Infor LN Assistenza Guida utente per Offerte di assistenza

© 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	tsquotug (U9537)
Rilascio	10.5 (10.5)
Data di pubblicazione	21 dicembre 2017

Sommario

Informazioni sul documento

Capitolo 1 Introduzione....7

Offerte di assistenza....7

Capitolo 2 Strategie relative alle offerte di assistenza....9

Stato offerta....9

Metodi di calcolo dell'importo dell'offerta....10

Metodi di proposta....10

Percorso di ricerca delle tariffe di manodopera (contratto di assistenza)....11

Termini di contratto per il contratto di assistenza e l'offerta di contratto di assistenza....12

Termini di copertura....13

Termini di determinazione dei prezzi....13

Copertura contrattuale e termini di determinazione dei prezzi di contratto....13

Prezzi fissi....14

Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi e dei termini di copertura....14

Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Tempo e materiale per gli ordini di assistenza....14

Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Tempo e materiale per gli ordini di manutenzione postvendita....15

Utilizzo della copertura contrattuale e dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Tempo e materiale....15

Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Prezzo fisso per gli ordini di assistenza....16

Utilizzo dei termini di determinazione dei prezzi del tipo Prezzo fisso per gli ordini di manutenzione postvendita....16

Percorso di ricerca dei termini di determinazione dei prezzi e/o dei termini di copertura applicabili....17

Appendice A Glossario....19

Indice

Informazioni sul documento

Obiettivi

Questo manuale è stato progettato per soddisfare i seguenti obiettivi:

Comprensione dei seguenti concetti:

- Offerte di assistenza
- Stato offerta
- Metodi di calcolo per le offerte

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

Contenuto del manuale

In questo manuale sono descritte le diverse strategie disponibili in Offerte di assistenza.

Modalità di consultazione

Questo manuale è stato creato accorpando alcuni argomenti della Guida in linea.

Per ulteriori dettagli, consultare la Guida in linea di 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 .

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

Contattare Infor

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

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

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

Capitolo 1
Introduzione

1

In questo capitolo viene fornita una breve introduzione alla funzionalità Offerte di assistenza.

Offerte di assistenza

Oggi i prodotti presentano una componente di assistenza maggiore rispetto al passato. Per assicurare la regolarità e l'efficienza operativa delle aziende, è importante che i prodotti vengano sottoposti periodicamente a interventi di manutenzione e assistenza.

I clienti che si rivolgono ai provider di servizi per l'assistenza o la riparazione di articoli richiedono un'offerta o un preventivo per l'assistenza o la riparazione prima che tale intervento venga effettivamente eseguito. Il modulo Gestione contratti consente di creare un'offerta o un preventivo del costo stimato per l'intervento di assistenza o riparazione per un cliente.

Capitolo 2
Strategie relative alle offerte di assistenza

2

In questo capitolo viene fornita una breve descrizione delle strategie disponibili nel modulo Offerte di assistenza.

Stato offerta

I clienti che si rivolgono ai provider di servizi per l'assistenza o la riparazione di articoli richiedono un'offerta/preventivo per l'assistenza prima che tale intervento venga effettivamente eseguito. LN assegna diversi stati a un preventivo prezzi prima della creazione dell'ordine di manutenzione postvendita affinché il lavoro di riparazione possa iniziare.

LN modifica lo stato di un preventivo prezzi in base all'azione eseguita sul preventivo stesso:

Stato offerta

- **Libero**: quando viene creata un'offerta, lo stato è impostato su Libero.
- **Stampato**: quando un'offerta viene stampata come documento esterno e inviata a un cliente per la verifica, il relativo stato viene modificato in Stampato.

  Se il cliente desidera negoziare l'offerta, il relativo stato viene nuovamente impostato su **Libero**. Dopo l'inserimento delle modifiche necessarie nell'offerta, quest'ultima viene nuovamente stampata e inviata al cliente per la verifica. Un cliente può rivedere l'offerta più volte prima dell'accettazione finale.

  Nota

  Per modificare lo stato dell'offerta da **Stampato** a **Libero**, scegliere **Correggi** dal menu Visualizzazioni, Riferimenti o Azioni nelle seguenti sessioni:

  - Offerte di manutenzione postvendita (tsepp1100m000).
  - Offerta di manutenzione postvendita (tsepp1100m100).
- **Accettato**: dopo che il cliente ha accettato l'offerta, lo stato dell'offerta viene modificato in Accettato.
- **Elaborato**: dopo l'accettazione del preventivo da parte del cliente, scegliere **Elabora** dal menu Visualizzazioni, Riferimenti o Azioni per creare un ordine di manutenzione postvendita dai

dati dell'offerta. Lo stato dell'offerta viene impostato su **Elaborato**. Tutte le righe collegate all'offerta vengono copiate nell'ordine di manutenzione postvendita come Righe manutenzione parti.

- **Annullato**: se il cliente rifiuta l'offerta, lo stato di quest'ultima viene impostato su Annullato.

Importante!

Solo le offerte valide associate allo stato **Accettato** vengono elaborate per creare un ordine di manutenzione postvendita. LN classifica un'offerta come valida quando la data corrente è compresa tra la data di validità e quella di scadenza dell'offerta.

Metodi di calcolo dell'importo dell'offerta

Un cliente che necessita di assistenza o riparazione per un articolo richiede un'offerta o una proposta al provider di servizi per conoscere il costo stimato dell'intervento di assistenza o riparazione che deve essere effettuato nell'ambito della manutenzione preventiva o della riparazione di strutture.

Per calcolare l'ammontare del preventivo prezzi, LN considera i seguenti fattori:

- Sconti
- Garanzia
- Contratto
- Garanzia di riparazione

Per calcolare l'importo del preventivo prezzi, LN recupera il prezzo di vendita di tutte le righe di costo (per riga di costo si intende qualsiasi tipo di costo sostenuto nell'esecuzione della manutenzione o della riparazione) nel caso in cui siano presenti valori predefiniti.

Metodi di proposta

È possibile creare una proposta in base ai seguenti metodi:

- **P.f.**

  Con il metodo di proposta **P.f.**, l'importo dell'offerta rimane fisso anche se si specificano righe di costo aggiuntive nell'ordine di manutenzione postvendita o nell'ordine di lavoro.

  L'aggiunta di righe di costo può essere determinata da fabbisogni di risorse supplementari al momento dell'esecuzione di un ordine di lavoro. Le nuove righe di costo non vengono fatturate al cliente.

  Dopo l'elaborazione dell'offerta, LN crea un ordine di manutenzione postvendita per l'offerta. LN crea una riga **Riga copertura contrattuale** di tipo **Fattura offerta** con un importo pari all'importo di vendita dell'offerta quando viene chiuso un ordine di lavoro collegato all'ordine di manutenzione postvendita creato. Al cliente è possibile fatturare solo questa riga Fattura ordine nell'ordine di manutenzione postvendita.

  Se dopo la creazione dell'ordine di manutenzione postvendita per l'offerta viene aggiunta una nuova riga di costo/copertura contrattuale all'ordine di lavoro o all'ordine di manutenzione

postvendita, LN informa che l'offerta da cui deriva l'ordine di manutenzione postvendita è un'offerta a prezzo fisso. L'importo della riga di costo non coperto da sconto, garanzia o contratto viene aggiunto all'offerta. L'importo fattura netto per la riga di costo è zero.

Nota

Se necessario, è possibile convertire un'offerta con il metodo di proposta **P.f.** in un'offerta con il metodo di proposta **Prezzo fisso e addendum**. A questo scopo, effettuare le seguenti operazioni:

- Scegliere **Converti in off. Prezzo fisso e addendum** dal menu Visualizzazioni, Riferimenti o Azioni in una delle seguenti sessioni:
  - Offerte di manutenzione postvendita (tsepp1100m000).
  - Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).
- Nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) deselezionare la casella di controllo **Offerta**.

- **Prezzo fisso e addendum**

  Il metodo di proposta **Prezzo fisso e addendum** è analogo al metodo di proposta **P.f.**. L'unica differenza consiste nel fatto che le righe di costo aggiuntive vengono fatturate separatamente.

  Al momento della determinazione del costo dell'ordine di manutenzione postvendita, è possibile fatturare la nuova riga di costo/copertura contrattuale e la riga fattura offerta.

- **Indicatore budget**

  Tutte le righe di copertura contrattuale possono essere fatturate al cliente. LN aggiorna l'importo di vendita dell'offerta ogni volta che viene aggiunta, modificata o eliminata una riga di costo dell'offerta. L'importo di vendita dell'offerta nel preventivo prezzi è approssimativo. L'importo effettivo può variare.

  LN non crea una riga **Fattura offerta** nell'ordine di manutenzione postvendita con il metodo **Indicatore budget** del preventivo prezzi. Tutte le righe di copertura contrattuale vengono fatturate separatamente al cliente.

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.

Appendice A
Glossario

A

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*.

Indice

Contratti e offerte di assistenza, 11
menu appropriato, 19
Metodo di proposta, 10
Offerta/preventivo prezzi, 9
Offerte di assistenza, 7
Termini del contratto, 12
Utilizzo dei termini di contratto, 14