



Infor LN サービス 契約管理ユー ザガイド

重要事項

本書に含まれる資料（あらゆる補足情報を含む）は、Inforの機密及び専有情報に相当し、かつそれを含むものです。

添付を使用するにあたり、使用者は、当該資料（当該資料のあらゆる修正、翻訳または翻案を含む）、すべての著作権、企業秘密、及びそれに関係するすべてのその他権利、権原及び利益はInforが独占所有するものであり、使用者には、別の契約（この別契約の契約条項によって、貴社の当該資料及びすべての関連する補足情報の使用が規定されます）に基づいてInforより貴社に使用許諾されたソフトウェアに関連し、またその使用を促進することのみを目的（以下、「目的」という）として、当該資料を使用するための非独占的権利以外、使用者の閲覧に基づく権利、権原及び利益（すべての修正、翻訳または翻案を含む）は付与されるものではないことを認識し、それに同意するものとします。

更に、同封の資料を使用するにあたり、使用者は、使用者が当該資料を極秘扱いで保管しなければならないこと、そして使用者の当該資料の使用は上述の「目的」に限定されることを認識し、それに同意するものとします。Inforは、本書に含まれる内容に誤りや洩れがないよう細心の注意を払っていますが、本書に含まれる内容が完全なもので、誤植やその他の誤りがなく、使用者の個別の要望を満たすことは保証しません。したがって、Inforは、本書（あらゆる補足情報を含む）の誤りまたは不備により、またはそれに関連して生じたあらゆる個人または団体に対する、あらゆる間接的または直接的損失または損害について、その誤りまたは不備が過失、事故またはその他の理由によるものであるかどうかにかかわらず、一切の責任を負わず、かつそれを放棄するものとします。

使用者の本資料の使用は、米国輸出管理法及びその他に限定しない輸出入の適用法に準拠するものとし、使用者は、本資料及びあらゆる関係資料または補足情報を当該法律に違反して、直接的または間接的に輸出または再輸出してはならず、またこれらの資料を当該法律により禁止されるいかなる目的にも使用してはなりません。

商標確認

ここに示す文字標章及び図形標章は、Infor及び/またはその関連会社ならびに子会社の商標または登録商標、あるいはその両方です。無断複製・転載を禁ず。参照されるすべての他の社名、製品名、商標名またはサービス名は各所有者の登録商標または商標です。

発行情報

文書コード	tsctmug (U9152)
リリース	10.5 (10.5)
発行日	2017 年 12 月 21 日

目次

文書情報

第1章 概要.....	9
契約管理 (CTM) モジュールの概要.....	9
契約管理 (CTM).....	10
第2章 契約管理の概念.....	11
契約履歴.....	11
契約タイプ.....	11
サービス契約分割払.....	11
契約割引方法.....	12
第3章 マスタデータの設定.....	13
契約管理 - マスタデータ.....	13
第4章 契約見積手順.....	15
契約見積.....	15
契約見積状況.....	16
フリー.....	16
出力済.....	16
承認済 (契約).....	16
処理済.....	17
取消.....	17
契約見積価格シミュレーション.....	17
契約見積書を出力するには.....	18
第5章 サービス契約.....	21
契約更新.....	21
契約更新の期間.....	21
柔軟な契約更新の期間.....	21
契約の契約期間および有効期限の更新.....	22
適用範囲および原価条件のコピー.....	23
サービス契約.....	23
契約タイプ.....	24

サービス契約状況.....	25
サービス契約を作成するには.....	26
サービス契約を使用するには.....	26
契約管理でテンプレートを使用するには.....	27
契約管理で条件を使用するには.....	28
適用範囲条件 - フェーズ例.....	28
適用範囲条件 - フェーズと非フェーズ.....	29
フェーズ条件と非フェーズ条件の使用.....	29
テンプレートの契約へのコピー.....	30
費用負担方法.....	30
価格計算.....	31
契約価格を計算するには.....	33
費用負担方法.....	36
契約割引方法.....	37
サービス契約文書を出力するには.....	37
サービス契約を出力するには.....	38
サービス契約の変更.....	38
単一の契約を変更するには.....	39
契約更新.....	40
物価スライド.....	41
物価スライドを複数の契約に適用するには.....	41
一時的な変更.....	42
失効予定サービス契約を出力するには.....	43
サービス契約を失効としてマークするには.....	43
サービス契約の失効処理.....	43
サービス契約を失効するには.....	44
サービス契約の検索パス.....	44
労務単価の検索パス (サービス契約).....	45
サービス契約の契約条件とサービス契約見積.....	46
適用範囲条件.....	46
価格設定条件.....	47
契約適用範囲および契約価格設定条件.....	47
固定価格.....	47
価格条件および適用範囲条件の使用.....	47

サービスオーダーでの「時間と材料」タイプの価格条件の使用.....	48
メンテナンス販売オーダーへの「時間と材料」タイプの価格条件の使用.....	48
「時間と材料」タイプの契約適用範囲と価格の使用.....	48
サービスオーダーへの「固定価格」タイプの価格条件の使用.....	49
メンテナンス販売オーダーへの「固定価格」タイプの価格条件の使用.....	49
適用可能な価格設定条件/適用範囲条件の検索パス.....	49
第6章 サービス契約分割払.....	51
サービス契約分割払.....	51
サービス契約分割払.....	51
LN で契約分割払を生成する方法.....	52
分割払で契約変更が有効な場合の [物価スライド] または [一時的な変更] の影 響	52
サービス契約分割払処理.....	54
分割払いテンプレートの使用.....	54
サービス契約分割払を使用するには.....	55
サービス契約分割払 - 価格設定例.....	55
第7章 サービス契約のクローズ.....	57
契約履歴.....	57
契約管理 - 履歴.....	57
付録A 用語集.....	59
索引	

文書情報

目的

本書は、下記の目的のために作成されています。読者が LN サービスに関する一般的知識を有していることを前提としています。

次の概念の理解:

- 契約テンプレート
- 契約見積
- 契約管理
- 契約変更
- 契約分割払
- 物価スライド
- 契約適用範囲と契約原価

次のタスクの実行:

- 契約見積を作成するには
- サービス契約を作成するには
- 契約分割払を作成するには
- 契約をクローズするには

本書の概要

このガイドでは、「契約管理」の各種プロセスおよび契約見積/契約テンプレート/契約/契約分割払/契約適用範囲/契約収益認識の作成手順について説明します。

本書の使い方

本書はオンラインヘルプのトピックから構成されています。したがって、マニュアル内の他のセクションへの参照は、次の例のように示されます。

詳細については、「LN サービスオンラインヘルプ」を参照してください。

参照先のセクションを見つけるには、目次を参照してください。

下線が付いた用語は、用語集定義へのリンクを示しています。本書をオンラインで表示している場合は、下線付テキストをクリックすると、本書の最後にある用語集定義にジャンプします。

コメント

弊社は常に文書の見直しや改善を行っていますが、この文書に関するご意見、ご要望などありましたら、documentation@infor.com にご連絡ください。

送信の際には文書番号およびタイトルを明記してください。情報が具体的であるほど迅速な対応が可能です。

Infor へのお問い合わせ

Infor 製品に関するお問い合わせは、Infor Xtreme Support ポータル www.infor.com/inforxtreme をご利用ください。

製品リリースに関する更新情報は、この Web サイトに掲載いたします。このサイトを定期的にご確認ください。

Infor ドキュメントに関するご質問・ご意見は、documentation@infor.com までご連絡くださいますようお願いいたします。

この章では、契約管理機能の概要を示します。

契約管理 (CTM) モジュールの概要

サービス契約は契約管理の重要な部分で、サービスの発注先と取引先との間の義務を詳細に示します。サービス契約により、サービス業務の予測可能性と安定した収益が上昇します。

契約管理モジュールの機能は、作成から削除に至るまで、サービス契約を管理する手段をユーザーに提供することです。

契約管理モジュールを使用して、次のことができます。

- 契約のテンプレートを作成する。
- 該当する条件を含むように契約テンプレートをカスタマイズする。
- 異なる設置グループに適合可能な異なる価格設定方法および式を使用して、契約を複数の契約に適合する。
- 参照活動を契約に含める。
- 構成した契約の収益性を把握するために、サービス契約に関する財務活動を記録する。

サービス契約見積

サービス契約見積をマニュアルで設定できます。また、作成済のサービス契約テンプレートを使用することもできます。条件はサービス契約見積にリンクされています。

サービス契約テンプレート

契約テンプレートを使用すると、サービス契約またはサービス契約見積の大部分の要件をあらかじめ設定することができます。

サービス契約見積段階が不要の場合、取引先用のサービス契約テンプレートを使用するかどうかにかかわらず、直接サービス契約を作成できます。条件はサービス契約にリンクされています。

サービスオーダー

サービス契約は、有効になった後にサービスオーダー管理モジュールで処理されて実際のサービスオーダーが作成されます。サービスオーダーによって、作業が確実に進められるようになります。請

求の請求モジュールでも処理が行われます。この設定により、遂行した作業の金額を取引先に請求できます。

契約履歴

後日、サービス契約の詳細を確認する目的で、削除前に詳細を履歴に保存することができます。契約の状況が [有効]、[失効]、または [クローズ] の場合、削除前にサービス契約の詳細を履歴に保存できます。

また、契約管理モジュールを使用して、保証またはサービスオーダー見積に必要な条件を指定できます。

契約管理 (CTM)

以下のもののメンテナンスを行うには、契約管理 モジュールを使用します。

- 保証
- サービス契約見積
- サービス契約テンプレート
- サービス契約
- サービス契約の分割払テンプレート
- サービス契約分割払
- サービス契約、サービス契約見積、保証、およびサービスオーダー見積のための条件および適用範囲条件

以下の処理を行うこともできます。

- サービス契約見積からサービス契約を作成する
- サービス契約分割払を請求に転送する
- サービス契約、サービス契約見積、およびサービス契約分割払に関するすべての履歴データを格納する

この章では、「契約管理」モジュールの概念について簡単に説明します。

契約履歴

履歴に転記した条件の詳細を表示するには、契約管理履歴を使用します。

履歴データの派生元は契約見積、サービス契約、および契約分割払です。

履歴データを使用して、顧客の履歴、実際に得られた総マージンなどの詳細を調べることができます。傾向を調査して、発生した原価のソースを特定できます。

契約タイプ

サービス契約は、業種分野、国、製品などの共通する特徴に基づいて、分類することができます。契約タイプとして、以下の例があります。

- フルサービス契約
- ヘルプデスク契約
- 年間契約

契約タイプを使用して、契約グループの分割払の生成または転送ができます。

契約タイプ (tsctm0105m000) セッションを使用して、契約タイプを定義します。

サービス契約分割払

サービス契約分割払により、契約販売額およびサービス活動金額を請求することができます。

サービス契約が履歴に転記されると、関連する分割払も履歴に転記されます。

サービス契約の請求方法

契約の請求には、多数の方法が使用できます。

- 選択した請求方法により、分割払のタイプ、発生する分割払の回数が決まります。
- 請求方法により、課金方法も決まります。課金は、作業オーダーの開始前、または作業オーダーの完了後に実行されます。
- 請求方法は、分割払テンプレートによりサービス契約にリンクされます。

契約割引方法

割引方法は、一定期間における契約の割引率を定義します。

割引方法により、品目に対する保証の有効期間における契約の割引率を定義します。顧客に請求書が送付されない初回保証期間を含めることができます。

また、1 回限りの割引を顧客と契約した場合など、保証とは別の割引方法を使用することができます。

契約割引方法 (tsctm0110m000) セッションを使用して、契約割引方法を定義します。

この章では、「契約管理」モジュールのマスターデータを設定する際に従う必要があるステップについて説明します。

契約管理 - マスターデータ

サービス契約マスターデータの情報をメンテナンスするには、[マスターデータ]メニューグループを使用します。マスターデータを使用して、契約管理モジュールでのサービス契約見積およびサービス契約の動作を管理するパラメータを設定します。サービス契約タイプおよびサービス契約テンプレートもここで定義することができます。最後に、このモジュールを通じて行われた条件に対する変更を把握できるようにする、セッションが用意されています。

契約管理モジュールの次の機能を使用するために、マスターデータを使用してデータをメンテナンスすることができます。

- 契約タイプ: 共通機能に基づくサービス契約のグループ化
- 分割払テンプレート: テンプレートの作成方法の定義
- 契約品目の価格リスト: サービス契約の設置グループラインの定義時に提案されて使用される標準価格を提供します。
- 割引方法: 顧客用に設置グループレベルの割引を定義します。割引は複数レベルで、テンプレートに定義したように固定期間に基づいて分けることができます。

契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッション

契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッションを使用して、次のパラメータを定義します。

- サービス契約見積の番号グループ
- サービス契約の番号グループ
- サービス契約見積の有効期間およびサービス契約の終了警告期間
- 取引先に固有の伝票の出力部数
- 総マージン管理の操作
- 履歴アーカイブの操作

契約タイプ

契約タイプを使用して、組織内のサービス契約をグループ化します。次のような類似性および共通の特徴に基づいて、サービス契約を分類することができます。

- 業種
- 国
- 地域
- 割引
- 製品

契約タイプ (tsctm0105m000) セッションを使用して、サービス契約タイプを定義します。各サービス契約タイプは数字コードによって識別されます。また、サービス契約タイプを出力することもできます。

契約テンプレート (tsctm0150m000)

サービス契約テンプレートをメンテナンスするために、契約テンプレート (tsctm0150m000) セッションを使用します。類似した機能を持つサービス契約見積およびサービス契約を作成するために、サービス契約テンプレートを使用することができます。また、サービス契約テンプレートを出力することもできます。

契約変更

条件に加えられた変更を記録するために、契約変更 (tsctm3120m000) セッションを使用します。このセッションを使用して、アプリケーションセッションおよび変更元に発生した問題を特定します。

契約品目価格リスト

契約品目価格リスト

契約割引方法

この章では、契約見積理手順について説明します。

契約見積

メニューグループを使用して、サービス契約見積の作成および設定ができます。

コール管理モジュールでは、サービス契約見積またはサービス契約の要求を登録することができます。

サービス契約見積の内容

サービス契約見積は次の要素から構成されます。

- サービス契約見積ヘッダ。この中には、取引先、請求、分割払などに関する情報が収められています。
- サービス契約見積の条件、適用範囲および価格。
- サービス契約見積の適用対象となる設置グループおよびシリアル番号付品目の両方またはいずれか。

条件のタイプとその明細を使用することにより、サービス契約見積の条件を柔軟に変更することができます。たとえば、原価額および販売額を変化させて、計算結果をユーザに表示します。

サービス契約の作成

サービス契約見積をマニュアルで作成することができます。あるいは、いくつかのサービス契約テンプレートをサービス契約見積にコピーして作成することもできます。

サービス契約見積を作成した後で、価格シミュレーションを実行することができます。たとえば、計算に使用する価格設定方法を変更して、さまざまな最終合計を表示できます。総マージンが必要な範囲内に収まるうちで最善の価格設定方法を選択することができます。また、その範囲外の見積を行う許可を求めることもできます。

サービス契約見積の詳細を確定したら、サービス契約見積書を出力して、取引先に送付することができます。詳細が確定し、それ以降はサービス契約見積の条件を変更することはできません。

取引先はサービス契約見積を検討して、それを承認するか、取り消すか、修正するかを決定します。

取引先の要求に応じて、修正することができます。

承認済のサービス契約見積を処理して、サービス契約を有効化できます。

処理済と取消済のサービス契約見積を履歴に転記し、その後見積を削除できます。

注意

履歴に転記される情報量は、契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッションの設定によって決まります。

サービス契約見積用の分割払テンプレートを指定する必要があります。

契約見積状況

契約見積は、異なる状況をとることができます。契約見積の状況により、契約見積で実行できる活動のタイプが決まります。

フリー

作成直後のサービス契約見積の状況は [フリー] です。

状況が [フリー] の場合、サービス契約見積の詳細を変更できます。

出力済

契約見積 (tsctm2100m000) セッションで、[出力] コマンドを使用して契約見積書 (外部) を出力すると、状況は [出力済] に変化します。

注意

この時点でサービス契約見積の状況を訂正する場合は、契約見積 (tsctm2100m000) の詳細セッションで [修正] コマンドを使用します。状況を以下に変更できます。

- [フリー]
- [承認済 (契約)]
- [取消]

承認済 (契約)

サービス契約見積を選択した後、契約見積 (tsctm2100m000) の詳細セッションで [見積の受入] コマンドを選択します。サービス契約見積の状況は、[出力済] でなければなりません。以下の活動を実行できます。

- [承認]: 取引先がサービス契約見積を承認し、状況が [承認済 (契約)] に変化します。
- [修正]: 取引先はサービス契約見積に何らかの変更を加えることを希望しています。状況は [フリー] に戻されます。
- [拒否]: 取引先は提案されたサービス契約見積を承認しません。状況は [取消] に変化します。

- [取消]: このオプションを選択すると、状況は何も変更されず、詳細セッションに戻ります。

注意

サービス契約見積の状況を訂正したい場合、[修正] コマンドを選択します。以下の状況に変更することができます。

- [フリー]
- [承認済 (契約)]
- [取消]

処理済

サービス契約見積の状況が [承認済 (契約)] になると、サービス契約に処理することができます。

処理するサービス契約見積を選択するには、見積を契約に変換 (tsctm2200m000) セッションを使用します。

その処理が終わったら、サービス契約見積を履歴に転送 (tsctm2280m000) セッションを使用して、履歴に転記すべきサービス契約見積を選択します。

注意

履歴に転記される情報量は、契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッションの設定によって決まります。

取消

状況が [取消] であるサービス契約見積を履歴に転記して、削除することができます。

サービス契約見積を履歴に転送 (tsctm2280m000) セッションを使用して、履歴に転記すべきサービス契約見積を選択します。

注意

履歴に転記される情報量は、契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッションの設定によって決まります。

契約見積価格シミュレーション

条件に関連する原価をユーザが検討および管理できるように、LN で契約見積価格情報を見ることができます。

契約見積の販売額および原価額は、以下のセッションに表示されます。

- 契約構成ラインの販売額および原価額は、契約見積構成ライン (tsctm1110m200) セッションに表示されます。
- 適用範囲条件の販売額および原価額は、契約見積適用範囲条件 (tsctm1120m200) セッションに表示されます。
- 契約見積の合計販売額および合計原価額は、契約見積 (tsctm2100m000) セッションに表示されます。

原価および販売価格は自動的に計算され、変更は以下のセッションに表示されます。

- 契約見積構成ライン (tsctm1110m200)
- 契約見積適用範囲条件 (tsctm1120m200)
- 契約見積 (tsctm2100m000)

契約見積書を出力するには

サービス契約見積の印刷時には、以下のものを印刷することができます。

- サービス契約見積のリスト
- 取引先に送付すべき伝票
- 内部検討用のコピーの出力

見積のリストの出力

契約見積の出力 (tsctm2401m000) セッションを使用します。

取引先に送付すべき伝票の出力

契約見積書の出力 (tsctm2400m000) セッションの [出力内容] フィールドを [外部文書] に設定します。サービス契約見積の状況が [出力済] に変化します。サービス契約見積の状況を [出力済] に設定すると、詳細が固定され、それ以降サービス契約見積の変更はできません。

外部文書の再出力

契約見積書の出力 (tsctm2400m000) セッションの [出力内容] フィールドを [再出力(外部)] に設定します。サービス契約見積の状況は変化しません。

注意

オプションタブを使用して、以下の事項を指定します。

- 付属技術情報を出力するか否か
- 販売額を出力するときの通貨

内部検討用のコピーの出力

内部使用の目的で取引先に送付する伝票のコピーを出力するには、契約見積書の出力 (tsctm2400m000) セッションの [出力内容] フィールドを [内部文書] に設定します。サービス契約見積の状況は変化しません。

[内部文書] はさまざまな用途に使用できます。例:

- サービス契約見積を別途財務的に承認してから、LN で最終伝票として出力することができます。
- サービス契約見積の詳細は、審査の後でも変更することができます。

注意

オプションタブを使用して、以下の事項を指定します。

- 適用範囲の付属情報を出力するかどうか (内部文書のみ)
- 付属技術情報を出力するかどうか
- 販売額を出力するときの通貨

この章では、契約管理手順について説明します。

契約更新

サービス契約は、サービスプロバイダと顧客との間で定められた条件を記述したものです。サービス契約を更新して延長サービスを提供し、サービス組織に対して収益の流れを追加することができます。

[契約更新] : [更新] オプションを使用すると、現在の有効期間を超えて契約期間を延長できます。サービス契約を任意の期間更新し、原価および適用範囲条件をコピーできます。契約を更新する場合、構成ラインの追加、構成ラインの原価額および販売額の変更、適用範囲条件の原価および販売額の変更なども可能です。

注意

契約変更 (tsctm3120m000) セッションの [タイプ] フィールドを [物価スライドで更新] に設定できるのは、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションの次のチェックボックスがオンの場合のみです。

- [契約更新]
- [物価スライド]

契約更新の期間

柔軟な契約更新の期間

契約状況が [フリー] または [有効] に設定されている場合、契約更新の期間を変更できます。契約更新の期間を柔軟に変更できるので、さまざまな期間のサービス契約更新を作成できます。

現行のサービス契約に対して更新を作成する方法は次のとおりです。

1. サービス契約 (tsctm3100m000) セッションで [契約変更] タブの [契約更新期間] フィールドに新規の契約更新期間を入力します。
2. サービス契約を保存します。

3. 契約変更 (tsctm3120m000) セッションを開きます。次のいずれかの方法でセッションを開きます。
 - ツールバーの [契約変更] アイコンをクリックします。
 - [特定] メニューの [契約変更] をクリックします。
4. [更新] タイプの新規契約変更を作成します。
5. 契約を保存します。
 - 作成される更新の期間はステップ 1 で指定されます。更新期間によって、コピーする適用範囲および原価条件の基準となる方法が決まります。以下に、更新期間に関するシナリオを 2 つ示します。
 - 期間が異なる場合：サービス契約期間と更新の期間が異なる場合、有効な適用範囲および原価条件のみが更新されます。
 - 期間が同じ場合：サービス契約期間と更新の期間が同じ場合、適用範囲および原価条件をコピーおよび更新する 2 とおりの方法を示したダイアログボックスが表示されます。
 - 有効のみ：有効な適用範囲および原価条件のみを更新します。
 - すべて：すべての適用範囲および原価条件を更新します。
 - 取消：更新は保存されません。
6. ツールバーの [契約の有効化...] をクリックするか、[特定] メニューのオプションを選択して、更新された契約を有効化します。

注意

[オリジナルの契約] の状況が [フリー] に設定されている場合、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションの [契約変更] タブで修正された [契約更新期間] フィールドの値は、オリジナルサービス契約の期間以内でなければなりません。これは、オリジナルの契約はサービス契約の更新期間を有効化期間と見なすためです。以降のすべての契約更新では、更新期間が契約期間より長くてもかまいません。

契約の契約期間および有効期限の更新

期間を変更するには、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションで、[契約変更] タブの [契約更新期間] フィールドの値を修正します。タイプが「更新」の契約変更を有効化した後、契約の契約期間および有効期限が更新されます。

例

発効日が 2006 年 1 月 1 日、有効期限が 2006 年 12 月 31 日のサービス契約が定義されます。サービス契約がもう 1 年更新されます。契約の次のデータが更新されます。

- 契約期間：2 年
- 有効期限：2007 年 12 月 31 日

適用範囲および原価条件のコピー

重要

適用範囲および原価条件が新規契約期間にコピーされるのは、関連する構成ラインの失効日がサービス契約の失効日と一致する場合のみです。失効日がサービス契約の失効日と一致する構成ラインのみがコピーされます。

更新された構成の発効日および失効日は、サービス契約更新の発効日および失効日と一致します。したがって、構成は更新期間を通じて有効です。

更新期間にもとづいて、適用範囲および原価条件をコピーする方法は 1 とおりまたは 2 とおりです。

- サービス契約期間と更新期間が異なる場合、以下に示す [有効のみ] の方法を使用します。
- サービス契約期間と更新期間が同じ場合、LN では、次のオプションを含むダイアログボックスが表示されます。
 - [有効のみ]
有効な適用範囲および原価条件のみがコピーされます。
 - [適用範囲条件]
失効日がサービス契約の失効日と一致する適用範囲条件がコピーされます。更新期間を通じて適用範囲条件が有効であるためには、適用範囲条件更新とサービス契約更新とで、発効日および失効日が一致する必要があります。
 - [原価条件]
原価条件は、適用範囲条件期間の変更に比例して計算されます。
 - [すべて]
サービス契約の原価条件および適用範囲条件がコピーされます。
 - [適用範囲条件]
構成にリンクされた適用範囲条件は、契約が更新された年の同じ期間だけ延長されます。
 - [原価条件]
契約が更新された年の同じ期間だけ適用範囲条件が延長されても、原価および販売額は変更されません。
 - [取消]
更新は保存されません。

サービス契約

サービス契約を作成し管理するために、[サービス契約] メニューグループを使用します。

コール管理モジュールには、サービス契約またはサービス契約見積の要求を登録するための機能が用意されています。

サービス契約は、次の要素から構成されます。

- サービス契約ヘッダ。この中には、取引先、請求、および分割払に関する情報が収められています。
- サービス契約見積に関する条件。適用対象の範囲、価格設定、および予算情報などが含まれます。

- サービス契約が適用される設置グループ
- 適用対象となる設置グループに属する任意のメンテナンス計画の詳細

条件のタイプとその仕様を使用することにより、サービス契約の条件を柔軟に変更することができます。たとえば、総マージン管理のタイプを予算管理のタイプと共に変化させて、計算結果を表示できます。

サービス契約をマニュアルで作成することができます。あるいは、いくつかのサービス契約テンプレートをサービス契約にコピーして作成することもできます。

サービス契約を作成した後で、価格シミュレーションを実行することができます。たとえば、価格設定方法を変化させることにより、さまざまな最終合計の計算と表示を行い、必要な総マージンの範囲内から最終合計を選択できます。また、この範囲外の見積を作成する許可を求めることができます。

サービス契約の詳細を確定したら、サービス契約書を出力して取引先に送付できます。

取引先はサービス契約を検討して、それを承認するか、取り消すか、修正するかを決定します。

取引先の要件に従って、修正を行います。

承認されたサービス契約見積を処理して、有効なサービス契約とすることができます。どの設置グループに関しても、有効にできるサービス契約は 1 件だけです。

サービスオーダーを有効なサービス契約にリンクすることができます。この場合、サービス契約の条件がサービスオーダーに適用されます。

サービス契約に分割払がリンクされます。これらの分割払は、タイプ、番号、および取引先に請求書を送付した時期を規定します。

有効なサービス契約をマニュアルで取り消すことができます。たとえば、販売先取引先からサービス契約の取消を要求された場合です。

サービス契約の失効日になると、契約の状況が [失効] に設定されます。サービス契約を更新するには、失効したサービス契約を新しい契約にコピーします。

取消または失効したサービス契約の財務処理が完了したら、契約の状況が [クローズ] に設定されます。[クローズ] サービス契約は、履歴に転記して、削除することができます。

注意

サービス契約を履歴に転記すると、サービス契約に関連する請求の分割払も同時に履歴に転記されます。

契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッションの設定により、履歴に転記される情報量が管理されます。

サービス契約用の分割払テンプレートを指定する必要があります。

契約タイプ

サービス契約は、業種分野、国、製品などの共通する特徴に基づいて、分類することができます。契約タイプとして、以下の例があります。

- フルサービス契約
- ヘルプデスク契約

■ 年間契約

契約タイプを使用して、契約グループの分割払の生成または転送ができます。

契約タイプ (tsctm0105m000) セッションを使用して、契約タイプを定義します。

サービス契約状況

サービス契約の定義

サービス契約を定義すると、その状況は [フリー] に設定されます。

サービス契約の有効化

1. 特定のサービス契約を選択します。
2. サービス契約 (tsctm3100m000) 詳細セッションで [契約の有効化...] をクリックします。
サービス契約の状況は [フリー] でなければなりません。

注意

状況が [有効] に設定されると、サービスオーダーをサービス契約にリンクできます。

サービス契約を「失効」に設定

サービス契約を失効するには、サービス契約の状況が [有効] である必要があります。

サービス契約の失効 (tsctm3200m000) セッションを使用して、サービス契約の状況を [失効] に設定します。

注意

このセッションを使用して、サービス契約の失効を示す警告を生成することもできます。

サービス契約の取消

サービス契約を取り消すには、サービス契約の状況が [フリー] または [有効] でなければならないことに注意してください。

1. サービス契約 (tsctm3100m000) セッションでサービス契約を選択します。
2. 適切なメニューにある、以下のいずれかのコマンドをクリックします。
 - 以降の請求が不要な分割払が取り消されます。
 - 分割払を閉じるコマンドを発行しても、サービス契約を財務的に閉じることができません。
 - [メンテナンス計画の削除]: 計画メンテナンスを削除します。
3. 詳細セッションを開始します。
4. [契約の取消...] をクリックして、サービス契約の取消 (tsctm3203m000) セッションを開始します。
5. 取消理由を入力します。

注意

サービス契約の状況が [取消] に設定されます。

サービス契約のクローズ

状況が [取消] または [失効] のサービス契約をクローズできます。

処理が必要なサービス契約を選択するには、サービス契約のクローズ (tsctm3201m000) セッションを使用します。

サービス契約を作成するには

サービス契約を作成するには、次のステップを実行します。

1. サービス契約 (tsctm3100m000) セッションで、サービス契約ヘッダの詳細を入力します。
2. 適切なメニューの [構成ライン番号] をクリックします。
3. 契約構成ライン (tsctm1110m300) セッションで、設置グループおよびシリアル番号付品目をサービス契約にリンクします。
4. 条件を詳細に指定する必要がある場合、希望する条件を選択します。そして適切なメニューで [適用範囲条件] をクリックして、契約条件 (tsctm1120m300) セッションを開始し、適用範囲条件を追加します。
5. 適用範囲条件を詳細に指定する必要がある場合、希望する適用範囲条件を選択します。そして [原価条件] をクリックして、関連する原価条件セッション (たとえば、契約交通費条件 (tsctm1130m300) セッション) を開始し、原価条件を追加します。
6. 希望するすべての条件を入力した後に、サービス契約文書の出力 (tsctm3400m000) セッションを使用して、サービス契約書を出力することができます。

注意

- 少なくとも1つの設置グループまたは品目がサービス契約にリンクされている必要があります。
- サービス契約のリストをすべて出力するには、サービス契約の出力 (tsctm3401m000) セッションを使用します。

サービス契約を使用するには

以下の操作を行うには、サービス契約を使用します。

- サービス契約の適用対象となる条件の指定
- 所望の見返り (利益) を達成するための原価パラメータの変更
- サービス契約の段階の管理

サービス契約を作成した後で、価格シミュレーションを実行することができます。価格設定方法および総マージンを変化させて、最終合計を計算して表示し、最適な合計を選択します。

契約が進行するさまざまな段階で、サービス契約を指定することができます。取引先とのやり取りの後で、状況が変化します。取引先とのやり取りでは、サービス契約 (tsctm3100m000) セッション、詳細セッション、および出力セッションを使用できます。

サービス契約には、以下の状況レベルを設定できます。

- [フリー]
- [有効]
- [失効]
- [取消]
- [クローズ]

サービス契約の履歴への移動

サービス契約の状況が [クローズ] に設定されている場合は、サービス契約を履歴にコピー (tsctm3280m000) セッションを使用して、履歴に移動するサービス契約を選択します。

注意

履歴に転記される情報の量は、契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッションのパラメータ設定によって管理されます。

契約管理でテンプレートを使用するには

サービス契約およびサービス契約見積用のテンプレートは前もって準備されています。類似情報を再入力する時間を節約するために、テンプレートを使用することができます。

テンプレートは汎用であり、期間別価格を定義して特定の品目用にできます。これらのテンプレートは、特定の顧客用ではなく特定の設置を持ちません。ただし、テンプレート自体は品目に固有です。

契約テンプレートは、条件および同意内容を契約にコピーするための簡単な定義済の方法です。各テンプレートに適用範囲条件および原価条件を定義して、これらの条件に対応する設置にコピーできます。また、最新のテンプレートを常に使用するよう、テンプレートに発効日を設定することもできます。

品目価格リストの定義時に、テンプレートと品目をリンクすることができます。推奨、またはデフォルトの価格情報がサービス契約で常に使用されるように、各テンプレートには、定義された価格が含まれます。

サービス契約およびサービス契約見積用のテンプレートは前もって準備されています。テンプレートを使用して、類似情報を繰り返し入力する時間を節約できます。

サービスでは、次のテンプレートを使用することができます。

- 分割払テンプレート用のテンプレート
- サービス契約見積およびサービス契約用のテンプレート

契約管理で条件を使用するには

条件には、取引先間の契約の詳細が含まれます。

以下のものについて、条件を定義できます。

- サービス契約テンプレート
- サービス契約見積
- サービス契約
- サービスオーダー見積
- 保証

たとえば、サービス契約には、保証よりも多くの条件を定義することができます。

条件セットはすべて、同一の構造を持ちます。必要に応じて、要素が挿入されます。

一連の条件におけるレベルは以下のとおりです。

- ヘッダ
- 構成ライン
- 適用範囲条件
- 原価条件

適用範囲条件 - フェーズ例

フェーズ分けは以下の要素によって決まります。

- 期間:
 - フェーズ 1: 2 年
 - フェーズ 2: 2 年
 - フェーズ 3: 1 年
- 影響を受ける参照シリアル番号付品目のメインカウンタのカウンタ限度:
 - フェーズ 1: 上限 1,000 km
 - フェーズ 2: 上限 5,000 km
 - フェーズ 3: 上限 10,000 km
- 期間とカウンタ限度の組合せ:
 - フェーズ 1: 2 年または最大 1,000 km

例 1

- フェーズ 1:
[最高額] の費用負担方法で、最高額は USD 500 です。つまり、最初の USD 500 は、全額がサービス契約またはサービス契約のテンプレートの適用対象です。
- フェーズ 2:
[適用範囲の割合] の費用負担方法。割合は 10% です。USD 500 を超える費用については、10% がサービス契約またはテンプレートの適用対象となります。

例 2

フェーズ	継続期間	適用範囲	価格
1	2.5 年	50% 割引	$2.5 \div 4) \times (0.50 \times 100) = 31.25$
1	1.0 年	25% 割引	$(1.0 \div 4) \times (0.25 \times 100) = 6.25$
1	0.5 年	10% 割引	$(0.5 \div 4) \times (0.10 \times 100) = 1.25$
合計	4.0 年		38.75

適用範囲条件 - フェーズと非フェーズ

適用範囲条件には、継続期間と費用負担方法についての契約、およびその契約の費用が登録されます。適用範囲条件は、以下のいずれかの条件タイプにリンクできます。

- 材料
- 労務
- 工具
- 外注
- ヘルプデスク
- 輸送
- 稼動時間
- 移動
- その他
- すべて

フェーズと非フェーズの適用範囲条件

- 期間数および期間単位を入力すると、テンプレート適用範囲条件がフェーズとして扱われます。それ以外の場合は、条件は非フェーズと見なされます。
- 契約/保証適用範囲条件は、開始日および終了日を入力するとフェーズとして扱われます。それ以外の場合は、条件は非フェーズと見なされます。

フェーズ条件と非フェーズ条件の使用

期間の上限を定義するには、以下のようにフェーズ適用範囲条件を使用します。

- 消耗品の上限 (コピー機 1 台につき、四半期あたりトナー n 個まで)
- コール数の上限 (四半期あたり n コールまで)

構成ラインが有効な全期間について条件の適用範囲を考慮するには、非フェーズ適用範囲条件を使用します。

テンプレートの契約へのコピー

テンプレートを契約にコピーすると、テンプレートヘッダ継続期間が契約更新継続期間よりも短い場合、テンプレート適用範囲条件は非フェーズ適用範囲条件の契約期間に比例して設定されます。

例

- テンプレートヘッダ継続期間: 1 年
- 契約更新継続期間: 2 年
- 非フェーズテンプレート適用範囲条件の最高額: EUR 1,000
- 契約における適用範囲条件の結果的な最高額: EUR 2,000

フェーズ適用範囲条件を含むテンプレートをコピーすると、その契約の適用範囲条件もフェーズとして扱われます。

例

- テンプレートヘッダ継続期間: 1 年
- 契約更新継続期間: 1 年
- テンプレート適用範囲条件: 1 か月
- 契約に関する結果的な適用範囲条件数: 12

費用負担方法

費用負担方法は、取引先からサービス原価を回収する柔軟的な方法です。

契約見積適用範囲条件 (tsctm1120m200) セッションを使用して、適用範囲条件パラメータに値を指定します。

適用範囲条件が時間 (フェーズ) またはカウンタ値の変化に伴って変化する場合、このフェーズ条件 (複数可) には、指定した方法が含まれます。

- [最高額]
取引先と合意済の最高原価額です。この値を超えない原価を請求できます。
- [適用範囲の割合]
サービス費用を、すべて割り引きして請求します。
- [割引対象最高額]
請求金額がこの上限値を超えない場合は、サービス費用全額を割り引きして請求します。最高額を超える原価は、標準の割引率で請求されます。
- [除外]
条件を契約適用範囲から除外します。
- [自己負担]
設定されている最高額または適用範囲の割合に達しない限り、条件は契約適用範囲から除外されます。最高額に達するか、または適用範囲条件の終了日に達した時点で、この適用範囲はその他の適用範囲条件で提案されます。この適用方法は、保証適用範囲条件には適用できないことに注意してください。

注意

- 適用範囲条件に複数のフェーズがある場合は、各フェーズで異なる費用負担方法を使用することができます。
- 各フェーズに複数の費用負担方法が必要な場合、これらの方法は関連するフェーズ条件に入れます。

価格計算

価格計算は、契約または契約見積りに指定された全設置グループおよび全シリアル番号付品目の両方または一方について実行されます。全設置グループ、単一シリアル番号付品目 (関連なし)、および設置グループにリンクされているサービス BOM 品目を決定する必要があります。

設置グループの値は次の方法で決定することができます。

構成の販売価額

全設置グループの値は、設置グループに属するすべての品目の価格を合計することによって決定されます。

図 1 および 2 に含まれる番号の詳細説明

1: アプリケーションの決定

2、3: 契約見積りの設置グループおよびシリアル番号付品目の決定

各レコードに関する設置グループまたは品目をサービスオーダー見積構成ライン (tsctm1110m400) セッションで定義することができます。失効している (シリアル番号付) 品目は使用されません。

4: 契約用設置グループの決定

販売価格または価格リストは、契約構成ライン (tsctm1110m300) セッションでサービス契約に販売価格または価格リストが定義された設置グループにより決定されます。サービス契約用に設置グループが定義されていない場合、価格は計算されません。

5、6: 次における設置グループ構造およびフィジカルブレイクダウンの読取

- 構成管理 (CFG)
- 設置グループ

サービス契約、サービス契約見積り、またはサービスオーダー見積りに定義されている設置グループ、および設置グループのシリアル番号付品目構造全体について、LN は次のようなチェックを行います。

[契約適用範囲] チェックボックスがオフになっている場合、シリアル番号付品目およびその下位構造はスキップされます。LN は、シリアル番号付品目の販売価格を使用します。シリアル番号付品目の価格が見つかった場合、LN はそのシリアル番号付品目の下位構造内の価格をチェックしません。

予算サービス原価

価格は、定義されたすべての条件および適用範囲条件の合計販売額です。

品目価格設定

対象構成の契約価格は、品目、契約テンプレート、および継続期間の組合せの推奨販売価格に基づいています。これらの価格は、契約品目価格リスト (tsctm0115m000) セッションでメンテナンスされます。

構成の販売価額

この価格設定方法を選択すると、LN は、サービス契約または契約見積で定義されている設置グループの値を計算します。LN がこれらの設置グループを計算する方法を図 1 に示します。

注意

図 1 および 2 に含まれる番号の詳細説明をクリックします。

品目価格設定

この価格設定方法を選択すると、契約または契約見積の値は、設置グループ/品目にリンクされている計画活動または予測活動に基づいて設定されます。そのプロセスを図 2 に示します。

注意

図 1 および 2 に含まれる番号の詳細説明をクリックします。

図 1 および 2 に示されている番号の詳細説明

1: アプリケーションの決定

2、3: 契約見積の設置グループおよびシリアル番号付品目の決定

各レコードに関する設置グループまたは品目をサービスオーダ見積構成ライン (tsctm1110m400) セッションで定義することができます。失効した品目およびシリアル番号付品目は使用されません。

4: 契約用設置グループの決定

契約構成ライン (tsctm1110m300) セッションで、サービス契約が定義された設置グループにより、販売価格または価格リストが決定されます。サービス契約用に設置グループが定義されていない場合、価格は計算されません。

5、6: 次における設置グループ構造およびフィジカルブレイクダウンの読取

- 構成管理 (CFG)

設置グループ

サービス契約、サービス契約見積、またはサービスオーダ見積に定義されている設置グループ、および設置グループのシリアル番号付品目構造全体について、LN は次のようなチェックを行います。

[契約適用範囲] チェックボックスがオフになっている場合、シリアル番号付品目およびその下位構造はスキップされます。LN は、シリアル番号付品目の販売価格を使用します。シリアル番号付品目の価格が見つかった場合、LN はそのシリアル番号付品目の下位構造内の価格をチェックしません。

シリアル番号付品目

各設置グループに関して、構造が上から下に読み込まれ、シリアル番号付品目に関する [契約適用範囲] チェックボックスがオンになります。このチェックボックスがオフの場合、シリアル番号付品目はスキップされます。このことは下位にあるすべての子シリアル番号付品目にもあてはまります。

注意

[契約適用範囲] チェックボックスは、サービスオーダー見積のシリアル番号付品目には適用されません。

シリアル番号付品目構造内で最高レベルのシリアル番号付品目の価格が使用されます。

品目

品目が設置グループの最上位シリアル番号付品目として定義される場合、その品目用に定義されている品目ブレイクダウンが読み取られます。品目ブレイクダウンが存在しない場合、LN は価格を決定することができません。品目ブレイクダウンが定義されている場合、LN は品目 - サービス (tsmdm2100m000) セッションで定義されているその品目のサービス価格を使用します。

7 総計価格

LN は、すべての設置グループおよびシリアル番号付品目の価格を合計し、割合を計算します。

契約価格を計算するには

サービス契約、サービス契約見積、またはサービスオーダー見積の価格を計算するには

注意

この計算では、LN は次の価格設定方法をサポートします。

- [設置グループ/品目価格設定] : LN により、契約品目価格リスト (tsctm0115m000) セッションで定義された推奨価格が使用されます。
- [構成の販売価額] : LN により、サービス契約の販売合計額および原価額のみが計算されます。結果として、原価と適用範囲条件には、価格明細がありません。
- [活動価格] : LN により、サービス価格リストを使用して適用範囲条件ごとに予算原価および販売額が決定されます。したがって、LN では、サービス契約の販売額と原価額を計算するときに原価条件の価格が考慮されません。
- [予算サービス原価] : LN により、適用範囲条件の予算原価および販売額が、その原価条件の合計として計算されます。

次のステップを実行して、サービス契約の対象となるサービスタイプの価格を計算します。

- ステップ 1: 原価条件の価格を計算する
- ステップ 2: 適用範囲条件の価格を計算する
- ステップ 3: 条件の価格を計算する

次の表は、それぞれの方法で必要なステップを示したものです。

価格設定方法	ステップ 1	ステップ 2	ステップ 3
品目価格設定			
構成の販売価格			X
予算サービス原価 X	X		X

ステップ 1 - 原価条件の価格計算

原価条件の原価額と販売額をマニュアルで入力することも、サービス計画および概念モジュールからメンテナンス計画を取得することもできます。除外すべき原価条件を指定できます。たとえば、サービスオーダー見積の場合の材料費の除外などです。除外したラインの原価/販売額はゼロです。価格設定方法が [予算サービス原価] の場合、原価条件の価格はサービス契約 (見積) 価格の合計にのみ影響を与えます。これ以外の場合は、サービスオーダーの見積原価と実際原価を計算する際に、原価条件の価格が必要です。

ステップ 2 - 適用範囲条件の価格計算

費用負担方法と適用フェーズは、適用範囲条件の原価と販売価格に影響を与えます。このステップは、予算原価と販売額に基づいています。予算額により、サービス契約/見積の予算を監視することもできます。

ステップ 2 から出力されるものは、次のとおりです。

- 各適用範囲条件の予算原価と販売額
- 適用範囲条件の原価と販売額

サブステップ

2.1 適用範囲条件の予算原価額および販売額を計算します。予算原価額および販売額の計算方法は、価格設定方法に応じて異なります。

- [構成の販売価格]。適用されません。
- [活動価格]。予算原価および販売額は価格計算 (ページ 31) によって決まります。
- [予算サービス原価]。予算原価および販売額は、背後にある原価条件の合計額です。

2.2 適用範囲フェーズの影響を計算します。原価は期間全体で均等に分割されるものとします。この場合、適用範囲フェーズの効果は、線形モデルで計算できます。

例: 適用範囲条件の予算原価が (適用方法の効果も含めて) 100、合計継続期間が 4 年の場合

フェーズ	期間	適用範囲	新価格
1	2.5 年	割引 50%	$(2.5 \div 4) \times 0.5 \times 100$ = 31.25
2	1 年	割引 25%	$(1 \div 4) \times 0.25 \times 100$ = 6.25
3	0.5 年	割引 10%	$(0.5 \div 4) \times 0.1 \times 100$ = 1.25
合計	4 年	-	= 38.75

一般公式:

$$\text{価格} = \frac{\text{フェーズの期間}}{\text{合計期間}} \times \text{予算価格}$$

この例では、適用範囲フェーズはその前のフェーズが終ってから始まります。次の例では、適用範囲フェーズはその前のフェーズと同時に始まります。

フェーズ	開始	期間	ネットタブル 期間
1	-	1 年	1 年
2	=	2 年	$(2-1) = 1$ 年
3	次の値より 後	1 年	1 年

フェーズ2のネットタブル期間は、フェーズ2がフェーズ1から超過する部分です。LNはこのネットタブル期間を使用して、適用範囲条件の価格を計算します。

2.3 費用負担方法の影響を計算します。次の表は、次の費用負担方法について、新しい原価額および販売額の公式を記述したものです。

負担方法	原価額 (CA)	販売額 (SA)
固定価格	CA_r	SA_r
割引	$(D \div 100) \times CA_r$	$(D \div 100) \times SA_r$
最高割引額	$(Ceil \div SA_r) \times (CA \div SA)_r \times CA_r$	$(Ceil \div SA_r) \times SA_r$
最高価格	$(Ceil \div SA_r) \times (CA \div SA)_r \times CA_r$	$(Ceil \div SA_r) \times SA_r$

各項の意味は次のとおりです。

CA_r = 予算原価額

SA_r = 予算販売額

D = 割引率

Ceil = 最高額

2.4 適用範囲条件の原価および販売額を計算します。LN は、このサブステップを使用して、適用範囲条件の原価と販売額を計算します。適用範囲条件の販売額は、全適用範囲フェーズの販売額の合計です。LN はこれと同じ方法で、適用範囲条件の原価額を計算します。

ステップ 3 - 条件の価格計算

LN は、すべての条件の金額を計算します。付加費用/値引条件がこうした条件に影響を与えます。LN は、適用範囲条件の予算原価および販売額を条件に集計する処理も行います。

サービス契約ラインに関連する条件は、次の 2 つのタイプに区分されます。

- 設置グループに関連するサービス契約ライン
- サービス契約に関連するサービス契約ライン

条件が設置グループ別に分割される場合、LN は、設置グループに関連するサービス契約ラインを計算します。こうしたサービス契約ラインは、同じ設置グループを持つ全ラインの合計です。したがって、LN は、予算原価/販売額および経費/販売額を全ラインについて合計します。

LN は、サービス契約に関連する (契約ヘッダレベル) 付加費用/割引条件を使用して、計算済のサービス契約ラインを更新します。

費用負担方法

費用負担方法は、取引先からサービス原価を回収する柔軟的な方法です。

契約見積適用範囲条件 (tsctm1120m200) セッションを使用して、適用範囲条件パラメータに値を指定します。

適用範囲条件が時間 (フェーズ) またはカウンタ値の変化に伴って変化する場合、このフェーズ条件 (複数可) には、指定した方法が含まれます。

- [最高額]
取引先と合意済の最高原価額です。この値を超えない原価を請求できます。
- [適用範囲の割合]
サービス費用を、すべて割り引きして請求します。
- [割引対象最高額]
請求金額がこの上限値を超えない場合は、サービス費用全額を割り引きして請求します。最高額を超える原価は、標準の割引率で請求されます。
- [除外]
条件を契約適用範囲から除外します。
- [自己負担]
設定されている最高額または適用範囲の割合に達しない限り、条件は契約適用範囲から除外されます。最高額に達するか、または適用範囲条件の終了日に達した時点で、この適用範囲はその他の適用範囲条件で提案されます。この適用方法は、保証適用範囲条件には適用できないことに注意してください。

注意

- 適用範囲条件に複数のフェーズがある場合は、各フェーズで異なる費用負担方法を使用することができます。
- 各フェーズに複数の費用負担方法が必要な場合、これらの方法は関連するフェーズ条件に入れます。

契約割引方法

割引方法は、一定期間における契約の割引率を定義します。

割引方法により、品目に対する保証の有効期間における契約の割引率を定義します。顧客に請求書が送付されない初回保証期間を含めることができます。

また、1 回限りの割引を顧客と契約した場合など、保証とは別の割引方法を使用することができます。

契約割引方法 (tsctm0110m000) セッションを使用して、契約割引方法を定義します。

サービス契約文書を出力するには

サービス契約書を出力するには、以下のステップを実行します。

1. サービス契約文書の出力 (tsctm3400m000) セッションを開始します。
2. 必要に応じて、[出力内容] フィールドから [内部文書] または [外部文書] を選択します。
3. [選択範囲] タブで、出力するサービス契約書の範囲を指定します。
4. [通貨オプション] タブで、出力に含める適用範囲と付属技術情報、および原価額と販売額を出力するときの通貨を指定します。
5. [出力] をクリックします。

注意

サービス契約書を出力しても、サービス契約の状況は変化しません。

サービス契約を出力するには

セッションを使用して、以下のことを行うことができます。

- 内部文書の出力
- 外部文書の出力

サービス契約を出力するには

1. サービス契約の出力 (tsctm3401m000) セッションを開始します。
2. 出力するサービス契約の範囲を指定します。
3. 該当するチェックボックスをオンにして、出力する添付テキストを指定します。
4. [ソート基準] フィールドから、ソートの順序を選択します。
5. [出力] をクリックします。

サービス契約の変更

有効なサービス契約を、状況が [フリー] であるサービス契約の変更方法と同じ方法で変更することはできません。サービスでは、次のタイプの契約変更があります。

- 契約更新
- 物価スライド
- 一時的な変更

契約更新

[契約更新] オプションを使用すると、契約期間を延長できます。サービス契約を任意の期間更新し、原価および適用範囲条件をコピーできます。契約を更新する場合、構成ラインの追加、構成ラインの原価額および販売額の変更、適用範囲条件の原価および販売額の変更なども可能です。

物価スライド

[物価スライド] オプションを使用すると、契約額を増額できます。契約額増額の理由は、インフレの影響や通貨インフレーションに対応するため、といった経済状況の変化が考えられます。

- サービス契約変更タイプに物価スライドを適用できるのは、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションまたは契約構成ライン (tsctm1110m300) セッションで、構成ラインの価格設定方法が [設置グループ/品目価格設定] に設定されている場合のみです。
- 物価スライドの割合 (tsctm0161m000) セッションの [契約価格リストから更新] チェックボックスがオフの場合、このセッションの [設置グループ/品目価格設定] の割合を使

用して、契約構成ライン (tsctm1110m300) セッションの [計算販売価格] および [販売価格] がスライドします。

- 物価スライドの割合 (tsctm0161m000) セッションの [契約価格リストから更新] チェックボックスがオンの場合、販売価格は契約品目価格リスト (tsctm0115m000) セッションの最新価格を使用して更新されます。

契約構成ライン (tsctm1110m300) セッションの [予想販売額] および [販売額] は、契約変更 (tsctm3120m000) セッションで指定される [変更発効日] から [失効日] までの期間に基づいて、比例的にスライドします。

- 契約変更 (tsctm3120m000) セッションの [タイプ] フィールドが [物価スライドで更新] に設定されている場合、LN は契約を更新し、同時に物価スライドを適用します。物価スライドは、構成ラインに対して定義された価格設定方法に関係なく適用されます。

一時的な変更

[一時的な変更] オプションを使用すると、契約に関して、構成ラインの追加、価格/割引の変更、適用範囲条件/原価条件の変更などを行うことができます。

分割払で契約変更が有効な場合の [物価スライド] または [一時的な変更] の影響

[物価スライド] または [一時的な変更] が有効な場合、スライド金額が、次の条件を満たす分割払に分割されます。

- 契約分割払 (tsctm4100m000) セッションで分割払の状況が [フリー] である
- 分割払の開始日 (契約分割払 (tsctm4100m000) セッションの [発効日] フィールドの開始日) が、契約変更 (tsctm3120m000) セッションの [変更発効日] 以降である

「マニュアルで作成された分割払には、スライド金額が分割されません。」

[物価スライド] または [一時的な変更] が適用される場合、契約分割払 (tsctm4100m000) セッションには状況が [フリー] の分割払はありません。契約変更が有効になると、LN は契約分割払 (tsctm4100m000) セッションでスライド金額を使用して新規分割払を生成します。新規分割払の [計画請求日] は、契約変更 (tsctm3120m000) セッションの [変更発効日] と同じです。

[物価スライド金額] または [一時的な変更金額] がゼロ (0) でない場合、LN はその金額を分割払額に追加します。その後、[物価スライド金額]/[一時的な変更金額] はゼロ (0) にリセットされます。

分割払の状況を変更できるのは、次の場合のみです。

- 物価スライド金額または一時的な変更金額がゼロ (0) の場合。次の状況に変更できます。
 - [承認]
 - [取消]
- 契約変更が有効な場合

単一の契約を変更するには

単一の契約を変更するには、以下のステップを実行します。

1. サービス契約 (tsctm3100m000) セッションの適切なメニューにある [契約変更] をクリックします。

2. 契約変更 (tsctm3120m000) セッションの新規をクリックして、詳細セッションを開始します。
3. [タイプ] フィールドで、以下の変更タイプのいずれかを選択します。
 - 更新
 - 一時的な変更
 - 物価スライド
 - 物価スライドで更新
4. 記述を入力します。
5. 適宜変更します。必要に応じて適切なメニューのコマンドを使用し、構成および/または適用範囲条件を変更したり、契約合計を表示したりします。
6. 保存をクリックします。
7. 契約変更 (tsctm3120m000) セッションで金額をチェックします。この時点で変更発効時間 (デフォルト: 現在の日付) を修正する場合は、価格を再計算し、変更された金額を確認する必要があります。
8. 変更を確認するには、契約変更 (tsctm3120m000) 詳細セッションで、適切なメニューの契約変更の有効化をクリックします。有効な契約が修正され、変更内容が反映されます。

注意

- 契約に適用される変更のそれぞれについて、LN で新しい分割払が生成されます。この分割払は、契約分割払 (tsctm4100m000) セッションで確認することができます。
- サービス契約を変更できるのは、契約が有効化される前に、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションの [契約変更] タブで、その契約の変更タイプ用のチェックボックスがオンになっている場合のみです。
- 特定範囲の契約に対して一時的な変更を行うことはできません。
- 契約変更 (tsctm3120m000) セッションの [タイプ] フィールドを [物価スライドで更新] に設定できるのは、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションの次のチェックボックスがオンの場合のみです。
 - [契約更新]
 - [物価スライド]

契約更新

サービス契約は、サービスプロバイダと顧客との間で定められた条件を記述したものです。サービス契約を更新して延長サービスを提供し、サービス組織に対して収益の流れを追加することができます。

[契約更新] : [更新] オプションを使用すると、現在の有効期間を超えて契約期間を延長できます。サービス契約を任意の期間更新し、原価および適用範囲条件をコピーできます。契約を更新する場合、構成ラインの追加、構成ラインの原価額および販売額の変更、適用範囲条件の原価および販売額の変更なども可能です。

注意

契約変更 (tsctm3120m000) セッションの [タイプ] フィールドを [物価スライドで更新] に設定できるのは、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションの次のチェックボックスがオンの場合のみです。

- [契約更新]
- [物価スライド]

物価スライド

経済変動に対応し、サービス組織に利益をもたらすように、サービス契約を再評価することができます。インフレにより、材料、労務、工具、移動などの原価が変動することがあり、これに伴ってサービス契約の現在の合意内容を変更する必要があります。サービス契約に記載されている場合は、契約管理モジュールの物価スライドを使用して、これらの変更を自動実行できます。

物価スライドにもとづいて、現行の契約原価および価格を再計算する必要があります。物価スライドによって、新しいサービス契約を作成することはできません。以下の従属要素を決定する必要があります。

- 変更した契約額にもとづいて、契約分割払が再生成されます。この契約額は、請求に反映されます。
- 変更は、追加の請求書や貸方票などの売掛金に反映され、さらに売掛金元帳に反映されます。
- 変更内容が予測収益および原価に反映されます。これは総元帳勘定に反映されます。

物価スライドを使用する場合、原価および販売価格を割合によって更新することができます。

- 契約対象のサービス活動 (サービス計画および概念モジュールで定義します)
- 条件タイプ

注意

- サービス契約で物価スライドを使用するには、契約を有効化する前に、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションの [契約変更] タブで、その契約の [物価スライド] チェックボックスをオンにする必要があります。
- 物価スライドを適用して同時にサービス契約を更新するには、契約変更 (tsctm3120m000) セッションの [タイプ] フィールドを [物価スライドで更新] に設定します。
- 物価スライドを単一の契約に適用するには、契約変更 (tsctm3120m000) セッションを使用します。
- 物価スライドを複数の契約に適用するには、契約変更の生成 (tsctm3202m000) セッションを使用します。詳細は、次の情報を参照してください: 物価スライドを複数の契約に適用するには (ページ 41)

物価スライドを複数の契約に適用するには

物価スライドを複数の契約に適用するには、以下のステップを実行します。

1. サービス契約 (tsctm3100m000) セッションの適切なメニューにある [契約変更の生成] をクリックして、契約変更の生成 (tsctm3202m000) セッションを開始します。
2. 範囲を指定します。
3. [物価スライド] チェックボックスをオンにします。
4. 必要に応じて、発効日を変更します。

5. 物価スライドテンプレートを選択します。テンプレートを選択できるのは、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションで物価スライドテンプレートが選択されていない場合のみです。
6. 変更を即時に有効化するには、[作成された物価スライドの有効化] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにしない場合は、後で変更内容を1つずつ有効化する必要があります。
7. [処理] をクリックします。

注意

- 物価スライドの場合、物価スライド条件の合計はインデックス定義に応じて再計算されます。
- 契約に適用される変更のそれぞれについて、サービスにより新しい分割払が生成されます。この分割払は、契約分割払 (tsctm4100m000) セッションで確認できます。
- サービス契約に物価スライドを適用できるのは、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションの [契約変更] タブにおいてこの契約の [物価スライド] チェックボックスがオンになっている場合です。

一時的な変更

一時的な変更とは、有効なサービス契約における、適用対象の構成、適用範囲のタイプ、および条件の変更を指します。

現行契約を変更するときに、一時的な変更タイプの契約変更を作成することができます。

作成される契約変更の状況は、[フリー] です。

新規契約の定義を使用して適用範囲を提示するには、契約について一時的変更を有効にする必要があります。多くの場合、契約変更により契約価格が変更され、現在の契約分割払に反映されます。一時的変更に関連する場合は、個別の契約分割払が作成されます。

一時的な変更の合計補正額は、一時的な変更を行う前と有効にした後の契約総額の差として計算されます。

有効なサービス契約の適用範囲に対して、一時的な変更を行うことができます。次のいずれの作業でも実行できます。

- 設置グループ、シリアル番号付品目、サービスタイプ、条件、適用範囲条件、原価条件の追加または削除あるいはその両方

注意

- サービス契約に一時的な変更を行うには、契約を有効化する前に、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションの [契約変更] タブで、その契約の [一時的な変更] チェックボックスをオンにします。一時的な変更を行うときには常に、このセッションを使用して顧客に課金する違約金を使用します。
- 契約に一時的な変更を行うには、契約変更 (tsctm3120m000) セッションを使用します。

失効予定サービス契約を出力するには

1. サービス契約の失効 (tsctm3200m000) セッションを開始します。
2. 該当する失効日の範囲を入力します。
3. [失効する契約をリスト] チェックボックスをオンにします。
4. [処理] をクリックします。

サービス契約を失効としてマークするには

サービス契約の失効をマークするには、サービス契約の失効 (tsctm3200m000) セッションを使用します。

契約期間が満了していても、サービス契約の状況が [有効] に設定されていることがあります。この契約は、契約適用範囲の割当には使用できません。状況を「失効」に設定し、その後契約をクローズして履歴に契約を転送することができます。

契約を失効としてマーク

また、契約を失効としてマークすることができます。契約の状況は「失効」には設定されませんが、定義済の入力選択範囲内でかつ現在日付より後の失効日を持つサービス契約すべてについて、契約の状況が [失効としてマーク] に設定されます。

注意

失効した契約は変更できません。

サービス契約の失効処理

1. サービス契約の失効 (tsctm3200m000) セッションを開始します。
2. 必要な構成要素 (販売先など) の最大選択範囲を入力します。
3. [契約を失効としてマーク] チェックボックスをオンにします。
4. 必要に応じて、[処理レポート] チェックボックスおよび[エラーレポート] チェックボックスをオンにします。
5. [処理] をクリックします。

指定した範囲内にある、サービス契約の詳細セッションの [失効としてマーク] チェックボックスをオンにします。

注意

失効としてマークされた契約を、失効後に更新することはできません。

サービス契約を失効するには

1. サービス契約の失効 (tsctm3200m000) セッションを開始します。
2. 必要な構成要素 (たとえば、販売先) の最大選択範囲を入力します。
3. [契約を失効] チェックボックスをオンにします。
4. 必要に応じて、[処理レポート] チェックボックスおよび[エラーレポート] チェックボックスをオンにします。
5. [処理] をクリックします。

LN により、失効日が過ぎたサービス契約の状況が [失効] に設定されます。

サービス契約の検索パス

コールを開始するときや、サービスオーダーまたは MSO (メンテナンス販売オーダー) を作成するときに、品目とシリアル番号の組合せに関するトランザクションが生成されます。Infor LN でこのトランザクションに該当するサービス契約を検索するときには、この契約で品目とシリアル番号の組合せが完全一致する必要はなくなっています。

Infor LN ではサービス契約を次の順序で検索します。

- シリアル
- 品目 - 設置グループ
- 設置グループ
- 品目

注意

Infor LN では最も詳細な一致を適用します。

次のシナリオでは、設置グループまたは品目 (設置グループなし) が異なるサービス契約にリンクされているために、どのように同一品目に異なる適用範囲があるかを説明しています。

ステップ1: シリアル番号付品目が、最初に販売オーダーを使用して販売先取引先に販売されます。

1. 販売オーダー 1 (n ライン) にはシリアル番号付品目 A シリアル 123456、シリアル番号付品目 B シリアル 123123、シリアル番号付品目 C シリアル 345345 あり。設置グループ 1 にリンク。
2. 販売オーダー 2 (n ライン) にはシリアル番号付品目 A シリアル 789005、シリアル番号付品目 B シリアル 234234、シリアル番号付品目 C シリアル 456456 あり。設置グループ 2 にリンク。
3. 販売オーダー 3 (n ライン) にはシリアル番号付品目 A シリアル 333333、シリアル番号付品目 B シリアル 333334、シリアル番号付品目 C シリアル 333335 あり。設置グループにリンクされない。

ステップ 2: サービス契約が定義されます。設置グループレベルのサービス契約 1 および 2、品目レベルのサービス契約 3

サービス契約で、設置グループと品目の組合せまたは品目ごとに、条件が指定されます。

注意: 異なる契約に使用される同一品目

- サービス契約 1 (すべての作業を請求) 顧客 xyz
- 開始日 Jan-1-2011
- 設置グループ 1 品目 A 修理適用範囲 100 ユーロ
- 設置グループ 1 品目 B 修理適用範囲 120 ユーロ
- 設置グループ 1 品目 C 修理適用範囲 210 ユーロ
- サービス契約 2 (すべての作業保証など) 顧客 xyz
- 開始日 Dec-1-2011
- 設置グループ 2 品目 A 修理適用範囲 50 ユーロ
- 設置グループ 2 品目 B 修理適用範囲 52 ユーロ
- 設置グループ 2 品目 C 修理適用範囲 53 ユーロ
- サービス契約 3 顧客 333
- <設置グループ指定なし> 品目 A 適用範囲 300 ユーロ
- サービス契約 4 顧客 333
- <設置グループ指定なし> 品目 A 適用範囲 375 ユーロ

ステップ 3: サービスジョブは、サービス契約のある品目に登録されます。

この例では、サービスジョブは MSO を使用して登録されます。

1. MSO オーダ 1、顧客 xyz 向け – 品目 A、シリアル 123456 : Infor LN では品目が属する設置グループ (設置グループ 1) およびサービス契約を識別します。この結果、100 ユーロの修理適用範囲となります。
2. MSO オーダ 2、顧客 xyz 向け – 品目 A シリアル 789005 : Infor LN では設置グループ 2 の一部である品目を識別し、設置グループ 2 および品目 A のサービス契約を識別します。この結果、50 ユーロの範囲の修理適用範囲となります。例 保証付
3. MSO オーダ 3、顧客 333 向け - 品目 A シリアル 333333 : LN は次に一般的なレベルで検索します。LN では品目 A のサービス契約 3 および 4 を識別します。LN では識別された最後の契約 (この場合はサービス契約 4) を選択し、条件を適用します。この結果、375 ユーロの修理適用範囲となります。

労務単価の検索パス (サービス契約)

サービス契約およびサービス見積では、労務費の原価条件を定義するときに、LN で労務単価コードを取得する検索基準を指定することができます。このデフォルト設定された労務単価コードに基づいて、原価および販売単価を使用して労務費の原価条件の原価および販売額を計算します。

契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッションの [検索パス] フィールドで、労務単価コードの取得に使用する 3 つの属性を定義することができます。

LN では労務単価を次の順序で取得します。

- レベル 1

- レベル 2
- レベル 3

LN では、この検索基準を使用してサービス契約またはサービス見積の労務単価を指定します。労務単価がレベル 1 で指定されていない場合、レベル 2 で指定されている労務単価が考慮されます。労務単価がレベル 2 で指定されていない場合、レベル 3 で指定されている労務単価が考慮されます。

労務単価は、各レベルに定義されている次の有効値からデフォルト設定することができます。

- 部署
- サービスエリア
- シリアル番号付品目グループ
- 設置グループ
- 参照活動
- タスク
- スキル
- 適用なし

例

デフォルトの労務単価コードは、契約労務費条件 (tsctm1132m300) セッションで定義された労務費の原価条件に関連付けられている「タスク」から取得されます。「タスク」が指定されていない場合は、契約構成ライン (tsctm1110m300) セッションで定義された「参照活動」から取得されます。「参照活動」に労務単価コードが定義されていない場合、労務単価コードは「参照活動」の「サービス部署」から取得されます。

注意

ERP Enterprise では、2 つのレベルで同じオプションを選択することはできません。たとえば、「部署」にレベル 1 が設定されている場合、第 2 および第 3 レベルを「部署」に設定することはできません。

第 1 レベルの値が「適用なし」に設定されていない場合は、第 2 レベルのみ設定することができます。第 2 レベルの値が「適用なし」に設定されていない場合は、第 3 レベルのみ設定することができます。

サービス契約の契約条件とサービス契約見積

契約に関して、契約ラインを適用範囲ライン、価格設定ライン、またはこの 2 つの組合せのいずれにするかを指定できます。

適用範囲条件

適用範囲条件には、期間と費用負担方法についての契約、およびその契約の費用が登録されます。これは、サービス契約 (見積)、設置グループ、適用範囲タイプ、条件タイプ、連番 (の組合せ) について作成できます。条件の原価額と販売額も保存されます。定義された適用範囲条件は、サービス契約期間中有効です。カウンタモデルのメインカウンタの時間または値に応じて、これらの条件をフェーズすることも可能です。適用範囲条件は、原価条件で指定できます。

契約見積の [適用範囲条件] および契約の [適用範囲ライン] は、契約見積適用範囲条件 (tsctm1120m200) セッションおよび契約条件 (tsctm1120m300) セッションで定義します。

価格設定条件

サービス契約またはサービス契約見積の構成ラインに、価格設定条件を構成できます。この構成価格設定条件は、価格設定テンプレートとしても使用できます。構成ラインでは、時間と材料タイプの価格条件 (詳細な価格設定データを含む) または固定修理価格を選択できます。時間および材料を使用して、材料の販売価格、労務費、雑費を定義します。品目に行ったメンテナンス/サービスの固定修理価格として、固定価格を使用します。価格設定条件を設定するには、契約構成ライン (tsctm1110m300) セッションで [契約価格タイプ] フィールドを [時間と材料] または [固定修理価格] に設定します。

注意

- [契約価格タイプ] フィールドが有効になるのは、契約構成ライン (tsctm1110m300) セッションの [価額] チェックボックスがオンの場合のみです。
- 価格設定条件は、契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッションの [サービス契約の価格の使用] チェックボックスがオンの場合にのみ使用できます。

契約適用範囲および契約価格設定条件

サービスオーダーについて、同じ構成ラインに適用範囲条件および価格設定条件 (時間と材料タイプのみ) を構成することができます。LN では最初に取りの販売価格を定義し、その後適用範囲条件を定義します。原価条件での販売価格は合意済の価格ですが、適用対象の販売額および適用対象の原価額は適用範囲です。

注意

- [契約価格タイプ] フィールドが有効になるのは、契約構成ライン (tsctm1110m300) セッションの [価額] チェックボックスがオンの場合のみです。
- 価格設定条件は、契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッションの [サービス契約の価格の使用] チェックボックスがオンの場合にのみ使用できます。

固定価格

[固定修理価格] タイプの契約価格設定を定義するには、契約構成ライン (tsctm1110m300) セッションで [契約価格タイプ] フィールドを [固定修理価格] に設定します。固定価格は、合意済の価格に基づく約定です。程度の差はあっても時間、材料などが費やされると、総マージンのみが影響を受け、顧客は合意済の価格のみを支払います。オーダー別に固定価格を設定する場合、各取引 (フィールドサービス活動またはメンテナンス販売オーダーの部品メンテナンスライン) は指定されたサービス契約価格で請求されます。オーダーに記帳された原価には関係ありません。

価格条件および適用範囲条件の使用

サービスオーダー/メンテナンス販売オーダーに適用可能なサービス契約で、適用範囲条件/価格条件を使用できます。

サービスオーダーでの「時間と材料」タイプの価格条件の使用

- サービスオーダーについて、LN ではサービス契約価格条件から販売価格を取得します。この販売価格をサービス原価ラインに使用します。[価格発生元] を [サービス契約] に設定します。
- サービス契約価格条件を定義しない場合には、販売価格は価格帳の労務費からデフォルト設定されます (通常の価格設定データ)。[価格発生元] が [その他] に設定されます。
- サービス原価ラインが固定価格の適用対象でないために、販売価格を適用できない場合は、[価格発生元] が [適用なし] に設定されます。

サービスオーダーの実際原価について、次のことが行われます。

- 価格条件に定義された販売価格は、サービス契約の価格条件から取得されます。[価格発生元] が [サービス契約] に設定されます。
- 販売価格が見つからない場合、材料原価ラインの販売価格は通常の価格設定データに基づき、労務原価ラインの販売価格は適用可能な労務単価に基づき、その他の原価ラインの販売価格は適用可能な通常の価格設定データに基づいて決定されます。[価格発生元] は [その他] に設定されます。
- 販売価格をマニュアルで変更すると、[価格発生元] が [マニュアル] に設定されます。
- 原価が見積または固定価格の適用対象でないために、販売価格を適用できない場合は、[価格発生元] が [適用なし] に設定されます。

注意

価格設定契約で労務の価格条件を定義する場合、労務単価は価格条件に定義されている販売価格を使用してデフォルト設定されます。価格条件に販売価格が定義されていない場合、労務単価はサービスオーダーパラメータ (tssoc0100m000) セッションで定義されている検索パスに基づいてデフォルト設定されます。契約は常に最初に存在するため、検索パスには含まれていません。

メンテナンス販売オーダーへの「時間と材料」タイプの価格条件の使用

- メンテナンス販売オーダーについて、LN では原価タイプに関連付けられている価格条件で定義された販売価格が取得されます。[価格発生元] が [サービス契約] に設定されます。
- 販売価格が見つからない場合、販売価格は通常の価格設定データに基づいて決定されます。[価格発生元] は [その他] に設定されます。
- 販売価格をマニュアルで変更すると、[価格発生元] が [マニュアル] に設定されます。
- 原価が見積または固定価格の適用対象でないために、販売価格を適用できない場合は、[価格発生元] が [適用なし] に設定されます。

「時間と材料」タイプの契約適用範囲と価格の使用

適用範囲原価条件および価格設定条件を取引ごとに適用する場合、LN では最初に価格条件 (時間と材料) を取引に適用し、その後適用範囲条件に適用します。サービス契約は価格条件 (時間と材料) および適用範囲条件に使用できるので、LN では、価格条件が適用可能かどうか、または適用範囲条件が適用かどうかを判断するインジケータを使用します。

サービスオーダーへの「固定価格」タイプの価格条件の使用

サービスオーダーについて、LN ではサービス契約価格条件から販売価格を取得します。サービスオーダー、サービスオーダー活動は、そのオーダーに記帳された原価に関係なく、サービス契約に定義されている合意済の販売価格で請求されます。サービスオーダー請求書ラインはサービスオーダー固定価格 (tsoc2115m000) セッションで作成します。ここには販売価格および請求データが含まれます。サービスオーダー請求書ラインの販売価格は、サービス契約で合意済の固定価格からデフォルト設定された合意済の販売価格です。[価格発生元] が [サービス契約] に設定されます。

メンテナンス販売オーダーへの「固定価格」タイプの価格条件の使用

メンテナンス販売オーダーの部品ラインについて、価格設定方法が [固定オーダー価格] に設定されている場合、メンテナンス販売オーダーの部品ラインの販売価格は合意済の販売価格です。品目がメンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000) セッションで定義されている場合にのみ、この販売価格がデフォルト設定されます。

価格設定方法が [固定オーダー価格] に設定されている部品メンテナンスラインで、次のことが行われます。

- 販売価格がサービス構成ラインから取得されます。[価格発生元] が [サービス契約] に設定されます。
- サービス構成ラインに販売価格が定義されていない場合、販売価格は品目 - サービス (tsmdm2100m000) セッションで定義されている [販売価格] に基づいて決定されます。メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000) セッションで、[価格発生元] が [その他] に設定されます。
- 販売価格をマニュアルで追加すると、[価格発生元] が [マニュアル] に設定されます。
- 販売価格を定義しないと、販売価格は通常の価格設定データに基づいて決定されます。

「固定修理価格」方法に設定された価格条件で適用範囲ラインを作成し、販売価格および請求データを保存します。サービスオーダー請求書ラインの販売価格は、サービス契約で合意済の固定価格からデフォルト設定された合意済の販売価格です。このラインの価格発生元に、メンテナンス部品ラインの価格発生元が取り込まれます。メンテナンス部品ラインにリンクされたその他すべての適用範囲ラインについて、メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000) セッションで [価格発生元] が [適用なし] に設定されます。

適用可能な価格設定条件/適用範囲条件の検索パス

適用可能な価格設定条件/適用範囲条件を定義するには、LN で次の検索パスを使用します。

- シリアル番号が付いていない設置グループおよび品目基準。LN の検索対象は次のとおりです。
 - a. 設置グループおよび品目に定義されている条件
 - b. 設置グループにのみ定義されている条件
 - c. 品目に定義されている条件
- 設置グループ基準。LN では設置グループに定義されている条件を検索します。
- シリアル番号付品目基準。LN の検索対象は次のとおりです。
 - a. シリアル番号付品目に定義されている条件
 - b. シリアル番号付品目の親品目に定義されている条件 (親品目が存在する場合)

- c. 設置グループおよび品目に定義されている条件
- d. 設置グループにのみ定義されている条件
- e. 品目に定義されている条件

この章では、契約管理手順について説明します。

サービス契約分割払

サービス契約分割払により、契約販売額およびサービス活動金額を請求することができます。

サービス契約が履歴に転記されると、関連する分割払も履歴に転記されます。

サービス契約の請求方法

契約の請求には、多数の方法が使用できます。

- 選択した請求方法により、分割払のタイプ、発生する分割払の回数が決まります。
- 請求方法により、課金方法も決まります。課金は、作業オーダーの開始前、または作業オーダーの完了後に実行されます。
- 請求方法は、分割払テンプレートによりサービス契約にリンクされます。

サービス契約分割払

サービス契約またはサービス契約見積の請求書明細は、詳細セッションの [請求] タブで指定します。

サービス契約の請求

選択した請求方法によって、提示される分割払のタイプおよび回数が決まります。請求方法により、請求書が作業の開始前に提示されるか、作業の完了後に提示されるかも決まります。

請求方法は、分割払テンプレートを使用して、サービス契約見積またはサービス契約にリンクします。挿入後、テンプレートにより提案された詳細は、必要に応じて変更することもできます。

承認済の分割払は、請求の請求モジュールに渡され、分割払伝票が出力されます。このモジュールでは、財務会計パッケージにこのイベントも通知されます。このモジュールにより、契約管理モジュールで使用する請求日、請求書番号、および転記日も戻されます。

状況が [フリー] または [承認] に設定されている場合のみ、分割払を取り消すことができます。

サービス契約が履歴に転記されると、関連する分割払も履歴に転記されます。

注意

契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッションの設定により、履歴に転記する詳細レベルが管理されます。

LN で契約分割払を生成する方法

LN では、以下の場合に契約分割払が生成されます。

- サービス契約が有効化された
- 契約変更がクローズされた

契約が有効化または更新されると、LN は以下の基準に従って各構成に分割払を生成します。

- 契約構成ラインの発効日および失効日
- 分割払テンプレート
- 契約割引方法。金額は等しく分割払に配分されます。

物価スライドまたは一時的な変更がクローズされると、LN により分割払が調整されるか、原価と販売金額の差額を反映する分割払が新規作成されます。

LN では、以下の場合に新規の分割払が生成されます。

- 新規構成が追加された。
- 構成ラインの失効日が延長された。LN は、構成ラインの前の失効日より後に分割払を生成します。
- 違約金額が指定された。違約金額ごとに、LN は単一の分割払を作成します。

これ以外の場合には、変更発効日から構成の失効日までの期間を対象とする [フリー] の状況となっている現行の分割払が、LN で調整されます。契約割引額も調整されます。

注意

分割払の状況がすでに [承認] の場合は、以下の処理が実行されます。

- 差額が増加した場合、LN は同一の計画請求日について新規に分割払を作成します。
- 差額が減少した場合、LN は貸方票を作成します。構成の失効日に当てはまる [フリー] の分割払はすべて取り消されます。

分割払で契約変更が有効な場合の [物価スライド] または [一時的な変更] の影響

[物価スライド] または [一時的な変更] が有効な場合、スライド金額が、次の条件を満たす分割払に分割されます。

- 契約分割払 (tsctm4100m000) セッションで分割払の状況が [フリー] である
- 分割払の開始日 (契約分割払 (tsctm4100m000) セッションの [発効日] フィールドの開始日) が、契約変更 (tsctm3120m000) セッションの [変更発効日] 以降である

マニュアルで作成された分割払には、スライド金額が分割されません。

[物価スライド] または [一時的な変更] が適用される場合、契約分割払 (tsctm4100m000) には状況が [フリー] の分割払はありません。契約変更が有効になると、LN は契約分割払 (tsctm4100m000) セッションでスライド金額を使用して新規分割払を生成します。新規分割払の [計画請求日] は、契約変更 (tsctm3120m000) セッションの [変更発効日] と同じです。

[物価スライド金額] または [一時的な変更金額] がゼロ (0) でない場合、LN はその金額を分割払額に追加します。その後、[物価スライド金額]/[一時的な変更金額] はゼロ (0) にリセットされます。

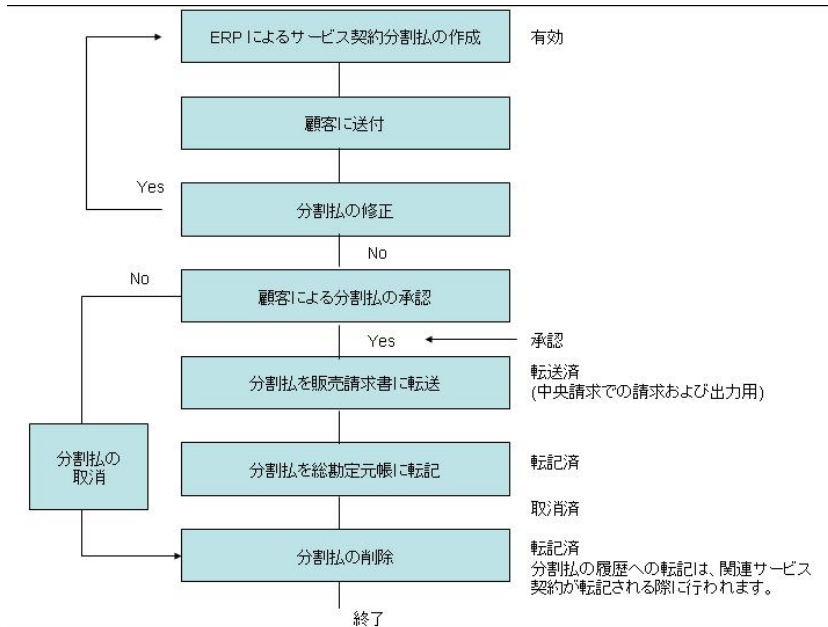
分割払の状況を変更できるのは、次の場合のみです。

- 物価スライド金額または一時的な変更金額がゼロ (0) の場合。次の状況に変更できます。
 - [承認]
 - [取消]
- 契約変更が有効な場合

サービス契約分割払処理

サービス契約分割払処理

下図で、サービス契約の分割払処理を説明します。



分割払いテンプレートの使用

サービス組織が定義済の分割払条件セットを使用する場合、分割払テンプレートから分割払を生成することができます。

サービス契約またはサービス契約見積のサービス契約テンプレートにヘッダデータを入力するには、分割払テンプレートを定義する必要があります。分割払テンプレートを使用すると、分割払の特定の詳細をあらかじめ準備することができます。分割払方針の作成時間が短縮され、類似する事例において同じ条件が適用されます。

分割払テンプレートの作成

分割払テンプレートの作成および出力を行うには、分割払テンプレートの出力 (tsctm4410m000) セッションを使用します。

テンプレートヘッダに、テンプレートの以下のデータを入力できます。

- テンプレートの記述
- 分割払の間隔
- 分割払の請求日
- 請求に使用するシフト期間
- 会計期間数

分割払テンプレートの使用法

サービス契約またはサービス契約見積のヘッダデータを入力するときに、分割払テンプレートを使用することができます。以下のフィールドで、分割払テンプレートを作成する必要があります。

- サービス契約見積の場合は、契約見積 (tsctm2100m000) セッションの [分割払テンプレート] フィールド
- サービス契約の場合は、サービス契約 (tsctm3100m000) セッションの [分割払テンプレート] フィールド

サービス契約分割払を使用するには

分割払状況は、分割払のさまざまな段階を表します。分割払状況は、処理を行うたびに変わります。

分割払状況は、以下のいずれかになります。

- [フリー]
- [承認]
- [転送済]
- [転記済]
- [取消]

サービス契約分割払 - 価格設定例

設置グループ A:

- 販売価格: 100,000
- サービス: 販売価格の 8 %
- 支払: 年に 12 回

設置グループ B - 4 × 検査:

- 販売額: $4 \times 1000 = 4000$
- 原価額: $4 \times 800 = 3200$
- 支払: 年に 4 回

例

販売価格契約 (設置グループ A および B 用):

- A: $8,000/\text{年} = 667/\text{月}$
- B: $4,000/\text{年} = 1,000/\text{四半期}$

請求方法:

- 1 月: $667 + 1,000 = 1,667$
- 2 月: 667
- 3 月: 666
- 以下同様

例

原価契約 (設置グループ A および B 用):

- A: 入力できる原価なし
- B: $3,200/\text{年} = 800/\text{四半期}$

総マージン (GM) は、次の価格設定方法にのみに基づきます。

- 予算
- 価格リスト

この場合の総マージン: $(4000 - 3200) \div 4000 = 20\%$

第7章 サービス契約のクローズ

7

この章では、契約管理手順について説明します。

契約履歴

履歴に転記した条件の詳細を表示するには、契約管理履歴を使用します。

履歴データの派生元は契約見積、サービス契約、および契約分割払です。

履歴データを使用して、顧客の履歴、実際に得られた総マージンなどの詳細を調べることができます。傾向を調査して、発生した原価のソースを特定できます。

契約管理 - 履歴

[契約管理履歴] メニューグループでは、LN に保存された履歴データを表示することができます。履歴データの出力や削除ができます。

このデータの派生元は、契約管理の以下のモジュールです。

- サービス契約見積
- サービス契約
- サービス契約分割払

契約管理パラメータ (tsctm0100m000) セッションで以下の設定のいずれかを使用して、削除前に保存する情報量を選択できます。

- [なし]
- [ヘッダ]
- [ヘッダおよび条件]

注意

[ヘッダおよび条件] オプションを選択すると、ディスク資源の消費量が多くなります。

状況に応じて、以下の 2 セットのヘッダ情報を保存できます。

- サービス契約見積ヘッダ
- サービス契約ヘッダ

サービス契約見積を履歴に転送するには、サービス契約見積を履歴に転送 (tsctm2280m000) セッションを使用します。サービス契約見積の状況が、[処理済] または [取消] に設定されている必要があります。LN により、履歴へのデータの移動後に契約見積 (tsctm2100m000) セッションからサービス契約見積が削除されます。

サービス契約を履歴に転送するには、サービス契約を履歴にコピー (tsctm3280m000) セッションを使用します。サービス契約の状況が、[クローズ] に設定されている必要があります。LN により、履歴へのデータの移動後にサービス契約 (tsctm3100m000) セッションからサービス契約が削除されます。関連するサービス契約が履歴に転送されるとき、分割払が転送されます。

条件

メンテナンスのタイプに関連する一連の契約条件、見積条件または保証条件

適用範囲タイプおよび条件タイプごとに、条件および価格合意が適用範囲条件に保存されます。これらは、さらに原価条件に指定することができます。

例

すべての条件が次のものに関連します。

- 長い周期のメンテナンス
- ヘルプデスクサポート
- フィールド問題の解決

適切なメニュー

コマンドは、[表示]、[参照]、および [アクション] メニューに分散されているか、ボタンとして表示されます。旧リリースの LN および Web UI では、これらのコマンドは [特定] メニューに配置されます。

シリアル番号付品目

品目コード (製造元部品番号) と連番の組合せで固有に識別した品目

取引先

顧客または発注先などの、商取引を行う当事者。顧客や発注先となる部署を組織内で取引先として定義することもできます。

取引先の定義には次の情報が含まれます。

- 組織の名前と主要な住所
- 使用される言語と通貨
- 課税および法定 ID データ

取引先の担当窓口担当者を取引先とします。取引先の状況によって、処理が実行可能かどうかが決まります。処理のタイプ (販売オーダー、請求書、支払、出荷) は取引先の役割で定義します。

サービスオーダー見積

サービスオーダー見積は、価格、販売条件、およびサービスと材料の説明を述べたものであり、見込み取引先に送付することができます。ヘッダには、取引先データ、支払条件、および受渡条件が示されます。見積ラインには、活動と材料に関するデータが入力されます。

契約タイプ

類似性や共通の特徴に基づいて契約を分類する方法

各契約タイプは、3文字までの英数字コードで識別されます。

番号グループ

特定の用途に割り当てることができる、先頭空番号のグループ

たとえば、次の用途に対して番号グループを割り当てることができます。

- 取引先コード
- 購買契約
- 販売オーダー
- 製造オーダー
- サービスオーダー
- 倉庫オーダー
- 輸送オーダー

1つの番号グループには複数のシリーズを定義できます。各シリーズはシリーズコードで識別します。自動生成されるシリーズ番号は、シリーズコードの末尾にそのシリーズの先頭空番号を組み合わせたものです。同一の番号グループには同じ桁数のシリーズコードを定義する必要があります。

保証

構成要素が保証期間内において合意した明細どおりに機能しない場合に、その構成要素の修理を無料または割引料金で行う保証

設置グループ

同じロケーションで、同じ取引先が所有する一連のシリアル番号付品目。シリアル番号付品目を設置グループに集めることで、まとめてメンテナンスすることができます。

契約割引方法

保証のサービスまたは条件が品目についての契約のサービスと重複している場合、契約価格の割引を行うことができます。割引方法により、品目に対する保証の有効期間内に契約の割引率を定義します。この定義により、顧客に請求書が送付されない初回保証期間を含めることが可能になります。また、1回限りの割引を顧客と契約した場合など、保証とは別の割引方法を使用することができます。

契約見積

取引先に提供する、サービス契約供給の見積

契約見積書

契約見積書の出力 (tsctm2400m000) セッションで出力された文書

次の 2 つのタイプを出力することができます。

- 外部文書
- 内部文書

外部文書

このタイプの文書は、取引先に送付しなければならない実際文書として出力されます。見積の状況が「出力済」に変わります。この時点で、詳細が固定され、見積の条件を変更できなくなります。

内部文書

このタイプの文書は、取引先に送付する必要のある実際文書の内部使用用コピーとして出力されます。見積の状況は変更されません。

例

- 見積を別途会計的に承認してから、最終文書として出力することができます。
- 審査の後でも、見積詳細を変更することができます。

契約更新

新しい継続期間により発生したサービス契約への変更

サービス契約

サービス組織と顧客の間で交わす特定の期間の販売契約。メンテナンス対象の構成 (設置グループまたはシリアル番号付品目)、適用範囲条件、および合意価格を示します。

適用範囲条件

適用範囲条件には、期間と費用負担方法についての契約、およびその契約の費用が登録されます。これは、サービス契約 (見積)、設置グループ、適用範囲タイプ、条件タイプ、連番 (の組合せ) について作成できます。

条件の原価額と販売額も保存されます。

定義された適用範囲条件は、サービス契約期間全体にわたって有効です。カウンタモデルのメインカウンタの時間または値に応じて、これらの条件をフェーズすることも可能です。

適用範囲条件は、いわゆる原価条件によって、より詳細に指定できます。

サービス契約書

サービス契約文書の出力 (tsctm3400m000) セッションで出力された文書

次の 2 つのタイプを出力することができます。

- 外部文書
- 内部文書

外部文書

このタイプの文書は、取引先に送付しなければならない実際文書として出力されます。

内部文書

このタイプの文書は、取引先に送付する必要のある実際文書の内部使用用コピーとして出力されます。

例

- 契約を別途会計的に承認してから、最終文書として出力することができます。
- 審査の後でも、契約詳細を変更することができます。

物価スライド

ユーザ定義の割合に応じて契約価格を上下させます。

一時的な変更

品目の追加または削除、あるいは適用範囲条件や原価条件の追加、削除、または変更によって生じるサービス契約変更のタイプ

販売先取引先

一般的には顧客の購買部署。つまり、企業が扱う商品またはサービスに対してオーダを出す取引先、企業がメンテナンスを請け負う設備機器の所有者、または企業が実行するプロジェクトの受益者を意味します。

販売先取引先との契約には次のような事柄が含まれます。

- 別途取り決めない限り適用される、価格と値引についての合意内容
- 別途取り決めない限り適用される、販売オーダについての合意内容
- 受渡条件
- 関連する出荷先取引先および請求先取引先

条件タイプ

原価のグループ分けに使用される分類。条件タイプによって、原価のソースをより詳しく表示することができます。

サービスの契約管理モジュールでは、以下の条件タイプを区別します。

- [材料]
- [労務]
- [工具]
- [移動]
- [外注]
- [ヘルプデスク]
- [雑費]

総マージン

販売額と標準原価の差異

総マージンがどのように計算されるかは、サービスオーダーパラメータ (tssoc0100m000) セッションの [総マージン基準] フィールドの設定によって異なります。

頭字語: GM

分割払テンプレート

請求方法、2つの分割払の間隔、分割払バリエーションおよび必要な分割払の会計期間数を指定したテンプレートが設定されます。このテンプレートは、契約見積およびサービス契約で使用できます。

原価条件

適用範囲条件の詳細な明細

契約見積ヘッダ

契約見積ヘッダには、契約見積 (tsctm2100m000) セッションにおいて入力されたすべてのデータが含まれています。

サービス契約ヘッダ

サービス契約のヘッダにはサービス契約 (tsctm3100m000) セッションにおいて入力されたすべてのデータが含まれています。

品目ブレイクダウン

標準品目の構成要素のリスト。品目ブレイクダウンは、マルチレベル構造またはシングルレベル構造として表示することができ、フィジカルブレイクダウンの入力として使用することができます。

ヘッダデータ

サービス契約、サービス契約見積、サービスオーダー、またはサービスオーダー見積に関する一般情報。ヘッダデータは、記述、取引先、財務、請求、および継続期間のデータで構成することができます。

物価スライドで更新

契約変更タイプが [物価スライドで更新] の場合、同時に契約がスライドおよび更新されます。物価スライドは、価格設定方法に関係なく、すべての構成ラインに適用されます。

サービス契約変更

次のタイプの契約変更があります。

- [更新]: 現在の有効期間を超えて、契約期間を延長できます。
- [一時的な変更]: 現行の契約を変更できます。1 つまたは複数の構成ラインの追加/削除、価格および割引の変更などの変更は、一時的な変更に分類されます。
- [物価スライド]: 消費者物価指数の変更に基づいて契約価格を変更できます。
- [物価スライドで更新]: 物価スライドと更新を同時に行います。

契約分割払

契約収益 (分割払額) および予測契約原価が配分される期間。契約分割払は年および契約別に定義されます。

価格設定方法

契約価格の決定方法を示す方法

次の価格設定方法が使用できます。

- [構成の販売価額]
- [予算サービス原価]
- [設置グループ/品目価格設定]

契約テンプレート

契約条件の標準セット。テンプレートを、契約見積およびサービス契約の基盤として使用することができます。

GM

次を参照してください: 総マージン (ページ 63)

サービスタイプ

サービスプロバイダが提供するサービス分類。サービスタイプは、どの利用性タイプをサービスオーダーヘッダに適用するかを決定し、デフォルトのオーダー手順と適用範囲タイプを示します。

索引

- 条件, 59
 - 契約管理, 28
 - 変更
 - 一時的なサービス契約, 42
 - 状況
 - サービス契約, 25
 - 契約見積, 16
 - 適切なメニュー, 59
 - 失効
 - サービス契約, 44
 - テンプレート, 54
 - 契約管理での使用, 27
 - 出力
 - サービス契約, 38
 - サービス契約書, 37
 - 契約見積書, 18
 - 失効予定サービス契約, 43
 - 履歴
 - 契約管理, 57
 - マスターデータ
 - 契約管理, 13
 - 分割払, 54
 - サービス契約, 51
 - サービス契約の例, 55
 - サービス契約分割払, 11, 51
 - シリアル番号付品目, 59
 - 取引先, 59
 - 契約
 - サービス内での管理, 9
 - 価格計算, 31
 - 契約価格/サービスオーダー価格の計算, 33
 - サービスオーダー見積, 60
 - 価格計算
 - 契約, 31
 - 契約管理 (CTM), 10
 - 契約タイプ, 11, 24, 60
 - 番号グループ, 60
 - 保証, 60
 - 契約履歴, 11, 57
 - 契約管理, 23
 - サービス契約の作成, 26
 - サービス契約の使用, 26
 - サービス契約の出力, 38
 - サービス契約分割払, 51
 - サービス契約分割払の使用, 55
 - サービス契約分割払の例, 55
 - サービス契約文書の出力, 37
 - テンプレートの使用, 27
 - 概要, 9
 - 契約見積, 15
 - 条件の使用, 28
 - 費用負担方法, 30, 36
 - 設置グループ, 60
 - 契約条件, 46
 - 契約条件の使用, 47
 - サービス契約と見積, 45
 - 契約割引方法, 12, 37, 60
 - 契約見積, 60
 - 価格シミュレーション, 17
 - 概要, 15
 - 状況, 16
 - 契約価格見積
 - シミュレーション, 17
 - 価格シミュレーション
 - 契約見積, 17
 - 契約見積書, 61
 - 出力, 18
 - サービス契約見積書の出力, 18
 - 契約更新, 21, 40, 61
 - 契約更新の期間
 - 適用範囲および原価条件のコピー, 21
 - 適用範囲および原価条件のコピー
 - 契約更新, 23
 - サービス契約, 61
 - 概要, 23
 - 作成, 26
 - 使用, 26
 - 失効, 44
 - 失効としてマーク, 43
 - 出力, 37, 38
 - 状況, 25
 - 分割払, 51
 - 分割払の使用, 55
 - 分割払の例, 55
-

- 適用範囲条件, 61
 - フェーズと非フェーズ, 29
 - フェーズ例, 28
- フェーズ例
 - 適用範囲条件, 28
- フェーズと非フェーズ
 - 適用範囲条件, 29
- 費用負担方法
 - 契約管理, 30, 36
- 負担方法
 - 原価, 30, 36
- 契約価格
 - 計算, 33
- サービスオーダー/契約見積
 - 契約価格の計算, 33
- サービス契約書, 62
- 有効なサービス契約の変更, 38
- 有効なサービス契約
 - 変更, 38
- 物価スライド, 41, 62
 - サービス契約価格, 41
- 一時的な変更, 42, 62
- 失効予定サービス契約
 - 出力, 43
- 失効としてマーク
 - サービス契約, 43
- サービス契約分割払処理, 54
- 分割払処理
 - サービス契約, 54
- 販売先取引先, 62
- 条件タイプ, 63
- 総マージン, 63
- 分割払テンプレート, 63
- 原価条件, 63
- 契約見積ヘッダ, 63
- サービス契約ヘッダ, 63
- 品目ブレイクダウン, 63
- ヘッダデータ, 63
- 物価スライドで更新, 64
- サービス契約変更, 64
- 契約分割払, 64
- 価格設定方法, 64
- 契約テンプレート, 64
- GM, 63
- サービスタイプ, 64
