righe di copertura contrattuale**, 34  
**righe ordine di manutenzione postvendita**, 34  
**Sblocco degli ordini**, 20  
**Sblocco degli ordini di assistenza o di vendita**, 20  
**Sblocco delle chiamate**, 20  
**tariffa manodopera**, 34  
**Tariffe commerciali interne**, 28  
**tipo di assistenza**, 35  
**tipo di copertura contrattuale**, 35  
**verifica ATP**, 35

---

