



Infor LN Assistenza Guida utente per Gestione ordini di lavoro (RMA e 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

Codice documento tswcsug (U9133)

Rilascio 10.5 (10.5)

Data di pubblicazione 21 dicembre 2017

Sommario

Informazioni sul documento

Capitolo 1 Introduzione	7
Gestione ordini di lavoro (WCS).....	7
Capitolo 2 Strategie di gestione degli ordini di lavoro	9
Conto lavoro - Ordine di lavoro.....	9
Allocazioni di materiale, tipi di consegna e stato dell'ordine di lavoro o dell'attività dell'ordine di lavoro.....	9
Elaborazione dell'assemblato intermedio.....	10
Azione ass. int. in uscita.....	10
Azione per ass. int. in ingr.....	11
Articolo alternativo.....	12
ATP.....	12
Impatto della data ATP.....	13
Capitolo 3 Impostazione dei dati principali	15
Dati principali di Gestione ordini di lavoro.....	15
Impostazione dei dati principali per Gestione ordini di lavoro.....	15
Capitolo 4 Procedure relative alla gestione degli ordini di lavoro	17
Creazione di un ordine di lavoro.....	17
Creazione di un ordine di lavoro.....	17
Elaborazione degli ordini di lavoro.....	18
Elaborazione degli ordini di lavoro.....	19
Chiusura di un ordine di lavoro.....	20
Chiusura di un ordine di lavoro.....	20
Utilizzo delle attività di riferimento.....	21
Pegging dei costi in riparazione in officina.....	21
Panoramica.....	21
Propagazione del pegging nel processo di riparazione in officina.....	22
Propagazione del pegging alle offerte di manutenzione postvendita.....	23

Propagazione del pegging all'ordine di manutenzione postvendita.....	23
Propagazione del pegging all'ordine di lavoro per una riga di parte di ordine di manutenzione postvendita.....	23
Propagazione del pegging all'ordine di lavoro collegato a un ordine di manutenzione postvendita o derivante da esso.....	23
Propagazione del pegging all'ordine di lavoro follow up.....	24
Propagazione della richiesta di materiale a LN Magazzino dalla riparazione in officina.....	24
Propagazione del pegging per la registrazione delle ore.....	25
Registrazione di altri costi o di costi di materiale di riserva.....	25
Propagazione del pegging alla riga di copertura contrattuale di un ordine di manutenzione postvendita.....	25
Conto lavoro interno per riparazione in officina.....	26
Panoramica.....	26
Creazione dell'ordine di manutenzione postvendita.....	26
Creazione dell'ordine di lavoro.....	26
Spedizione delle merci.....	26
Ricevimento del prodotto.....	26
Attività di riparazione.....	27
Trasferimento del prodotto.....	27
Riparazione nell'officina di riparazione.....	27
Fatturazione al cliente.....	27
Fatturazione interna.....	27
Tariffe commerciali interne.....	29
Panoramica.....	29
Costi di materiale commerciali.....	29
Tariffe di manodopera commerciali.....	30
Appendice A Glossario.....	31

Indice

Informazioni sul documento

Obiettivi

Questo manuale è stato concepito per soddisfare i seguenti obiettivi:

Comprensione dei seguenti concetti:

- Gestione ordini di lavoro
- Conto lavoro
- Allocazioni di materiale, tipi di consegna e stato dell'ordine di lavoro o dell'attività dell'ordine di lavoro
- Processo di assemblaggio/disassemblaggio

Esecuzione delle seguenti attività:

- Creazione di un ordine di lavoro
- Elaborazione di un ordine di lavoro
- Chiusura di un ordine di lavoro
- Gestione di assemblati intermedi
- Utilizzo delle attività di riferimento

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

Contenuto del manuale

In questo manuale sono descritti i processi e le strategie disponibili in Gestione ordini di lavoro.

Modalità di consultazione

Questo manuale è stato creato accorparendo 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.

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

Contattare Infor

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

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

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

In questo capitolo viene fornita una breve introduzione alla funzionalità Gestione ordini di lavoro disponibile nel modulo RMA e Riparazione in officina.

Gestione ordini di lavoro (WCS)

Nel modulo Sistema di gestione lavoro vengono gestite le attività di preparazione, pianificazione ed esecuzione dell'ordine di lavoro in un'officina di manutenzione o di riparazione.

È possibile utilizzare Sistema di gestione lavoro per la manutenzione interna o per la manutenzione di parti di proprietà dei clienti. Nel secondo caso, Sistema di gestione lavoro è completamente integrato con il modulo Gestione manutenzione postvendita.

Sistema di gestione lavoro è inoltre correlato ai seguenti package e moduli di LN:

- Gestione del personale per la gestione delle risorse manodopera, la registrazione delle ore e il trasferimento di tutte le ore manodopera alle righe di copertura contrattuale dell'ordine di assistenza postvendita.
- Acquisti per la creazione di un ordine di acquisto per tutti i materiali o gli articoli necessari.
- Pianificazione fabbisogni strumenti per l'allocazione dei fabbisogni strumenti a un ordine di lavoro o a un'attività ordine di lavoro.
- Magazzino per la creazione di un ordine di magazzino, per le transazioni relative alla disponibilità oppure per l'incremento o la diminuzione delle scorte effettive, per la creazione dell'impegno scorte e per la verifica della disponibilità.
- Contabilità generale per la registrazione dei costi semilavorati in Contabilità.
- Gestione manutenzione postvendita per il trasferimento dei costi sostenuti durante la riparazione in base all'ordine di lavoro.
- Gestione attività per la selezione e la creazione delle attività di riferimento. Per creare attività ordine di lavoro, è possibile selezionare le opzioni ciclo di operazioni.

In questo capitolo viene fornita una breve descrizione delle strategie disponibili per la gestione degli ordini di lavoro.

Conto lavoro - Ordine di lavoro

Una sola società potrebbe non essere in grado di fornire l'intera gamma dei servizi di assistenza. In questo caso, l'assistenza relativa a un prodotto può essere affidata in conto lavoro a un terzista.

In LN è possibile stipulare un accordo di conto lavoro con il fornitore per l'esecuzione dei servizi necessari specificati nell'ordine di lavoro.

Per specificare che l'ordine di lavoro è affidato in conto lavoro, è necessario definire un articolo di tipo **Costo** o **Assistenza** e un **Terzista** nell'ordine di lavoro.

Quando l'ordine di lavoro viene rilasciato, viene generato un ordine di acquisto per il terzista. Nella sessione Altre risorse ordine di lavoro (tswcs4130m000) viene creata una riga costi di conto lavoro con il tipo di costo impostato su **Conto lavoro** per registrare il costo e le vendite relativi al lavoro in conto lavoro.

Quando viene ricevuto, l'ordine di acquisto generato indicherà l'esecuzione dei servizi richiesti.

Nota

È necessario affidare in conto lavoro l'intero ordine di lavoro.

Allocazioni di materiale, tipi di consegna e stato dell'ordine di lavoro o dell'attività dell'ordine di lavoro

Le righe risorsa materiale dell'ordine di lavoro vengono create quando l'ordine di lavoro o l'attività dell'ordine di lavoro si trova in uno dei seguenti stati:

- **Libero**

- **Pianificato**
- **Rilasciato**
- **Completato**

Per il tipo di consegna **A magazzino** viene eseguita una verifica ATP (Available-To-Promise) durante lo stato **Pianificato** dell'ordine di lavoro o dell'attività dell'ordine di lavoro. Se durante la fase di pianificazione è richiesto un impegno, dopo la pianificazione dell'ordine di lavoro viene creato un ordine di magazzino e vengono quindi allocate le risorse materiale. Se è richiesto un impegno quando lo stato dell'ordine di lavoro è **Rilasciato**, la procedura di immagazzinamento viene avviata dopo il rilascio dell'ordine di lavoro o dell'attività dell'ordine di lavoro.

Per il tipo di consegna Tramite Acquisti, viene creato un ordine di acquisto quando lo stato dell'ordine di lavoro o dell'attività dell'ordine di lavoro è **Pianificato**. Se si rilascia l'ordine di lavoro o l'attività dell'ordine di lavoro, viene avviata la procedura di immagazzinamento per prelevare i materiali.

Per i seguenti tipi di consegna, i materiali vengono allocati manualmente all'ordine di lavoro o all'attività dell'ordine di lavoro dopo il relativo rilascio:

- **Da scorte di assistenza**
- **Da kit**
- **A magazzino**

Elaborazione dell'assemblato intermedio

Quando un ordine di lavoro riceve un articolo che richiede manutenzione, l'articolo viene disassemblato in vari componenti ed è possibile decidere le azioni di follow up da intraprendere per ciascuno dei componenti disassemblati. I componenti disassemblati vengono denominati assemblati intermedi.

Esempio

Viene ricevuta un'auto da un cliente in un ordine di manutenzione postvendita, per il quale viene creato un ordine di lavoro. Il motore, il cambio e gli pneumatici vengono disassemblati.

Azione ass. int. in uscita.

È possibile collegare un assemblato intermedio in uscita a un'attività dell'ordine di lavoro oppure direttamente a un ordine di lavoro e registrarlo manualmente. Per ogni componente disassemblato, viene creato un assemblato intermedio in uscita nella sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in uscita (tswcs4150m000). È possibile specificare l'azione da eseguire per ogni assemblato intermedio.

Nota

Per ulteriori informazioni, vedere Azioni eseguite negli assemblati intermedi in uscita.

Con riferimento a questo esempio, vengono registrati i seguenti assemblati intermedi in uscita. È possibile elaborare gli assemblati intermedi utilizzando l'opzione **Conferma** della sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in uscita (tswcs4150m000).

- Gli pneumatici. Viene creato l'assemblato intermedio in uscita con il campo **Azione ass. int. in uscita** impostato su **A ubicazione**. L'assemblato intermedio viene trasferito all'**Ubicazione** selezionata manualmente. L'assemblato intermedio viene ricevuto da questa ubicazione tramite l'**Attività assembl.**
- Il cambio. Viene creato l'assemblato intermedio in uscita con il campo **Azione ass. int. in uscita** impostato su **A magazzino**. L'assemblato intermedio viene trasferito all'**Magazzino** selezionata manualmente. L'assemblato intermedio viene ricevuto da questa magazzino tramite l'**Attività assembl.** Una volta elaborato, viene creato l'ordine di magazzino per gestire l'assemblato intermedio in ingresso.

Nota

L'assemblato intermedio viene memorizzato come scorte di proprietà della società o scorte di proprietà del cliente. In caso di proprietà della società, la proprietà passa dal cliente all'organizzazione di assistenza.

Se l'assemblato intermedio è di proprietà della società e viene sostituito da una nuova parte prelevata dalla scorte, viene creata una riga di risorsa materiale nella sessione Risorse materiale ordine di lavoro (tswcs4110m000).

- Gli pneumatici. Viene creato l'assemblato intermedio in uscita con il campo **Azione ass. int. in uscita** impostato su **A scarto**. L'assemblato intermedio viene scartato. Se l'assemblato intermedio viene sostituito da una nuova parte prelevata dalla scorte, viene creata una riga di risorsa materiale nella sessione Risorse materiale ordine di lavoro (tswcs4110m000). La nuova parte può essere di proprietà del cliente o dell'organizzazione di assistenza. Una volta elaborato, i dati relativi a proprietà, ubicazione e stato vengono modificati nelle sessioni Strutture fisiche (tscfg2110m000) e Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).
- Il motore. Viene creato l'assemblato intermedio in uscita con il campo **Azione ass. int. in uscita** impostato su **A ubicazione per lavoro**. L'assemblato intermedio viene trasferito all'**Ubicazione** selezionata manualmente e viene utilizzato un ordine di lavoro correlati utilizzato per ulteriori interventi di riparazione nell'assemblato intermedio. La relazione tra l'ordine di lavoro originale e l'ordine di lavoro correlato viene salvata nella sessione Ordini correlati (tsmdm4500m000). Il motore viene riparato nell'ubicazione e i costi effettivi per materiale, manodopera e altri costi vengono registrati nell'ordine di lavoro correlato.

Azione per ass. int. in ingr..

LN genera l'assemblato intermedio in base all'**Azione per ass. int. in ingr.** specificata nella sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in uscita (tswcs4150m000). È possibile visualizzare gli assemblati intermedi in ingresso nella sessione satellite Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in ingresso (tswcs4151m000) della sessione Ordine di lavoro (tswcs2100m100).

Nota

Per ulteriori informazioni, vedere Azioni eseguite negli assemblati intermedi in ingresso.

Con riferimento a questo esempio, una volta elaborati gli assemblati intermedi in uscita, vengono registrati i seguenti assemblati intermedi in ingresso. È possibile elaborare gli assemblati intermedi utilizzando l'opzione **Conferma** della sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in ingresso (tswcs4151m000).

- Gli pneumatici. Viene creato l'assemblato intermedio in ingresso con il campo **Azione per ass. int. in ingr.** impostato su **Da ubicazione**. L'**Attività assembl.** riceve l'assemblato intermedio dall'**Ubicazione**. Se l'assemblato intermedio viene ricevuto nella produzione per reparti, la casella di controllo **Ricevuto in Reparto produzione** è selezionata nella sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in ingresso (tswcs4151m000).
- Il cambio. Viene creato l'assemblato intermedio in ingresso con il campo **Azione per ass. int. in ingr.** impostato su **Da magazzino**. L'**Attività assembl.** riceve l'assemblato intermedio dall'**Magazzino**. Una volta creato l'assemblato intermedio in ingresso, viene creato un ordine di magazzino. Se la spedizione dell'assemblato intermedio viene ricevuta nella produzione per reparti, è necessario selezionare la casella di controllo **Ricevuto in Reparto produzione** nella sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in ingresso (tswcs4151m000).
- Gli pneumatici. L'assemblato intermedio viene scartato e la parte in sostituzione viene fornita dal magazzino. Viene creata una riga di risorsa materiale nella sessione Risorse materiale ordine di lavoro (tswcs4110m000).
- Il motore. Viene creato l'assemblato intermedio in ingresso con il campo **Azione per ass. int. in ingr.** impostato su **Da ubicazione per lavoro**. L'assemblato intermedio viene elaborato solo dopo che l'ordine di lavoro correlato viene **Completato** e **Concluso**.

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 Gestione ordini di lavoro.

Dati principali di Gestione ordini di lavoro

Prima di definire o elaborare ordini di lavoro, è necessario impostare i dati principali di Gestione ordini di lavoro. Oltre ai parametri a livello di società, è necessario definire dettagli quali ubicazioni di lavoro e ciclo di operazioni principale.

Il processo di creazione dei dati principali per Gestione ordini di lavoro comprende le seguenti attività:

- Impostazione dei parametri di Gestione ordini di lavoro
- Definizione delle ubicazioni di lavoro
- Definizione delle attività di riferimento per la riparazione in officina
- Definizione del ciclo di operazioni principale

Impostazione dei dati principali per Gestione ordini di lavoro

Istruzione 1: Impostazione dei parametri di Gestione ordini di lavoro

Prima di iniziare a definire o utilizzare gli ordini di lavoro, è necessario verificare e impostare i parametri correlati nella sessione Parametri ordini di lavoro (tswcs0100m000). Questi parametri influiscono sulla modalità di elaborazione degli ordini di lavoro in LN.

Istruzione 2: Definizione delle ubicazioni di lavoro

Nella sessione Ubicazioni (tswcs0125m000) è possibile definire le ubicazioni di lavoro.

Le ubicazioni di lavoro sono ubicazioni generiche o specifiche del reparto assistenza. È possibile utilizzarle per immagazzinare le parti in ingresso e le parti riparate finché queste non vengono rispedite al cliente. Un articolo può essere ricevuto in magazzino o nell'ubicazione del reparto assistenza. Quando si utilizza un magazzino, viene creato un ordine di magazzino di tipo Ricevimento. Se si utilizza

un'ubicazione, non viene creato alcun ordine di magazzino. È possibile utilizzare il ricevimento articolo per indicare che l'articolo è stato ricevuto nella specifica ubicazione.

Istruzione 3: Definizione delle attività di riferimento per la riparazione in officina

Per definire le attività di riferimento relative agli ordini di lavoro, è possibile utilizzare la sessione Attività di riferimento (tsacm1101m000). Il modulo Sistema di gestione lavoro utilizza le attività di riferimento per pianificare ed eseguire interventi di manutenzione sugli articoli.

Istruzione 4: Definizione del ciclo di operazioni principale

Nella sessione Cicli di operazioni principali (tsacm1101m100) è possibile definire i cicli di operazioni principali.

È possibile definire cicli di operazioni principali di tipo generico o di tipo specifico, per un reparto assistenza o un articolo. È inoltre possibile collegare opzioni a un ciclo di operazioni principale per determinare il tipo di assistenza da eseguire durante l'implementazione degli ordini di lavoro, nonché collegare operazioni a un ciclo per definire un set di attività di riferimento.

La sessione Operazioni (tsacm2100m100) consente di definire le operazioni per il ciclo di operazioni principale selezionato. La sessione Opzioni ciclo di operazioni (tsacm1101m200) consente di definire le opzioni del ciclo di operazioni. È quindi possibile selezionare le operazioni definite per le opzioni del ciclo di operazioni nella sessione Matrice ciclo di operazioni (tsacm2800m000).

Capitolo 4

Procedure relative alla gestione degli ordini di lavoro

4

In questo capitolo vengono descritte le procedure relative alla gestione degli ordini di lavoro.

Creazione di un ordine di lavoro

Un ordine di lavoro rappresenta il lavoro eseguito su uno o più prodotti o componenti nelle officine di riparazione.

Gli ordini di lavoro possono avere origine dalle seguenti risorse:

- Righe ordini di manutenzione postvendita
- Immissione diretta

Il processo di creazione di un ordine di lavoro comprende le seguenti attività:

- Creazione di un ordine di lavoro
- Creazione delle attività dell'ordine di lavoro
- Aggiunta di righe risorsa materiale all'ordine di lavoro o alle relative attività
- Aggiunta di altre righe risorsa all'ordine di lavoro o alle relative attività

Creazione di un ordine di lavoro

Per creare un ordine di lavoro, effettuare le seguenti operazioni:

Istruzione 1: Creazione dell'ordine di lavoro

Utilizzare la sessione Ordini di lavoro (tswcs2100m000) per creare o modificare i dettagli relativi all'ordine.

Gli ordini di lavoro vengono utilizzati per pianificare, eseguire e controllare tutte le possibili attività per la manutenzione degli articoli. Un ordine di lavoro è costituito da più attività necessarie per eseguire il lavoro di manutenzione. È possibile rilasciare un ordine di lavoro senza attività correlate. Questo è utile se non è possibile eseguire la preparazione del lavoro con l'aiuto di attività di riferimento.

Istruzione 2: Creazione delle attività dell'ordine di lavoro

Per gestire le attività dell'ordine di lavoro, è possibile utilizzare la sessione Attività ordine di lavoro (tswcs2110m000).

Un'attività consiste in un lavoro di manutenzione da eseguire. Per la manutenzione in reparto, una riga attività dell'ordine di lavoro corrisponde a un'operazione da eseguire. È possibile aggiungere attività a un ordine di lavoro durante le fasi di pianificazione, preparazione ed esecuzione degli ordini di lavoro. Lo stato dell'ordine di lavoro deve essere **Libero Pianificato** o **Rilasciato**. Non è possibile aggiungere attività agli ordini di lavoro in conto lavoro con stato **Rilasciato**.

Istruzione 3: Aggiunta di righe risorsa materiale all'ordine di lavoro o alle relative attività

Nella sessione Risorse materiale ordine di lavoro (tswcs4110m000) è possibile definire il consumo dei materiali previsto ed effettivo, oltre ai componenti disassemblati.

Le righe risorsa materiale dell'ordine di lavoro vengono create quando lo stato dell'ordine di lavoro o dell'attività dell'ordine di lavoro è **Libero**.

È possibile aggiungere risorse materiale a:

- Ordini di lavoro.
- Attività dell'ordine di lavoro. Se si collegano risorse materiale a un'attività dell'ordine di lavoro, i fabbisogni risorse definiti nella sessione Fabbisogni risorse (tsacm2120m000) verranno copiati nel modulo Sistema di gestione lavoro.

Istruzione 4: Aggiunta di altre righe risorsa all'ordine di lavoro o alle relative attività

Per definire altre risorse necessarie per Altre risorse ordine di lavoro (tswcs4130m000), è possibile utilizzare la sessione **Attività ordine di lavoro**. Le altre risorse comprendono, ad esempio, gli strumenti, i costi semilavorati, gli altri costi e così via.

Elaborazione degli ordini 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.

Gli articoli vengono ricevuti nelle ubicazioni o nei magazzini e quindi vengono rilasciati all'officina di assistenza per l'esecuzione delle riparazioni. Per completare la riparazione è possibile elaborare l'ordine di lavoro.

Elaborazione degli ordini di lavoro

Per elaborare gli ordini di lavoro, effettuare le seguenti operazioni:

Istruzione 1: Pianificazione dell'ordine di lavoro

Per pianificare o rilasciare l'ordine di lavoro, utilizzare la sessione Pianificazione e rilascio ordini di lavoro (tswcs3200m000).

È possibile pianificare gli ordini di lavoro se si verificano le seguenti condizioni:

- L'ordine di lavoro viene accettato nel carico di lavoro di un reparto produzione o di un'officina.
- Per l'ordine di lavoro vengono definite le attività.

Istruzione 2: Rilascio dell'ordine di lavoro

Dopo la definizione di un ordine di lavoro, lo stato dell'ordine è impostato su **Libero** o **Pianificato**. È possibile rilasciare gli ordini di lavoro con stato **Libero** o **Pianificato**.

Gli ordini di lavoro possono essere rilasciati uno alla volta. Nella sessione Ordini di lavoro (tswcs2100m000) selezionare l'ordine di lavoro e scegliere **Rilascia...** dal menu Specifico. LN avvierà la sessione Pianificazione e rilascio ordini di lavoro (tswcs3200m000).

Istruzione 3: Elaborazione delle ore degli ordini di lavoro

Le attività degli ordini di lavoro vengono contabilizzate in base alle righe contabilità ore registrate ed elaborate. Gli impiegati che eseguono l'ordine di lavoro possono registrare le ore impiegate per l'esecuzione degli ordini. Le ore degli ordini di lavoro contribuiscono ai costi della manodopera nelle righe ordine di manutenzione postvendita collegate. È possibile immettere o elaborare le ore registrate per l'ordine di lavoro nella sessione Ore ordini di lavoro (bptmm1140m000). Le ore possono essere registrate ed elaborate quando l'ordine di lavoro ha uno dei seguenti stati:

- Rilasciato
- Completato

Istruzione 4: Completamento dell'ordine di lavoro

Gli ordini di lavoro possono essere completati mediante il completamento delle attività sottostanti. Se per un ordine di lavoro non sono definite attività, l'ordine può essere impostato direttamente su **Completato**.

Nella sessione Ordini di lavoro (tswcs2100m000) selezionare l'ordine di lavoro e scegliere **Completa ordine** dal menu Specifico. LN imposterà lo stato dell'ordine su **Completato**.

Istruzione 5: Conclusione

Istruzione 6: Chiude l'ordine di lavoro.

Chiusura di un ordine di lavoro

Il processo di chiusura consiste nel completamento degli ordini di lavoro e nella copia degli ordini completati nello storico.

Il processo di chiusura di un ordine di lavoro comprende le seguenti attività, ciascuna delle quali è descritta in dettaglio nella sezione riportata di seguito:

- Conclusione delle attività dell'ordine di lavoro
- Chiusura degli ordini di lavoro
- Copia degli ordini chiusi o annullati nello storico
- Eliminazione degli ordini di lavoro chiusi

Chiusura di un ordine di lavoro

Istruzione 1: Conclusione delle attività dell'ordine di lavoro

La conclusione può essere un momento critico per la riparazione di prodotti per i quali la sicurezza è un fattore importante, ad esempio le navi o gli aerei. Questo passaggio può garantire il completamento soddisfacente delle attività correlate.

Per completare le attività dell'ordine di lavoro, avviare la sessione Attività ordine di lavoro (tswcs2110m000), selezionare un'attività e scegliere **Concludi** dal menu Specifico. LN imposterà lo stato dell'attività dell'ordine di lavoro su **Concluso**. È possibile concludere solo le attività dell'ordine di lavoro con stato **Rilasciato** o **Completato**.

Istruzione 2: Chiusura degli ordini di lavoro

È possibile chiudere gli ordini di lavoro con stato **Concluso** o **Completato**. Se non sono presenti attività correlate, gli ordini di lavoro con stato **Completato** possono essere impostati su **Chiuso**. Se invece sono definite attività correlate, prima di eseguire la chiusura dell'ordine di lavoro è necessario concludere ciascuna attività.

Per impostare lo stato dell'ordine di lavoro su **Chiuso**, è possibile utilizzare la sessione Chiusura ordini di lavoro (tswcs2265m000).

Istruzione 3: Copia degli ordini chiusi o annullati nello storico

Gli ordini di lavoro chiusi o annullati possono essere copiati nello storico, che sarà possibile utilizzare a scopo di analisi in un secondo momento. La copia degli ordini di lavoro nello storico non determina l'eliminazione di tali ordini dalle sessioni attive.

Per copiare nello storico gli ordini di lavoro con stato **Chiuso** o **Annullato**, utilizzare la sessione Copia ordini di lavoro nello storico (tswcs2280m000).

Istruzione 4: Eliminazione degli ordini di lavoro chiusi

Dopo la chiusura degli ordini di lavoro e l'eventuale copia degli ordini nello storico, è possibile procedere all'eliminazione. Poiché gli ordini di lavoro possono trovarsi in una struttura con più ordini follow up, è necessario eliminare l'intera struttura. L'eliminazione può essere effettuata per intere strutture o per singoli ordini di lavoro compresi nell'intervallo di selezione.

Per eliminare gli ordini di lavoro con stato **Chiuso** o **Annullato**, è possibile utilizzare la sessione Eliminazione ordini di lavoro (tswcs2202m000).

Utilizzo delle attività di riferimento

Nel modulo Gestione attività è possibile gestire le definizioni di tutte le attività che possono essere eseguite a scopo di manutenzione. È possibile creare un repository delle attività di riferimento in cui sono indicati vari tipi di informazioni statiche.

Il modulo Sistema di gestione lavoro utilizza le attività di riferimento per pianificare ed eseguire interventi di manutenzione sugli articoli.

È possibile creare attività di riferimento per i seguenti elementi:

- Tutti gli articoli.
- Articoli specifici.
- Elementi funzionali. Si noti che la casella di controllo **Elementi funzionali attivi** della scheda **Controllo** nella sessione Parametri generali assistenza (tsmdm0100m000) deve essere selezionata.

Nota

Le attività di riferimento sono le più piccole unità di lavoro che possono essere pianificate e gestite in Assistenza.

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. obblig.** 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, 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 i 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. 29)*.
- 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

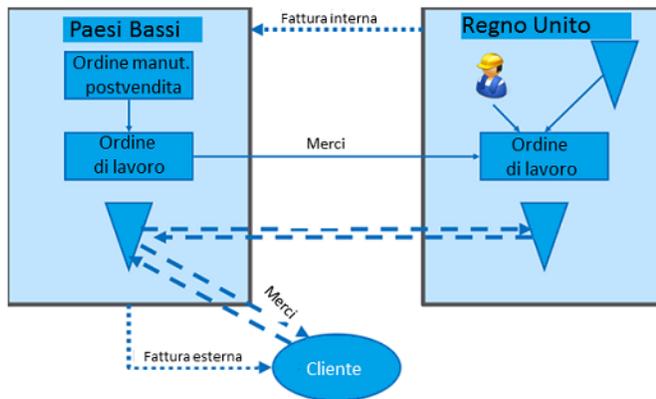
- Costo effettivo. Viene utilizzato l'importo dei costi effettivi specificato nella sessione Risorse manodopera ordine di lavoro (tswcs4120m000). È inoltre possibile applicare dei ricarichi.
- Prezzo commerciale. Per determinare un prezzo commerciale per la manodopera, viene utilizzata la **Tariffa di 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. 29)*.
- 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.

Appendice A

Glossario



A

ATP

Vedi: *ATP (Available-to-Promise)* (pag. 31)

ATP

Vedi: *ATP (Available-to-Promise)* (pag. 31)

ATP

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

ATP (Available-to-Promise)

Quantità dell'articolo ancora disponibile che è possibile promettere a un cliente.

In LN, la funzionalità ATP fa parte di una struttura più ampia di tecniche per la gestione delle promesse, definita Capable-To-Promise (CTP). Se la quantità ATP risulta insufficiente, la funzionalità CTP consente di superare i limiti dell'ATP, in quanto prevede anche la possibilità di produrre più di quanto inizialmente pianificato.

Oltre alla funzionalità ATP standard, in LN viene utilizzato anche l'ATP per canale. Il termine ATP per canale indica la disponibilità di un articolo per un determinato canale di vendita, considerando i limiti di vendita di quest'ultimo.

Per tutti gli altri tipi di funzionalità relativi alla gestione delle promesse presenti in LN, viene utilizzato il termine CTP.

Acronimo: ATP

Abbreviazione: ATP

attività di riferimento

Unità di lavoro minima necessaria per l'esecuzione della manutenzione.

ciclo di operazioni principale

Set di operazioni che è possibile effettuare. Le attività di riferimento in base a cui vengono aggiunte nuove operazioni in un ciclo di operazioni principale devono avere le stesse caratteristiche, ad esempio l'articolo, l'elemento funzionale e il reparto assistenza.

Esempio

Tutte le attività di ispezione, test, pulizia, assemblaggio, disassemblaggio e riparazione che è possibile effettuare su un motore.

disponibilità

Scorte disponibili per la vendita.

elemento funzionale

Raggruppamento di articoli intercambiabili con funzioni identiche. È possibile utilizzare elementi funzionali in strutture articolo, strutture fisiche e attività di riferimento.

Esempio

Quando viene definita un'attività di manutenzione per una configurazione, è possibile specificare un elemento funzionale. In questo modo, l'attività viene applicata a tutti gli articoli raggruppati in tale elemento funzionale ed è possibile evitare l'esecuzione di più attività di riferimento identiche per articoli simili.

impegno scorte

Prenotazione delle scorte per un ordine, che non tiene conto del magazzinaggio fisico delle merci all'interno del magazzino. Precedentemente noto come allocazione definitiva.

opzione del ciclo di operazioni

Sottoinsieme del ciclo di operazioni principale. Set predefinito di operazioni che è possibile effettuare. Ciascuna operazione è identificata da un numero di sequenza univoco.

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 magazzino

Ordine di gestione delle merci nel magazzino.

Un ordine di magazzino può essere uno dei tipi di transazione scorte indicato di seguito.

- **Ricevimento**
- **Prelievo**
- **Trasferimento**
- **Trasferimento semilavorati**

Ogni ordine ha un'origine e contiene tutte le informazioni necessarie per la gestione del magazzino. È possibile assegnare i lotti e/o le ubicazioni in base all'articolo (a lotti o non a lotti) e al magazzino (con o senza ubicazioni). L'ordine segue una procedura di immagazzinamento predefinita.

Nota

In Produzione un ordine di magazzino è definito anche ordine di immagazzinamento.

Sinonimo: ordine di magazzino

ordine di magazzino

Vedi: *ordine di magazzino* (pag. 33)

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 consegna

Indica la modalità di consegna del materiale necessario per l'esecuzione delle attività o l'operazione a cui vengono sottoposti gli articoli difettosi.

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

Allocazioni di materiale, 9
Articolo alternativo, 12
Assemblato intermedio, 10
ATP, 12, 31, 31
ATP (Available-to-Promise), 31
attività di riferimento, 31
Chiusura di un ordine di lavoro, 20
ciclo di operazioni principale, 32
**Conto lavoro interno - Conto lavoro interno
per riparazione in officina, 26**
Conto lavoro - Ordine di lavoro, 9
Data ATP, 13
disponibilità, 32
Elaborazione degli ordini di lavoro, 18
elemento funzionale, 32
Gestione ordini di lavoro, 7
Gestione ordini di lavoro - Dati principali, 15
impegno scorte, 32
opzione del ciclo di operazioni, 32
ordine di lavoro, 32
Ordine di lavoro, 17
ordine di magazzino, 33
price book, 33
righe di copertura contrattuale, 33
righe ordine di manutenzione postvendita, 33
Stato (attività) dell'ordine di lavoro, 9
tariffa manodopera, 34
Tariffe commerciali interne, 29
Tipi di consegna, 9
tipo di consegna, 34
verifica ATP, 34
WCS, 7
