



Infor LN サービス サービス見積 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	tsquotug (U9537)
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.....	7
サービス見積.....	7
第2章 サービス見積の概念.....	9
見積状況.....	9
見積金額の計算方法.....	10
提案方法.....	10
労務単価の検索パス (サービス契約).....	11
サービス契約の契約条件とサービス契約見積.....	12
適用範囲条件.....	12
価格設定条件.....	12
契約適用範囲および契約価格設定条件.....	12
固定価格.....	13
価格条件および適用範囲条件の使用.....	13
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.....	13
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.....	14
「時間と材料」タイプの契約適用範囲と価格の使用.....	14
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.....	14
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.....	14
適用可能な価格設定条件/適用範囲条件の検索パス.....	15
付録A 用語集.....	17
索引	

文書情報

目的

本書は次の目的のために作成されています。

次の概念の理解

- サービス見積
- 見積状況
- 見積計算方法

本書では、読者が LN サービスに関する知識を有していることを前提としています。

本書の概要

このガイドでは、「サービス見積」の各種概念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。

詳細は、次のオンラインヘルプを参照してください: サービスモジュール

本書で参照されている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。また、ご意見は、documentation@infor.com までご連絡ください。

この章では、サービス見積機能の概要を示します。

サービス見積

今日では、以前に比べて、製品には非常に多くのサービス構成要素があります。営業活動を円滑かつ効率的に行うため、製品を定期的にメンテナンスおよびサービスすることが重要です。

品目のサービス/修理についてサービスプロバイダに問い合わせる顧客は、実際にサービス/修理を行う前に見積、すなわちサービス/修理作業に対する価格提案を要求します。契約管理モジュールを使用して、顧客用の見積サービス/修理費の価格提案/見積を作成できます。

この章では、「サービス見積」モジュールの概念について簡単に説明します。

見積状況

品目のサービス/修理についてサービスプロバイダに問い合わせる顧客は、実際にサービスを行う前に、サービス活動の見積/価格提案を要求します。LN は、メンテナンス販売オーダーが作成されて修理作業を開始できるようになる前に、価格提案に対していくつかの状況を割り当てます。

LN は、提案に対して実行されたアクションに基づいて、価格提案の状況を変更します。

見積状況

- [フリー]: 見積が作成されたとき、状況は「フリー」です。
- [出力済]: 見積が外部文書として出力され、レビュー用に顧客に送信されると、見積状況が「出力済」に変更されます。
顧客から見積について交渉したいという要求があると、見積状況は再び[フリー]になります。必要に応じて見積を変更した後、再び見積が出力され、レビュー用に顧客に送信されます。顧客は、最終的に見積を承認するまで、何度も見積をレビューできます。

注意

見積の状況を [出力済] から [フリー] に変更するには、次のセッションで、適切なメニューの [修正] オプションを使用します。

- メンテナンス販売見積 (tsepp1100m000)
- メンテナンス販売見積 (tsepp1100m100)
- [承認]: 顧客が見積を承認すると、見積の状況が「承認」になります。
- [処理済]: 顧客が提案を承認した後、適切なメニューの [処理] オプションを使用して、見積データからメンテナンス販売オーダーを作成します。見積の状況が [処理済] になります。見積にリンクされたすべての見積ラインが、部品のメンテナンスラインとしてメンテナンス販売オーダーにコピーされます。
- [取消]: 顧客が見積を拒否すると、見積の状況が「取消」になります。

重要

状況が [承認] の有効な見積のみがメンテナンス販売オーダーに処理されます。LN は、現在の日付が見積の発効日と失効日の間に該当する場合に、見積が有効であると分類します。

見積金額の計算方法

品目のサービス/修理を探している顧客は、サービスプロバイダに対して、予防メンテナンスや故障修理のために必要なサービス/修理の見積原価についての提案を要求します。

提案金額を計算するために、LN は以下の要素を考慮します。

- 割引
- 保証
- 契約
- 修理保証

提案金額を計算するために、LN は、デフォルト値が存在する場合、すべての原価ラインの販売価格を取得します (原価ラインは、メンテナンス/修理を実行するために発生する任意のタイプの原価です)。

提案方法

次の方法に基づいて提案を作成できます。

- [固定]

[固定] 提案方法では、メンテナンス販売オーダー (MSO)/作業オーダーで追加原価ラインを指定した後でも、見積販売金額は固定されたままです。

作業オーダーが実行されると、追加の資源所要量を計上するために追加原価ラインが追加されることがあります。この新しい原価ラインは顧客に請求されません。

見積の処理後、LN は、見積についてメンテナンス販売オーダー (MSO) を作成します。作成されたメンテナンス販売オーダーにリンクされた作業オーダーがクローズされると、LN は、タイプが [見積請求] で金額が見積販売金額と同じ [適用範囲ライン] を作成します。メンテナンス販売オーダーの見積請求書ラインのみ、顧客に対して請求できます。

LN が見積に対してメンテナンス販売オーダーを作成した後、新規原価/適用範囲ラインを作業オーダー/メンテナンス販売オーダーに追加すると、LN によって、MSO の発生元見積が固定価格の提案見積であることが通知されます。割引、保証、契約によって適用されない原価ライン金額は、見積に追加されます。原価ラインに対する正味請求額はゼロ (0) です。

注意

必要に応じて、見積の価格提案方法を [固定] から [固定プラス] に変更できます。その手順は次のとおりです。

- 次のいずれかのセッションで、適切なメニューの [固定プラス見積に変換] を選択します。
 - メンテナンス販売見積 (tsepp1100m000)
 - メンテナンス販売オーダー - 部品ライン (tsmsc1110m000)
- メンテナンス販売オーダー - 適用範囲ライン (tsmsc1120m000) セッションで、[見積] チェックボックスをオフにします。

- [固定プラス]

価格提案方法 [固定プラス] は、価格提案方法 [固定] と似ていますが、追加原価ラインが個別に請求される点が異なります。

メンテナンス販売オーダーの原価計算を行う場合、新規原価/適用範囲ラインおよび見積請求書ラインを請求できます。

- [予算インジケータ]
すべての適用範囲ラインを顧客に請求できます。見積原価ラインが追加、修正、または削除されるたびに、LN によって見積販売金額が更新されます。価格提案における見積販売金額は、概算です。実際の金額は異なる場合があります。
LN は、価格提案方法が [予算インジケータ] の場合、MSO で [見積請求] ラインを作成しません。すべての適用範囲ラインは単独で顧客に請求されます。

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 では最初取引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/メンテナンス販売オーダ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パラメータ (tsoc0100m000) 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 (tssoc2115m000) 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

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。

索引

適切なメニュー, 17
契約条件, 12
契約条件の使用, 13
サービス契約と見積, 11
サービス見積, 7
見積/価格提案, 9
提案方法, 10
