



Infor LN Assistenza Guida utente per Garanzie

© 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	tswarrantiesug (U9796)
-------------------------	------------------------

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

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

Sommario

Informazioni sul documento

Capitolo 1 Garanzie	7
Garanzie.....	7
Garanzia e modello di garanzia.....	7
Garanzia articolo con numero di serie.....	7
Personalizzazione dei termini di garanzia di un articolo con numero di serie.....	8
Garanzia generica.....	8
Capitolo 2 Gestione delle garanzie	11
Gestione garanzia in ordine di assistenza/attività/ordine di manutenzione postvendita.....	11
Garanzia in ordini di assistenza.....	11
Gestione garanzia in reclami cliente.....	14
Garanzia generica.....	14
Garanzia per articolo con numero di serie.....	14

Informazioni sul documento

Obiettivi

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

Comprensione dei seguenti concetti:

- Garanzia
- Gestione delle garanzie

Esecuzione delle seguenti attività:

- Definizione di garanzia generica/per articoli con numero di serie
- Collegamento delle garanzie a ordini di assistenza/ordini di manutenzione postvendita/reclami cliente

Contenuto del manuale

In questo manuale vengono illustrati i processi e le strategie relativi alla funzionalità Garanzia.

Modalità di consultazione

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

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

Per individuare la sezione di riferimento, consultare il sommario.

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

Commenti?

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

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

Contattare Infor

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

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

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

Garanzie

Garanzia e modello di garanzia

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

È possibile creare una garanzia nella sessione Modelli di garanzia (tsctm0120m000). In questa sessione è inoltre possibile definire i termini di garanzia.

Nella sessione di dettagli Modelli di garanzia (tsctm0120m000) è possibile definire quanto segue:

- Validità dei termini
- Tipo di garanzia
- Valuta
- Validità del modello

È possibile collegare la garanzia ai seguenti elementi:

- Un articolo di assistenza presente nella sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000).
- Un articolo con numero di serie presente nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).
- I dati articolo predefiniti nella sessione Articoli - Valori predefiniti assistenza (tsmdm2105m000).

Garanzia articolo con numero di serie

Una garanzia diventa attiva quando viene collegata a un articolo con numero di serie di cui sono state specificate la data di consegna e la data operativa. È possibile modificare la durata della garanzia. La data di inizio della garanzia è determinata dal tipo di garanzia, dalla data operativa o dalla data di consegna. La data di scadenza della garanzia dell'articolo con numero di serie è determinata dal termine di garanzia con il periodo di validità più lungo.

È possibile definire i termini di copertura della garanzia selezionando l'opzione **Termini di copertura** dal menu Termini di copertura. Nella sessione Termini di copertura selezionati da garanzia (tsctm1120m500) è possibile definire:

- Tipo di copertura contrattuale
- Tipo di termine
- Metodo di copertura dei costi
- Dati relativi allo scaglionamento dei termini
- Importi di costi e vendite (solo per gli articoli con numero di serie)

Se si collega una garanzia a un articolo con numero di serie (di livello superiore), i termini indicati sopra vengono applicati anche a tale articolo con numero di serie e agli articoli con numero di serie presenti nella struttura fisica. I termini di garanzia dell'articolo con numero di serie (di livello superiore) possono essere personalizzati.

Personalizzazione dei termini di garanzia di un articolo con numero di serie

1. Nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000) selezionare la riga articolo con numero di serie appropriato.
2. Nella scheda **Copertura contrattuale** fare clic sul pulsante accanto al campo **Modello** per accedere alla sessione Termini di copertura selezionati da garanzia (tsctm1120m500). In questa sessione è possibile aggiungere, modificare o eliminare i termini di garanzia.

Garanzia generica

La sessione Garanzie generiche (tsctm5100m000) consente di gestire la garanzia generica. Quando si crea una nuova garanzia generica utilizzando il modello di garanzia, la copertura e i termini di costo specificati nel modello vengono copiati nella garanzia generica.

È possibile collegare una garanzia generica ai seguenti elementi:

- I dati articolo predefiniti nella sessione Articoli - Valori predefiniti assistenza (tsmdm2105m000).
- Un articolo di assistenza presente nella sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000).
- Un tipo di assistenza presente nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000).
- Un articolo con numero di serie presente nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).
- Un ordine di assistenza presente nella sessione Ordini di assistenza (tssoc2100m000).
- Una chiamata presente nella sessione Chiamata (tsclm1100m000).
- Un ordine di manutenzione postvendita presente nella sessione Ordini di manutenzione postvendita (tsmsc1100m000).
- Un'offerta di manutenzione postvendita presente nella sessione Offerte di manutenzione postvendita (tsepp1100m000).

È possibile collegare una garanzia generica alle seguenti righe ordine di assistenza/ordine di manutenzione postvendita. Per generare i termini di copertura, è possibile utilizzare i modelli di garanzia. È possibile definire la garanzia generica o il modello di garanzia applicabile all'articolo con numero di serie nei dati della sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000). In LN per impostazione predefinita la garanzia viene ricavata dalla sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000) o Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).

Nota

- Se nei termini di copertura sono definite allocazioni di copertura garanzia, non è possibile modificare il modello di garanzia nella sessione Garanzie generiche (tsctm5100m000).

Gestione garanzia in ordine di assistenza/attività/ordine di manutenzione postvendita

Garanzia in ordini di assistenza

Le righe di costo collegate a un'attività dell'ordine di assistenza o a righe di manutenzione parti possono essere coperte da garanzia. La garanzia può essere una garanzia per controllo articolo con numero di serie o una garanzia generica. La garanzia applicata all'attività dell'ordine di assistenza può essere di tipo **Garanzia art. con N. serie** o **Garanzia**.

Garanzia generica

È possibile definire la garanzia generica per articoli anonimi e con numero di serie o tipi di servizio, attività ordini di assistenza, righe di manutenzione parti, reclami clienti, righe fattura per chiamata assistenza e righe offerte di assistenza postvendita.

Se per le Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000) o le Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) non è definito l'articolo con numero di serie, per impostazione predefinita viene inserito il valore della **Garanzia** definito nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000). Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Garanzia generica** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).

Nota

- Se è selezionata la casella di controllo **Forza garanzia gen.** della sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000), è necessario definire la **Garanzia gener.** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000). Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Garanzia generica** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) e per impostazione predefinita viene inserito il valore della garanzia generica del tipo di assistenza.

- Se il campo **Tempo copert. contr.** definito nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) non rientra nella **Data di validità** e nella **Data di scadenza** della **Garanzia generica** definita nella sessione Garanzie generiche (tsctm5100m000), il campo **Tipo di garanzia** viene impostato su **Garanzia generica**, ma viene deselezionato il valore predefinito della **Garanzia** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000).

Garanzia per articolo con numero di serie

Per le sessioni Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000), come valore predefinito della garanzia per l'articolo con numero di serie viene utilizzato quello definito nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000). Sono possibili i seguenti scenari:

- LN imposta il campo **Tipo di garanzia** su **Garanzia articolo con numero di serie**, se la casella di controllo **Cond. garanzia art. con N. serie** è selezionata e il campo **Modello** è specificato nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000). Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Nessuna garanzia** se sono scaduti i termini di garanzia e non è applicabile una garanzia generica.
- LN imposta il campo **Tipo di garanzia** su **Garanzia generica**, se la casella di controllo **Cond. garanzia art. con N. serie** non è selezionata e il campo **Garanzia generica** è specificato nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000). Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Nessuna garanzia** se sono scaduti i termini di garanzia.

Nota

- Se è selezionata la casella di controllo **Forza garanzia gen.** della sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000), è necessario definire la **Garanzia gener.** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000). Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Garanzia generica** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) e per impostazione predefinita viene inserito il valore della garanzia generica del tipo di assistenza.
- Se il campo **Tempo copert. contr.** definito nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) non rientra nella **Data di validità** e nella **Data di scadenza** della **Garanzia generica** definita nella sessione Garanzie generiche (tsctm5100m000), il campo **Tipo di garanzia** viene impostato su **Garanzia generica**, ma viene deselezionato il valore predefinito della **Garanzia** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000).

Garanzia impostata su **Nessuna garanzia**.

Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Nessuna garanzia** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) se il campo **Garanzia** non è definito nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000) o nell'articolo con numero di serie.

Impostazione manuale del tipo di garanzia predefinito

Se si modifica manualmente il tipo di garanzia predefinito, per impostazione predefinita viene ridefinito anche il valore della garanzia applicabile:

- Da **Nessuna garanzia a Garanzia articolo con numero di serie**. Se sono scaduti i termini di garanzia dell'articolo con numero di serie, il tempo di copertura contrattuale dell'attività ordine è impostato sulla data di scadenza dei termini della garanzia articolo con numero di serie. La garanzia articolo con numero di serie è impostata in modo predefinito nell'attività ordine di assistenza.
- Da **Nessuna garanzia a Garanzia generica**. Se non sono applicate la garanzia generica e la garanzia articolo con numero di serie, è possibile modificare il **Tipo di garanzia da Nessuna garanzia a Garanzia generica**. Il campo **Garanzia** viene abilitato ed è possibile definire la garanzia generica.
- Da **Garanzia articolo con numero di serie a Garanzia generica**. Se la garanzia articolo con numero di serie è applicabile all'ordine di assistenza e il costo correlato deve essere allocato in una garanzia generica, il campo **Garanzia** viene abilitato e la **Garanzia generica** del tipo di assistenza viene ricavata per impostazione predefinita.

Stima dei costi degli ordini di assistenza

Per le righe costi stimati per righe ordini di assistenza/parti, la casella di controllo **Garanzia** nelle righe costi stimati è selezionata se il campo **Garanzia** è definito nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).

Registrazione dei costi degli ordini di assistenza effettivi

Quando si registrano i costi effettivi nelle righe costi per righe ordini di assistenza/parti, la copertura della garanzia viene calcolata per le righe costi collegate a una riga ordine di assistenza/parte.

Se il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Garanzia articolo con numero di serie** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000), il calcolo della copertura contrattuale si basa sui termini di copertura della garanzia per articolo con numero di serie.

Se il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Garanzia generica** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000), il calcolo della copertura contrattuale si basa sulla **Garanzia** definita nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).

Determinazione dei costi delle righe di costo ordine di assistenza

Se lo **Stato** delle righe costi per righe ordini di assistenza/parti è impostato su **Costificato**, vengono generate transazioni di integrazione finanziaria. Gli importi allocati vengono trasferiti nell'importo **Sostenuto/Speso** nella sessione Termini di copertura selezionati da garanzia (tsctm1120m500). Viene inserito un nuovo record nella sessione Transazioni garanzia (tsctm5101m000).

Registrazione dell'ordine di assistenza nello storico

Gli ordini di assistenza/ordini di manutenzione postvendita chiusi e annullati vengono registrati nello storico degli ordini di assistenza/ordini di manutenzione postvendita. Nello storico vengono copiati anche il tipo e il codice della garanzia.

Gestione garanzia in reclami cliente

La garanzia sul reclamo cliente si basa sul campo **Associato a** definito nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000). La garanzia applicata alla riga del reclamo può essere di tipo **Garanzia articolo con numero di serie** o **Garanzia generica**.

Garanzia generica

Il costo del reclamo può essere **Associato a** una **Garanzia art. con N. serie** o **Garanzia**. Se **Associato a** è di tipo **Garanzia generica**, il valore della garanzia viene ricavato dal **Tipo di assistenza** del reclamo cliente. In caso contrario, viene ricavato dalla sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).

Se nell'intestazione del reclamo cliente non è definito l'articolo con numero di serie, il valore della **Garanzia** viene ricavato dalla sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000). Il campo **Associato a** è impostato su **Garanzia generica** nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000).

Nota

- Se è selezionata la casella di controllo **Forza garanzia gen.** della sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000), è necessario definire la **Garanzia gener.** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000). Il campo **Associato a** è impostato su **Garanzia generica** e per impostazione predefinita viene inserito il valore della garanzia generica del tipo di assistenza specificato nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000).
- Se il campo **Tempo di copertura contrattuale** definito nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000) non rientra nella **Data di validità** e nella **Data di scadenza** della **Garanzia generica** definita nella sessione Garanzie generiche (tsctm5100m000), il campo **Associato a** viene impostato su **Garanzia generica** nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000), ma viene deselezionato il valore predefinito della **Garanzia** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000).

Garanzia per articolo con numero di serie

Per la sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000), LN utilizza il valore della garanzia definito per l'articolo con numero di serie nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).

Sono applicabili i seguenti scenari:

- LN imposta il campo **Associato a** su **Garanzia articolo con numero di serie**, se la casella di controllo **Cond. garanzia art. con N. serie** è selezionata e il campo **Modello** è specificato

nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000). **Associato a** è impostato su **Non applicabile** se sono scaduti i termini di garanzia e non è applicabile una garanzia generica.

- LN imposta il campo **Associato a** su **Garanzia generica**, se la casella di controllo **Cond. garanzia art. con N. serie** non è selezionata e il campo **Garanzia generica** è specificato nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000). **Associato a** è impostato su **Non applicabile** se sono scaduti i termini di garanzia.

Nota

- Se viene definito un tipo di assistenza con una **Garanzia generica** nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000) per la quale è selezionata la casella di controllo **Forza garanzia gen.**, qualsiasi garanzia specifica applicabile agli articoli con numero di serie viene sovrascritta con la **Garanzia generica** del tipo di assistenza.
- Se il campo **Tempo di copertura contrattuale** definito nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000) non rientra nella **Data di validità** e nella **Data di scadenza** della **Garanzia generica** definita nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000), il campo **Associato a** viene impostato su **Garanzia generica** nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000), ma viene deselezionato il valore predefinito della **Garanzia generica** nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).

