



Infor LN Service Gebruikershandleiding contractbeheer

© Copyright 2018 Infor

Alle rechten voorbehouden. De woord- en beeldmerken hierin beschreven zijn handelsmerken en/of gedeponeerde handelsmerken van Infor en/of gelieerde ondernemingen en dochterondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Alle andere handelsmerken die hier worden vermeld behoren toe aan hun respectievelijke eigenaren.

Belangrijke kennisgeving

Het materiaal in deze publicatie (met inbegrip van enige aanvullende informatie) vormt en bevat vertrouwelijke informatie die eigendom is van Infor.

Indien u toegang krijgt tot deze publicatie, bevestigt u en gaat u ermee akkoord dat het materiaal (inclusief enige wijziging, vertaling of aanpassing daarvan) en alle auteursrechten, handelsgeheimen en alle andere rechten, titels en belangrijke informatie daarin, het eigendom zijn van Infor en/of vestigingen en gelieerde bedrijven en u geen aanspraak kunt maken op rechten, titels of belangrijke informatie in het materiaal (inclusief enige wijziging, vertaling of aanpassing daarvan) ingevolge herziening van het materiaal anders dan het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het materiaal in verband met de licentie en de voorzetting van de licentie en het gebruik van de software die, krachtens een separate overeenkomst ('Doel'), aan uw bedrijf ter beschikking is gesteld door Infor of haar vestigingen en gelieerde bedrijven.

Bovendien bevestigt u en gaat u ermee akkoord dat als u toegang krijgt tot dit materiaal, u gehouden bent het materiaal op vertrouwelijke wijze te gebruiken en dat het gebruik van het materiaal zich beperkt tot het hierboven genoemde doel.

Infor heeft zich naar alle redelijkheid ingespannen om het materiaal in deze publicatie zo nauwkeurig en volledig mogelijk te maken. Toch kan Infor niet garanderen dat de informatie in deze publicatie volledig is of geen typografische of andere fouten bevat of aan uw specifieke eisen voldoet. Om die reden stelt Infor zich niet aansprakelijk of kan niet aansprakelijk worden gesteld voor elk verlies of elke schade, direct of indirect, aan elke persoon of entiteit, voortvloeiende uit fouten of omissies in deze publicatie (inclusief enige aanvullende informatie), ongeacht of dergelijke fouten of omissies het gevolg zijn van nalatigheid, menselijke fouten of andere oorzaken.

Merkmamen

Alle andere bedrijfsnamen, productnamen, merkmamen of servicenamen die in dit document zijn vermeld, zijn eigendom van de respectievelijke gebruikers.

Publicatiegegevens

Documentcode	tsctmug (U9152)
Release	10.5 (10.5)
Aangemaakt op	29 september 2018

Inhoudsopgave

Documentinfo

Hoofdstuk 1 Inleiding.....	9
Overzicht van de module Contractbeheer (CTM).....	9
Contractbeheer (CTM).....	10
Hoofdstuk 2 Concepten voor contractbeheer.....	11
Contracthistorie.....	11
Contractsoorten.....	11
Servicecontracttermijnen.....	11
Contractkortingsschema's.....	12
Hoofdstuk 3 Instelling basisgegevens.....	13
Contractbeheer - basisgegevens.....	13
Hoofdstuk 4 Procedures voor contractoffertes.....	15
Contractoffertes.....	15
Contractoffertestatus.....	16
Vrij.....	16
Afgedrukt.....	16
Geaccepteerd (contract).....	17
Verwerkt.....	17
Geannuleerd.....	17
Prijssimulatie contractofferte.....	18
Contractoffertedocumenten afdrukken.....	18
Hoofdstuk 5 Servicecontracten.....	21
Contractverlenging.....	21
Duur contractverlenging.....	21
Flexibele verlenging van de contractduur.....	21
Contractduur en vervaldatum in het contract bijwerken.....	22
Dekkings- en kostenvoorwaarden kopiëren.....	23

Servicecontracten.....	24
Contractsoorten.....	25
Servicecontractstatus.....	25
Servicecontracten aanmaken.....	27
Servicecontracten gebruiken.....	27
Sjablonen gebruiken in Contractbeheer.....	28
Voorwaarden gebruiken in contractbeheer.....	29
Dekkingsvoorwaarden – voorbeelden van fasering.....	29
Dekkingsvoorwaarden – gefaseerd en niet-gefaseerd.....	30
Gefaseerde en niet-gefaseerde voorwaarden gebruiken.....	31
Een sjabloon naar een contract kopiëren.....	31
Kostendekkingsmethode.....	32
Prijsberekening.....	32
Contractprijzen berekenen.....	35
Kostendekkingsmethode.....	39
Contractkortingsschema's.....	40
Serviceorderdocumenten afdrukken.....	40
Servicecontracten afdrukken.....	41
Servicecontractwijzigingen.....	41
Wijzigingen in één contract doorvoeren.....	43
Contractverlenging.....	44
Indexering.....	44
Indexering op meerdere contracten toepassen.....	45
Incidentele wijzigingen.....	46
Servicecontracten die binnenkort vervallen, afdrukken.....	46
Te vervallen servicecontracten markeren.....	47
Proces voor vervallen servicecontracten.....	47
Servicecontracten op vervallen zetten.....	47
Zoekpad voor servicecontracten.....	48
Zoekpad voor loonkostentarieven (servicecontract).....	50
Contractvoorwaarden voor servicecontract en servicecontractofferte.....	51

Dekkingsvoorwaarden.....	51
Prijsvoorwaarden.....	51
Contractdekking en prijsvoorwaarden contract.....	52
Vaste prijzen.....	52
Prijsvoorwaarden en dekkingsvoorwaarden gebruiken.....	52
Prijsvoorwaarden van het type Tijd en Materiaal gebruiken voor serviceorders.....	52
Prijsvoorwaarden van het type Tijd en Materiaal gebruiken voor reparatieverkooporders.....	53
Contractdekking en prijsvoorwaarden van het type Tijd en Materiaal gebruiken.....	53
Prijsvoorwaarde van het type Vaste prijs gebruiken voor serviceorders.....	54
Prijsvoorwaarde van het type Vaste prijs gebruiken voor reparatieverkooporders.....	54
Zoekpad voor prijsvoorwaarden en/of dekkingsvoorwaarden die van toepassing zijn.....	54
Hoofdstuk 6 Servicecontracttermijnen.....	57
Servicecontracttermijnen.....	57
Servicecontracttermijnen.....	57
Hoe LN contracttermijnen genereert.....	58
Gevolgen van indexering of incidentele wijzigingen op termijnen als Contractwijziging is geactiveerd.....	59
Proces voor servicecontracttermijnen.....	60
Termijnsjablonen gebruiken.....	61
Servicecontracttermijnen gebruiken.....	61
Servicecontracttermijnen – voorbeeld van prijzen.....	62
Hoofdstuk 7 Servicecontract afsluiten.....	63
Contracthistorie.....	63
Contractbeheer - historie.....	63
Bijlage A Woordenlijst.....	65

Index

Documentinfo

Doelen

De doelen waarvoor deze gebruikershandleiding is opgesteld, worden hieronder beschreven. Uitgangspunt is dat u een zekere basiskennis hebt van LN Service.

Het is belangrijk dat u bekend bent met de volgende concepten:

- Contractsjablonen
- Contractoffertes
- Contractbeheer
- Contractwijzigingen
- Contracttermijnen
- Indexering
- Contractdekking en contractkosten

Uitvoeren van de volgende taken:

- Contractoffertes aanmaken
- Servicecontracten aanmaken
- Contracttermijnen aanmaken
- Contracten afsluiten

Documentoverzicht

In deze handleiding worden verschillende processen in Contractbeheer, de procedure voor het aanmaken van contractoffertes, contractsjablonen, contracten, contracttermijnen en de dekking van contracten behandeld, alsmede de procedure voor het toerekenen van contractopbrengsten.

Leeswijzer

Dit document is samengesteld uit online helponderwerpen. Het bevat daarom verwijzingen naar andere delen van het document, zoals in het volgende voorbeeld:

Voor detailinformatie, zie de online help van LN Service.

Dit gedeelte vindt u in de inhoudsopgave.

Onderstreepte termen bevatten een link naar een definitie. Als u dit document online bekijkt en op de onderstreepte term klikt, gaat u naar de definitie in de woordenlijst aan het eind van dit document.

Opmerkingen?

Onze documentatie wordt voortdurend verbeterd. Uw vragen en/of opmerkingen naar aanleiding van dit document of onderwerp worden zeer op prijs gesteld. Stuur een e-mail met uw opmerkingen naar documentation@infor.com.

Vermeld in uw e-mail het documentnummer en de titel. Meer gerichte informatie stelt ons in staat effectief te reageren.

Contact met Infor

Als u vragen hebt over Infor-producten, kunt u meer informatie vinden op het Infor Xtreme Support-portaal: www.infor.com/inforxtreme.

Als dit document wordt bijgewerkt nadat het product is uitgebracht, wordt de nieuwe versie op deze website beschikbaar gemaakt. Het is raadzaam om deze website van tijd tot tijd te bezoeken om de bijgewerkte documentatie op te halen.

Als u opmerkingen hebt over Infor-documentatie, kunt u contact opnemen met documentation@infor.com.

Dit hoofdstuk bevat een korte inleiding op de functionaliteit voor het beheer van contracten.

Overzicht van de module Contractbeheer (CTM)

Servicecontracten zijn van groot belang in Contractbeheer. Servicecontracten bevatten de details van de verplichtingen tussen de serviceleverancier en de relatie. Met behulp van servicecontracten verhoogt u de mate van voorspelbaarheid van services met stabiele opbrengstenstromen.

De functie van de module Contractbeheer is de gebruiker te voorzien van de faciliteiten voor het beheren van een servicecontract, van het aanmaken tot en met het verwijderen.

Met behulp van de module Contractbeheer kunt u de volgende taken uitvoeren:

- Sjablonen voor contracten aanmaken.
- Contractsjablonen klantspecifiek maken door de gewenste voorwaarden en condities op te nemen.
- De contracten aanpassen voor gebruik van meerdere overeenkomsten, door verschillende prijsmethoden en verschillende schema's te gebruiken die aan diverse installatiegroepen kunnen worden aangepast.
- Referentieactiviteiten in contracten opnemen.
- De financiële prestaties in de serviceovereenkomsten vastleggen om inzicht te krijgen in de winstgevendheid van het samengestelde contract.

Servicecontractoffertes

U kunt servicecontractoffertes handmatig instellen. U kunt ook servicecontractsjablonen gebruiken die u van tevoren hebt aangemaakt. Aan de servicecontractofferte worden voorwaarden en condities gekoppeld.

Servicecontractsjablonen

Met contractsjablonen kunt u de meeste behoeften van een servicecontract of een servicecontractofferte van tevoren instellen.

Als een relatie geen servicecontractofferte wenst, kan er direct een servicecontract worden opgesteld, al dan niet met behulp van servicecontractsjablonen. Aan het servicecontract worden voorwaarden en condities gekoppeld.

Serviceorders

Zodra een servicecontract actief wordt, worden in samenwerking met de module Serviceorderbeheer serviceorders aangemaakt. De serviceorders zorgen ervoor dat het werk wordt uitgevoerd. Tevens is er interactie met de module Facturering van Facturering. Dat maakt het mogelijk om de relatie te factureren voor het uitgevoerde werk.

Contracthistorie

Als u de gegevens van een servicecontract later wilt bekijken, kunt u deze in de historie opslaan voordat u de gegevens verwijderd. Servicecontractgegevens kunnen voordat ze worden verwijderd in de historie worden opgeslagen wanneer de status van het contract **Actief**, **Vervallen** of **Afgesloten** is.

U kunt de module Contractbeheer ook gebruiken om de voorwaarden en condities op te geven die vereist zijn voor de garanties of serviceorderoffertes.

Contractbeheer (CTM)

U kunt de module Contractbeheer gebruiken om het volgende te muteren:

- Garanties
- Servicecontractoffertes
- Servicecontractsjablonen
- Servicecontracten
- Termijnsjablonen voor servicecontracten
- Servicecontracttermijnen
- Voorwaarden en dekkingsvoorwaarden voor servicecontracten, servicecontractoffertes, garanties en serviceorderoffertes

U kunt ook:

- Servicecontractoffertes omzetten in servicecontracten.
- Servicecontracttermijnen overzetten naar Facturering.
- Alle historiegegevens opslaan die betrekking hebben op servicecontracten, servicecontractoffertes en servicecontracttermijnen.

Hoofdstuk 2

Concepten voor contractbeheer

2

Dit hoofdstuk bevat een korte beschrijving van de concepten in de module Contractbeheer.

Contracthistorie

U kunt de contractbeheerhistorie gebruiken om gegevens op te vragen van de voorwaarden en condities die naar de historie zijn overgezet.

De historiegegevens worden afgeleid van contractoffertes, servicecontracten en contracttermijnen.

U kunt de historiegegevens bijvoorbeeld gebruiken om de historie van een klant, de gerealiseerde brutomarges, enzovoort op te vragen. U kunt de trends zichtbaar maken en gebruiken om de bron van kosten te bepalen.

Contractsoorten

U kunt servicecontracten categoriseren op basis van algemene kenmerken zoals de branche, het land, de producten, enzovoort. Voorbeelden van contractsoorten zijn:

- Volledig servicecontract
- Helpdeskcontract
- Jaarlijks contract

U kunt contractsoorten gebruiken om termijnen voor een groep contracten te genereren of over te zetten.

In de sessie Contractsoorten (tsctm0105m000) kunt u de contractsoorten definiëren.

Servicecontracttermijnen

Met servicecontracttermijnen kunt u de bedragen van contractverkoop en serviceactiviteiten factureren.

Als een servicecontract naar de historie wordt overgezet, worden tevens de bijbehorende termijnen overgezet.

Factureermethoden voor servicecontracten

Voor het factureren van een contract kunt u een aantal methoden gebruiken:

- De factureermethode die u kiest, bepaalt het type termijnen en het aantal termijnen dat wordt gegenereerd.
- De factureermethode bepaalt ook de wijze van betaling. De facturering kan worden uitgevoerd voordat de werkorder wordt gestart of nadat de werkorder is gereedgemeld.
- De factureermethode is aan het servicecontract gekoppeld via een termijnsjabloon.

Contractkortingsschema's

Een kortingsschema definieert het kortingspercentage van een contract voor een bepaalde periode.

In een kortingsschema wordt het contractkortingspercentage gedefinieerd voor de periode waarin de garantie op het artikel van toepassing is. U kunt een begingarantieperiode opnemen waarin geen facturen naar de klant worden verzonden.

U kunt ook een kortingsschema los van een garantie gebruiken. Het is bijvoorbeeld mogelijk een eenmalige korting met de klant overeen te komen.

U kunt de sessie Contractkortingsschema's (tsctm0110m000) gebruiken om een kortingsschema voor een contract te definiëren.

Hoofdstuk 3

Instelling basisgegevens

3

Dit hoofdstuk beschrijft de stappen voor het instellen van de basisgegevens voor de module Contractbeheer.

Contractbeheer - basisgegevens

U kunt de menugroep Basisgegevens gebruiken om de basisgegevens in servicecontracten te muteren. Met basisgegevens kunt u parameters instellen die de werking van de servicecontractoffertes en servicecontracten in de module Contractbeheer bepalen. U kunt hier ook de servicecontractsoorten en de servicecontractsjablonen definiëren. Tot slot is er een sessie waarmee u wijzigingen kunt bijhouden die zijn aangebracht in de voorwaarden en condities die in deze module worden gebruikt.

U kunt de basisgegevens gebruiken om gegevens te muteren voor gebruik van de volgende functies van de module Contractbeheer:

- Contractsoorten: servicecontracten groeperen op basis van gemeenschappelijke kenmerken.
- Termijnsjablonen: methoden definiëren voor het aanmaken van de sjablonen.
- Artikelprijslijsten contract: nominale prijzen opgeven die worden aangeboden en gebruikt tijdens het definiëren van installatiegroepregels voor servicecontracten.
- Kortingsschema: kortingen op installatiegroepniveau voor klanten definiëren. De kortingen zijn multi-level kortingen en kunnen in afzonderlijke groepen worden geplaatst op basis van vaste perioden (zoals gedefinieerd in de sjablonen).

De sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000)

Met de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000) kunt u parameters vastleggen voor:

- De nummergroep voor servicecontractoffertes.
- De nummergroep voor servicecontracten.
- De geldigheidsperiode van de servicecontractoffertes en de periode voor waarschuwingen over vervallende servicecontracten.
- Het aantal afgedrukte exemplaren van documenten die bestemd zijn voor relaties.
- De werking van het brutomargebeheer.

- De werking van het archiveren in de historie.

Contractsoorten

U kunt contractsoorten gebruiken om de servicecontracten in uw organisatie te groeperen. Servicecontracten kunnen worden gecategoriseerd op basis van overeenkomsten en gezamenlijke kenmerken, zoals:

- Branche
- Land
- Regio
- Korting
- Producten

In de sessie Contractsoorten (tsctm0105m000) kunt u de servicecontractsoorten definiëren. Elke servicecontractsoort wordt met een numerieke code geïdentificeerd. U kunt ook een afgedrukt exemplaar van de servicecontractsoorten genereren.

Contractsjablonen (tsctm0150m000)

Met de sessie Contractsjablonen (tsctm0150m000) kunt u servicecontractsjablonen muteren. U kunt met servicecontractsjablonen servicecontractoffertes en servicecontracten opstellen die vergelijkbare kenmerken hebben. U kunt ook een afgedrukt exemplaar van de servicecontractsjabloon aanmaken.

Contractwijzigingen

In de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000) kunt u de wijzigingen bijhouden die zijn aangebracht in de voorwaarden en condities. In de sessie kunt u problemen die in de applicatiesessie zijn opgetreden identificeren, alsmede de bron van de wijziging.

Artikelprijslijsten contract

Een artikelprijslijst voor een contract.

Contractkortingsschema's

Hoofdstuk 4

Procedures voor contractoffertes

4

Dit hoofdstuk beschrijft de procedures voor contractoffertes.

Contractoffertes

U kunt de menugroep gebruiken om servicecontractoffertes aan te maken en te configureren.

U kunt de module Callbeheer gebruiken om een verzoek voor een servicecontractofferte of een servicecontract te registreren.

Servicecontractofferte - inhoud

Een servicecontractofferte bestaat uit:

- De servicecontractoffertekop die informatie bevat over bijvoorbeeld de relaties, facturering en termijnen.
- De voorwaarden en condities voor de servicecontractofferte, de mate van dekking en de prijs.
- De installatiegroep en/of seriedragende artikelen die worden gedekt door de servicecontractofferte.

U kunt gebruik maken van het soort voorwaarden en de specificatie ervan om de condities van de servicecontractofferte op een flexibele wijze te wijzigen. U kunt bijvoorbeeld de kostenbedragen en de verkoopbedragen variëren om het berekende resultaat weer te geven.

Een servicecontract aanmaken

U kunt handmatig een servicecontractofferte aanmaken of één of meer servicecontractsjablonen naar de servicecontractofferte kopiëren.

Nadat u een servicecontractofferte hebt aangemaakt, kunt u de prijzen simuleren. U kunt bijvoorbeeld verschillende prijsmethoden toepassen om verschillende eindtotalen te berekenen en op te vragen. U kunt de beste prijsmethode selecteren binnen de vereiste brutomarge of toestemming vragen om buiten dit bereik een offerte aan te maken.

Zodra de gegevens van een servicecontractofferte definitief zijn gemaakt, kunt u de servicecontractoffertedocumenten afdrukken en naar de relatie sturen. De gegevens liggen vast en de voorwaarden van de servicecontractofferte kunnen niet meer worden gewijzigd.

De relatie beoordeelt de servicecontractofferte en besluit om de servicecontractofferte te accepteren, te annuleren of te wijzigen.

U kunt wijzigingen conform de wensen van de relatie uitvoeren.

U kunt de geaccepteerde servicecontractofferte verwerken om het servicecontract te activeren.

U kunt de verwerkte en geannuleerde servicecontractoffertes overzetten naar de historie en vervolgens verwijderen.

NB

Hoeveel gegevens naar de historie worden overgezet, wordt bepaald door instellingen in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000).

U moet een termijnsjabloon voor een servicecontractofferte opgeven.

Contractoffertestatus

Een contractofferte kan verschillende statussen hebben. Op basis van de status van de contractofferte wordt bepaald welke activiteitensoorten in de contractofferte kunnen worden uitgevoerd.

Vrij

Wanneer de servicecontractofferte is aangemaakt, heeft deze de status **Vrij**.

U kunt de gegevens van de servicecontractofferte wijzigen als de status op **Vrij** gezet is.

Afgedrukt

Wanneer in de sessie Contractoffertes (tsctm2100m000) de opdracht Afdrukken is gebruikt om de (externe) documenten voor de contractofferte af te drukken, wijzigt de status in **Afgedrukt**.

NB

Als u de status van een servicecontractofferte op dit punt wilt corrigeren, kiest u de opdracht **Correctie doorvoeren** in de detailsessie Contractoffertes (tsctm2100m000). U kunt de status wijzigen in:

- **Vrij**
- **Geaccepteerd (contract)**
- **Geannuleerd**

Geaccepteerd (contract)

Nadat u de servicecontractofferte hebt geselecteerd, kiest u de opdracht **Offerte accepteren** in de detailsessie Contractoffertes (tsctm2100m000). De status van de servicecontractofferte moet **Afgedrukt** zijn. U kunt de volgende activiteiten uitvoeren:

- **Accepteren:** de relatie heeft de servicecontractofferte goedgekeurd en de status wijzigt in **Geaccepteerd (contract)**.
- **Wijzigen:** de relatie wil dat enkele wijzigingen worden aangebracht in de servicecontractofferte. De status verandert weer in **Vrij**.
- **Afwijzen:** de relatie accepteert de voorgestelde servicecontractofferte niet. De status verandert in **Geannuleerd**.
- **Annuleren:** met deze optie keert u terug naar de detailsessie zonder dat de status wordt gewijzigd.

NB

Als u de status van een servicecontractofferte wilt wijzigen, kiest u de opdracht **Correctie doorvoeren**. U kunt de status wijzigen in:

- **Vrij**
- **Geaccepteerd (contract)**
- **Geannuleerd**

Verwerkt

Wanneer de servicecontractofferte eenmaal de status **Geaccepteerd (contract)** heeft, kan deze worden verwerkt tot een servicecontract.

Gebruik de sessie Offerte in contract omzetten (tsctm2200m000) om de servicecontractoffertes te selecteren die moeten worden verwerkt.

Na de verwerking gebruikt u de sessie Contractoffertes naar historie kopiëren (tsctm2280m000) om servicecontractoffertes te selecteren en over te zetten naar de historie.

NB

Hoeveel gegevens naar de historie worden overgezet, wordt bepaald door instellingen in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000).

Geannuleerd

Servicecontractoffertes met de status **Geannuleerd** kunnen naar de historie worden overgezet en vervolgens worden verwijderd.

Via de sessie Contractoffertes naar historie kopiëren (tsctm2280m000) kunt u de servicecontractoffertes selecteren die naar de historie moeten worden overgezet.

NB

Hoeveel gegevens naar de historie worden overgezet, wordt bepaald door instellingen in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000).

Prijssimulatie contractofferte

LN geeft gegevens over de contractprijs offerte weer zodat u de kosten die gepaard gaan met de voorwaarden en condities, kunt bewaken en evalueren.

De verkoop- en kostenbedragen voor de contractofferte worden weergegeven in de volgende sessies:

- De verkoop- en kostenbedragen voor de configuratieregels van het contract worden weergegeven in de sessie Configuratieregels contractofferte (tsctm1110m200).
- De verkoop- en kostprijzen voor de dekkingsvoorwaarden worden weergegeven in de sessie Dekkingsvoorwaarden contractoffertes (tsctm1120m200).
- De totale verkoop- en kostenbedragen voor de contractofferte worden weergegeven in de sessie Contractoffertes (tsctm2100m000).

De kost- en verkoopprijs worden automatisch berekend en de wijzigingen worden weergegeven in de volgende sessies:

- Configuratieregels contractofferte (tsctm1110m200)
- Dekkingsvoorwaarden contractoffertes (tsctm1120m200)
- Contractoffertes (tsctm2100m000).

Contractoffertedocumenten afdrukken

Wanneer u servicecontractoffertes afdrukt, kunt u het volgende doen:

- De servicecontractoffertes opvragen.
- De documenten afdrukken die naar de relatie moeten worden gestuurd.
- Een exemplaar afdrukken voor interne controle.

Een lijst van offertes afdrukken

Gebruik de sessie Contractoffertes afdrukken (tsctm2401m000).

De documenten afdrukken die naar de relatie moeten worden gestuurd

Gebruik de sessie Contractoffertedocumenten afdrukken (tsctm2400m000) en zet daarbij het veld **Selectie op Extern document**. De status van de servicecontractofferte verandert in **Afgedrukt**. Als u

de status van de servicecontractofferte op **Afgedrukt** hebt gezet, liggen de gegevens vast en kunnen er geen wijzigingen meer worden aangebracht in de servicecontractofferte.

Het externe document opnieuw afdrukken

Gebruik de sessie Contractoffertedocumenten afdrukken (tsctm2400m000) en zet daarbij het veld **Selectie** op **Nieuwe afdruk (extern)**. De status van de servicecontractofferte wordt hierdoor niet gewijzigd.

NB

Gebruik het tabblad Opties om het volgende op te geven:

- Of de technische bijlagen moeten worden afgedrukt.
- De valuta waarin de verkoopbedragen moeten worden afgedrukt.

Een exemplaar afdrukken voor interne controle

Als u van het document dat naar de relatie wordt verstuurd, een exemplaar voor intern gebruik wilt, gebruikt u de sessie Contractoffertedocumenten afdrukken (tsctm2400m000) en zet u daarbij het veld **Selectie** op **Intern document**. De status van de servicecontractofferte wordt hierdoor niet gewijzigd.

U kunt **Intern document** voor verschillende doeleinden gebruiken. Bijvoorbeeld:

- De servicecontractofferte kan afzonderlijk financiële goedkeuring krijgen voordat LN de uiteindelijke documenten afdrukt.
- De gegevens van de servicecontractofferte kunnen na controle nog steeds worden gewijzigd.

NB

Gebruik het tabblad Opties om het volgende op te geven:

- Of de dekkingsbijlagen moeten worden afgedrukt (alleen intern document).
- Of de technische bijlagen moeten worden afgedrukt.
- De valuta waarin de verkoopbedragen moeten worden afgedrukt.

Dit hoofdstuk beschrijft de procedures voor contractbeheer.

Contractverlenging

In een servicecontract worden de voorwaarden en condities tussen de serviceverlener en de klant vastgelegd. Servicecontracten kunnen worden verlengd om meer services aan te bieden en zodoende een aanvullende opbrengststroom te genereren voor de serviceorganisatie.

Contractverlenging: Met de optie Verlenging kunt u de contractperiode verlengen na de huidige geldigheidsduur. U kunt een servicecontract voor elke tijdsduur verlengen en de kosten en dekkingsvoorwaarden kopiëren. Wanneer u een contract verlengt, kunt u ook configuratieregels toevoegen, het kostenbedrag en verkoopbedrag van de configuratieregels wijzigen, de kosten en het verkoopbedrag van de dekkingsvoorwaarden wijzigen enzovoort.

NB

U kunt het veld **Soort** alleen op **Verlenging met indexering** zetten in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000) als de volgende selectievakjes zijn ingeschakeld in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000):

- **Contractverlenging**
- **Prijsindexering**

Duur contractverlenging

Flexibele verlenging van de contractduur

U kunt de duur van de contractverlenging wijzigen als de contractstatus op **Vrij** of **Actief** is gezet. Met de flexibele verlenging van de contractduur kunt u een servicecontract verlengen voor verschillende perioden.

Voer de volgende stappen uit om een verlenging te maken voor een bestaand servicecontract:

1. Voer de nieuwe duur van de contractverlenging in op het veld **Verlengingsperiode** van het tabblad **Contractwijzigingen** in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000).
2. Sla het servicecontract op.
3. Open de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000). Open de sessie met een van de volgende methoden:
 - Klik op het pictogram **Contractwijzigingen** op de werkbalk.
 - Klik op **Contractwijzigingen** in het menu Specifiek.
4. Maak een nieuwe contractwijziging aan van de soort **Verlenging**.
5. Sla het contract op.
 - De duur van de gemaakte verlenging wordt opgegeven in stap 1. De verlengingsduur bepaalt de methode op basis waarvan de dekkings- en kostenvoorwaarden worden gekopieerd. Hieronder ziet u de twee mogelijke scenario's die betrekking hebben op de verlengingsduur:
 - Verschillende duur: Als de duur van het servicecontract en de verlengingsduur verschillend zijn, worden alleen de actieve dekkings- en kostenvoorwaarden verlengd.
 - Zelfde duur: Als de duur van het servicecontract en de verlengingsduur gelijk zijn, verschijnt er een dialoogvenster met de twee methoden waarmee de dekkings- en kostenvoorwaarden worden gekopieerd en verlengd.
 - Alleen actief: Alleen de actieve dekkings- en kostenvoorwaarden worden verlengd.
 - Alle: Alle dekkings- en kostenvoorwaarden worden verlengd.
 - Annuleren: De verlenging wordt niet opgeslagen.
6. Klik op **Contract activeren...** op de werkbalk of selecteer de optie in het menu Specifiek om het verlengde contract te activeren.

NB

Voor het **Origineel contract** waarvoor de status op **Vrij** staat, moet de gewijzigde waarde op het veld **Verlengingsperiode** van het tabblad **Contractwijzigingen** in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000) kleiner zijn dan of gelijk zijn aan de duur van het originele servicecontract. De reden hiervoor is dat het originele contract de verlengingsduur van het servicecontract beschouwt als de activeringsperiode. Voor alle daaropvolgende verlengingen van het contract kan de verlengingsperiode groter zijn dan de contractduur.

Contractduur en vervaldatum in het contract bijwerken

Als u de duur wilt wijzigen, kunt u de waarde op het veld **Verlengingsperiode** op het tabblad **Contractwijzigingen** van de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000) wijzigen. De contractduur en vervaldatum worden bijgewerkt in het contract als u de contractwijziging van het type verlenging activeert.

Voorbeeld

Een servicecontract is gedefinieerd met als ingangsdatum 1 januari 2006 en als vervaldatum 31 december 2006. Het servicecontract wordt verlengd met een jaar. De volgende gegevens worden bijgewerkt in het contract:

- Contractduur: 2 jaar
- Vervaldatum: 31 december 2007.

Dekkings- en kostenvoorwaarden kopiëren

Belangrijk!

Dekkings- en kostenvoorwaarden worden alleen naar het de nieuwe contractperiode gekopieerd als de vervaldatum van de gerelateerde configuratieregel gelijk is aan de vervaldatum van het servicecontract. Alleen de configuratieregels met een vervaldatum die gelijk is aan de vervaldatum van het servicecontract, worden gekopieerd.

De ingangs- en vervaldatum van de verlengde configuratie zijn gelijk aan die van de verlenging van het servicecontract. Daarom is de configuratie gedurende de hele verlengingsduur actief.

Afhankelijk van de verlengingsduur kunnen een of twee methoden worden gebruikt om dekkings- en kostenvoorwaarden te kopiëren:

- Als de duur van het servicecontract en de verlenging *verschillend* zijn, wordt de methode **Alleen actief** gebruikt zoals hieronder wordt beschreven.
- Als de duur van het servicecontract en de verlenging *gelijk* zijn, verschijnt er in LN een dialoogvenster met de volgende opties:
 - **Alleen actief**
Alleen de actieve dekkings- en kostenvoorwaarden worden gekopieerd.
 - **Dekkingsvoorwaarden**
Alleen de configuratievoorwaarden met een vervaldatum die gelijk is aan de vervaldatum van het servicecontract, worden gekopieerd. Doordat de ingangs- en vervaldatum van de verlenging van de dekkingsvoorwaarden en van de verlenging van het servicecontract gelijk zijn, wordt gegarandeerd dat de dekkingsvoorwaarden gedurende de hele verlengingsduur actief zijn.
 - **Kostenvoorwaarden**
Kostenvoorwaarden worden berekend in verhouding tot de duur van de dekkingsvoorwaarden.
 - **Alle**
Kosten- en dekkingsvoorwaarden van een servicecontract worden gekopieerd:
 - **Dekkingsvoorwaarden**
Dekkingsvoorwaarden die zijn gekoppeld aan een configuratie, worden verlengd met dezelfde duur in het jaar waarvoor het contract wordt verlengd.

- **Kostenvoorwaarden**
Kosten- en verkoopbedragen veranderen niet als de dekkingvoorwaarden worden verlengd met dezelfde duur in het jaar waarvoor het contract wordt verlengd.
- **Annuleren**
De verlenging wordt niet opgeslagen.

Servicecontracten

Met behulp van de menugroep Servicecontracten kunt u servicecontracten aanmaken en beheren.

De module Callbeheer biedt functionaliteit voor het registreren van een verzoek voor een servicecontract of een servicecontractofferte.

Een servicecontract bestaat uit:

- De servicecontractkop die informatie bevat over de relaties, facturering en termijnen.
- De voorwaarden en condities voor de servicecontractofferte, zoals de mate van dekking en de prijs, samen met de budgetgegevens.
- De installatiegroep die door het servicecontract gedekt wordt.
- Detailgegevens van eventuele onderhoudsplannen die bij de gedekte installatiegroepen horen.

Het soort voorwaarden en de specificatie hiervan maken het mogelijk de condities van het servicecontract op een flexibele manier te laten variëren. U kunt voorbeeld het soort brutomargebeheer variëren, samen met de budgetbewaking, en de berekende resultaten weergeven.

U kunt handmatig een servicecontractofferte aanmaken of één of meer servicecontractsjablonen naar het servicecontract kopiëren.

Nadat u een servicecontract hebt aangemaakt, kunt u prijssimulaties uitvoeren. Door bijvoorbeeld verschillende prijsmethoden toe te passen, kunnen er andere eindtotalen worden berekend en opgevraagd. U kunt vervolgens de beste prijsmethode selecteren binnen de vereiste brutomarge of toestemming vragen om buiten dit bereik een offerte aan te maken.

Zodra de gegevens van een servicecontract definitief zijn gemaakt, kunnen de servicecontractdocumenten worden afgedrukt en naar de relatie worden gestuurd.

De relatie beoordeelt het servicecontract en besluit om het servicecontract te accepteren, te annuleren of te wijzigen.

Wijzigingen worden conform de wensen van de relatie uitgevoerd.

Een geaccepteerde servicecontractofferte kan worden verwerkt en daarbij een servicecontract worden. Er kan slechts één actief servicecontract voor een installatiegroep zijn.

Aan een actief servicecontract kunnen serviceorders worden gekoppeld. In dit geval worden de voorwaarden en condities van het servicecontract toegepast op de serviceorder.

Aan het servicecontract kunnen termijnen worden gekoppeld. Deze termijnen bepalen wat voor soort, hoeveel en wanneer facturen aan de relatie worden gestuurd.

Een actief servicecontract kan handmatig worden geannuleerd, bijvoorbeeld als de verkopen-aan relatie daarom vraagt.

Als de vervaldatum van een servicecontract wordt bereikt, wordt de status van het contract op **Vervallen** gezet. Als het servicecontract moet worden vernieuwd, kan het vervallen servicecontract worden gekopieerd naar een nieuw contract.

Wanneer een geannuleerd of vervallen servicecontract ook in financieel opzicht volledig is verwerkt, wordt de contractstatus op **Afgesloten** gezet. Servicecontracten met de status **Afgesloten** kunnen worden overgezet naar de historie en vervolgens worden verwijderd.

NB

Als een servicecontract naar de historie wordt overgezet, worden tegelijkertijd de bijbehorende factuurtermijnen overgezet.

Hoeveel gegevens naar de historie worden overgezet, wordt bepaald door instellingen in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000).

Er moet een termijnsjabloon worden opgegeven voor een servicecontract.

Contractsoorten

U kunt servicecontracten categoriseren op basis van algemene kenmerken zoals de branche, het land, de producten, enzovoort. Voorbeelden van contractsoorten zijn:

- Volledig servicecontract
- Helpdeskcontract
- Jaarlijks contract

U kunt contractsoorten gebruiken om termijnen voor een groep contracten te genereren of over te zetten.

In de sessie Contractsoorten (tsctm0105m000) kunt u de contractsoorten definiëren.

Servicecontractstatus

Een servicecontract definiëren

De status van het servicecontract wordt op **Vrij** gezet nadat u het servicecontract hebt gedefinieerd.

Een servicecontract activeren

1. Selecteer het gewenste servicecontract.
2. Klik op **Contract activeren...** in de detailsessie Servicecontracten (tsctm3100m000). De status van het servicecontract moet **Vrij** zijn.

NB

Zodra de status op **Actief** gezet is, kunt u serviceorders aan een servicecontract koppelen.

Servicecontracten op Vervallen zetten

Als u een servicecontract op Vervallen wilt zetten, moet de status van het servicecontract **Actief** zijn.

Gebruik de sessie Servicecontracten op vervallen zetten (tsctm3200m000) om de status van het servicecontract op **Vervallen** te zetten.

NB

U kunt deze sessie ook gebruiken om voor het vervallen te waarschuwen.

Een servicecontract annuleren

Als u een serviceorder wilt annuleren, moet de status van het servicecontract **Vrij** of **Actief** zijn.

1. Selecteer het servicecontract in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000).
2. Kies een van de volgende opdrachten in het menu Beeld, Referenties of Acties:
 - De termijnen waarvoor geen verdere facturering nodig is, worden geannuleerd.
 - U kunt ook een afsluitende termijn afgeven om het servicecontract financieel af te sluiten.
 - **Onderhoudsplanning verwijderen**: om alle eventuele voorzieningen voor gepland onderhoud te verwijderen.
3. Start de detailsessie:
4. Klik op **Contract annuleren...** om de sessie Servicecontract annuleren (tsctm3203m000) te starten.
5. Voer de reden van de annulering in.

NB

De status van het servicecontract wordt op **Geannuleerd** gezet.

Een servicecontract afsluiten

U kunt een servicecontract met de status **Geannuleerd** of **Vervallen** afsluiten.

Gebruik de sessie Servicecontracten afsluiten (tsctm3201m000) om de servicecontracten te selecteren die moeten worden verwerkt.

Servicecontracten aanmaken

Om servicecontracten aan te maken, voert u de volgende stappen uit:

1. Voer de gegevens voor de servicecontractkop in met de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000).
2. Kies **Configuratieregelnnummer** in het menu Beeld, Referenties of Acties.
3. Koppel in de sessie Configuratieregels contract (tsctm1110m300) installatiegroepen en seriedragende artikelen aan het servicecontract.
4. Als de voorwaarden in detail opgegeven moeten worden, selecteert u de gewenste voorwaarde, klikt u op **Dekkingsvoorwaarden** in het menu Beeld, Referenties of Acties om de sessie Contractvoorwaarden (tsctm1120m300) te starten en voegt u de dekkingsvoorwaarden toe.
5. Als de dekkingsvoorwaarden in detail opgegeven moeten worden, selecteert u de gewenste dekkingsvoorwaarde, klikt u op **Kostenvoorwaarden** om de gerelateerde sessie voor de kostenvoorwaarden te starten, bijvoorbeeld de sessie Contract reisvoorwaarden (tsctm1130m300), en voegt u de kostenvoorwaarden toe.
6. Nadat u alle gewenste voorwaarden en condities hebt ingevoerd, kunt u de servicecontractdocumenten afdrukken met de sessie Servicecontractdocumenten afdrukken (tsctm3400m000).

NB

- Er moet ten minste één installatiegroep of artikel aan het servicecontract worden gekoppeld.
- Met de sessie Servicecontracten afdrukken (tsctm3401m000) kunt u een lijst met alle servicecontracten afdrukken.

Servicecontracten gebruiken

Met behulp van een servicecontract kunt u de volgende taken uitvoeren:

- De voorwaarden en condities opgeven die onder het servicecontract vallen.
- De kostenparameters variëren om de gewenste opbrengst (of winst) te bereiken.
- De stadia van een servicecontract omschrijven.

Nadat u het servicecontract hebt aangemaakt, kunt u de prijssimulaties uitvoeren. U kunt de prijsmethode en de brutomarge variëren om verschillende eindtotalen te berekenen en op te vragen en vervolgens het meest geschikte totaal selecteren.

U kunt een servicecontract identificeren op basis van de verschillende stadia die een servicecontract doorloopt. De status kan worden gewijzigd na interactie met de relatie. U kunt de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000), de detailsessies en de afdruksessies gebruiken voor interactie met de relatie.

De volgende statusniveaus kunnen voor een servicecontract worden ingesteld:

- **Vrij**

- **Actief**
- **Vervallen**
- **Geannuleerd**
- **Afgesloten**

Een servicecontract naar de historie verplaatsen

Als de status van een servicecontract op **Afgesloten** gezet is, kunt u de sessie Servicecontracten naar historie kopiëren (tsctm3280m000) gebruiken om de servicecontracten te selecteren die moeten worden verplaatst naar de historie.

NB

Hoeveel gegevens naar de historie worden verplaatst, wordt bepaald door parameterinstellingen in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000).

Sjablonen gebruiken in Contractbeheer

Sjablonen voor servicecontracten en servicecontractoffertes worden van tevoren aangemaakt. U kunt sjablonen gebruiken om tijd te besparen doordat het steeds opnieuw typen van vergelijkbare informatie niet meer nodig is.

Sjablonen zijn generiek en kunnen op maat worden gemaakt voor een artikel door een prijs per periode te definiëren. Deze sjablonen zijn niet specifiek van toepassing op klanten en bevatten geen specifieke installaties, maar de sjablonen zelf zijn specifiek van toepassing op artikelen.

Met contractsjablonen kunt u op een eenvoudige, vooraf gedefinieerde manier voorwaarden en overeenkomsten naar contracten kopiëren. U kunt voor elke sjabloon dekkingsvoorwaarden en kostenvoorwaarden definiëren en deze naar de desbetreffende installaties kopiëren. Daarnaast kunt u ingangsdatums voor sjablonen instellen, zodat u zeker weet dat u altijd met de meest recente sjablonen werkt.

Tijdens het definiëren van artikelprijslijsten kunt u sjablonen aan artikelen koppelen. U kunt aangeven dat in de servicecontracten gebruik moet worden gemaakt van de prijs die voor elke sjabloon als voorgestelde prijs is gedefinieerd of dat de default prijsgegevens moeten worden gebruikt.

Sjablonen voor servicecontracten en servicecontractoffertes worden van tevoren aangemaakt. U kunt sjablonen gebruiken om tijd te besparen doordat het steeds opnieuw typen van vergelijkbare informatie niet meer nodig is.

In Service kunt u de volgende sjablonen gebruiken:

- Sjablonen voor termijnsjablonen.
- Sjablonen voor servicecontractoffertes en servicecontracten.

Voorwaarden gebruiken in contractbeheer

Voorwaarden bestaan uit de gegevens uit de overeenkomsten tussen relaties.

U kunt voorwaarden en condities definiëren voor:

- Een sjabloon voor een servicecontract
- Een servicecontractofferte
- Een servicecontract
- Een serviceorderofferte
- Een garantie

Voor een servicecontract moet u bijvoorbeeld meer voorwaarden definiëren dan voor een garantie.

Een reeks voorwaarden heeft dezelfde globale structuur. De elementen kunnen naar behoefte worden ingevoegd.

Een reeks voorwaarden heeft de volgende niveaus:

- Kop
- Configuratieregels
- Dekkingsvoorwaarden
- Kostenvoorwaarden

Dekkingsvoorwaarden – voorbeelden van fasering

Fasering kan worden bepaald door:

- Periode:
 - Fase 1 duurt twee jaar
 - Fase 2 duurt twee jaar
 - Fase 3 duurt een jaar
- De tellerlimiet van de hoofdteller voor het betrokken seriedragende artikel dat als referentie fungeert:
 - Fase 1 t/m 1.000 km
 - Fase 2 t/m 5.000 km
 - Fase 3 t/m 10.000 km
- Een combinatie van periode en tellerlimiet:
 - Fase 1 duurt twee jaar of t/m 1.000 km

Voorbeeld 1

- **Fase 1:**
Als kostendekkingsmethode wordt **Plafond** gebruikt en het plafond is op EUR 500 gezet. Dit betekent dat de eerste EUR 500 geheel worden gedekt door het servicecontract of de sjabloon voor het servicecontract.
- **Fase 2:**
Als kostendekkingsmethode wordt **Dekkingspercentage** gebruikt met een percentage van 10%. Van de kosten boven EUR 500 valt 10% onder het servicecontract of de sjabloon.

Voorbeeld 2

Fase	Duur	Dekking	Prijs
1	2,5 jr	50% korting	$2.5/4 \times (0.50 \times 100) = 31.25$
1	1,0 jr	25% korting	$(1.0/4) \times (0.25 \times 100) = 6.25$
1	0,5 jr	10% korting	$(0.5/4) \times (0.10 \times 100) = 1.25$
Totaal	4,0 jr		38.75

Dekkingsvoorwaarden – gefaseerd en niet-gefaseerd

Een dekkingsvoorwaarde behelst de overeenkomsten met betrekking tot de duur, de kostendekkingsmethode en de kosten van de contractovereenkomsten. U kunt de dekkingsvoorwaarde aan een van de volgende typen voorwaarden koppelen:

- Materiaal
- Loon
- Gereedschap
- Uitbesteding
- Helpdesk
- Transport
- Beschikbaarheid

- Reizen
- Overig
- Alle

Gefaseerde en niet-gefaseerde dekkingsvoorwaarden

- Dekkingsvoorwaarden in sjablonen zijn gefaseerd als u het aantal perioden en de periode-eenheid invult. Is dat niet het geval, dan worden ze beschouwd als niet-gefaseerd.
- Dekkingsvoorwaarden in een contract of garantie zijn gefaseerd als u de startdatum en de einddatum definieert. Is dat niet het geval, dan worden ze beschouwd als niet-gefaseerd.

Gefaseerde en niet-gefaseerde voorwaarden gebruiken

U kunt gefaseerde dekkingsvoorwaarden gebruiken als u periodieke plafonds wilt definiëren, bijvoorbeeld:

- Plafonds op verbruiksartikelen (niet meer dan n tonercartridges per kwartaal voor een kopieerapparaat)
- Plafonds op het aantal calls (niet meer dan n calls per kwartaal)

U kunt niet-gefaseerde dekkingsvoorwaarden gebruiken als de dekking van een voorwaarde voor de gehele periode gedurende welke de configuratieregel geldig is, moet worden toegepast.

Een sjabloon naar een contract kopiëren

Als u een sjabloon kopieert naar een contract en de duur in de sjabloonkop minder is dan de duur van de contractverlenging, worden de dekkingsvoorwaarden van de sjabloon evenredig aan de contractduur gemaakt voor niet-gefaseerde dekkingsvoorwaarden.

Voorbeeld:

- Duur sjabloonkop: Een jaar
- Duur contractverlenging: Twee jaar
- Plafond niet-gefaseerde dekkingsvoorwaarde sjabloon: EUR 1.000
- Resultierend plafond dekkingsvoorwaarde contract: EUR 2,000

Als de sjabloon die u kopieert een gefaseerde dekkingsvoorwaarde bevat, wordt de dekkingsvoorwaarde in het contract ook gefaseerd.

Voorbeeld:

- Duur sjabloonkop: Een jaar
- Duur contractverlenging: Een jaar
- Dekkingsvoorwaarde sjabloon: Een maand
- Resultierend aantal dekkingsvoorwaarden in contract: 12

Kostendekkingsmethode

De kostendekkingsmethode wordt gebruikt om te voorzien in een flexibele manier om servicekosten te verhalen op de relatie.

Met de sessie Dekkingsvoorwaarden contractoffertes (tsctm1120m200) kunt u een waarde opgeven voor de parameter Dekkingsvoorwaarden.

Als een dekkingvoorwaarde afhankelijk is van een fasering of een tellerwaarde, zal de opgegeven methode deel uitmaken van de voorwaarden voor de fasering.

- **Plafond**
Het maximale kostenbedrag dat is overeengekomen met de relatie. U kunt kosten die lager zijn dan dit bedrag, in rekening brengen.
- **Dekkingspercentage**
Alle servicekosten worden tegen een gereduceerd tarief in rekening gebracht.
- **Plafond dekkingpercentage**
Alle geaggregeerde servicekosten worden in rekening gebracht tegen een gereduceerd tarief, mits het totale bedrag de plafondprijs niet overschrijdt. Kosten die de plafondprijswaarde overschrijden, worden in rekening gebracht tegen het standaardtarief.
- **Uitsluiting**
Voorwaarden zijn uitgesloten van de contractdekking.
- **Eigen risico**
Voorwaarden zijn uitgesloten van de contractdekking, totdat een bepaald plafondbedrag of dekkingpercentage wordt bereikt. Wanneer het plafondbedrag wordt bereikt of de einddatum van de dekkingvoorwaarde is bereikt, wordt dekking aangeboden onder een andere dekkingvoorwaarde. NB: deze dekkingmethode is niet van toepassing op dekkingvoorwaarden van een garantie.

NB

- Als de dekkingvoorwaarde meer dan één fase heeft, kan voor elke fase een andere kostendekkingsmethode worden gebruikt.
- Als voor elke fase andere kostendekkingsmethoden nodig zijn, moeten deze in de bijbehorende faseringsvoorwaarde worden gezet.

Prijsberekening

De prijsberekening wordt uitgevoerd voor alle installatiegroepen en/of seriedragende artikelen die zijn opgegeven in het contract of de contractofferte. U moet de waarde vaststellen van de gehele installatiegroep, de afzonderlijke (niet-gerelateerde) seriedragende artikelen en de servicestuklijstartikelen die aan een installatiegroep zijn gekoppeld.

U kunt de waarde van de installatiegroep op de volgende manieren vaststellen:

Verkoopwaarde van configuratie

De waarde van de gehele installatiegroep wordt vastgesteld door de prijzen van alle artikelen die deel uitmaken van de installatiegroep, bij elkaar op te tellen.

Gedetailleerde uitleg van de nummers die worden genoemd in afbeeldingen 1 en 2

1: Applicatie bepalen

2 en 3: Installatiegroepen en seriedragende artikelen bepalen voor contractoffertes

U kunt een installatiegroep of een artikel definiëren voor elke record in de sessie Configuratieregels serviceorderoffertes (tsctm1110m400). De vervallen (seriedragende) artikelen worden niet gebruikt.

4: Installatiegroepen voor contracten bepalen

De verkoopwaarde of prijslijst wordt bepaald door de installatiegroepen waarvoor het servicecontract is gedefinieerd in de sessie Configuratieregels contract (tsctm1110m300). Als voor het servicecontract geen installatiegroepen zijn gedefinieerd, berekent LN geen prijs.

5 en 6: De installatiegroepstructuren en fysieke specificatie lezen in:

- Configuratiebeheer(CFG)
- Installatiegroep

Voor de installatiegroep die is gedefinieerd in een servicecontract, servicecontractofferte of serviceorderofferte en in de gehele structuur van seriedragende artikelen van die installatiegroep, voert LN de volgende controles uit:

Als het selectievakje **Gedekt door contract** niet is ingeschakeld, worden het seriedragende artikel en de onderliggende structuur van het artikel overgeslagen. LN gebruikt de verkoopprijs van het seriedragende artikel. Als de prijs van het seriedragende artikel wordt gevonden, voert LN geen controle uit op prijzen in de onderliggende structuur van dit artikel.

Begrote servicekosten

De prijs is het totale verkoopbedrag van alle gedefinieerde voorwaarden en dekkingsvoorwaarden.

Prijsbepaling artikel

De contractprijs voor de gedekte configuratie wordt gebaseerd op de aanbevolen verkoopprijs voor de combinatie van artikel, contractsjabloon en duur. Deze prijzen worden gemuteerd in de sessie Artikelprijslijsten contract (tsctm0115m000).

Verkoopwaarde van configuratie

Als u deze prijsmethode gebruikt, berekent LN de waarde van de installatiegroepen die zijn gedefinieerd in het servicecontract of de contractofferte. LN berekent deze installatiegroepen zoals wordt getoond in Afbeelding 1.

NB

Klik op Gedetailleerde uitleg van de nummers die worden genoemd in afbeeldingen 1 en 2.

Prijsbepaling artikel

Als u deze prijsmethode selecteert, wordt de waarde van het contract of de contractofferte gebaseerd op de geplande of geprognoseerde activiteiten die aan de installatiegroepen/artikelen zijn gekoppeld. Het proces wordt geïllustreerd in afbeelding 2.

NB

Klik op Gedetailleerde uitleg van de nummers die worden genoemd in afbeeldingen 1 en 2.

Gedetailleerde uitleg van de nummers die worden genoemd in afbeeldingen 1 en 2

1: De applicatie bepalen.

2 en 3: Installatiegroepen en seriedragende artikelen bepalen voor contractoffertes.

U kunt een installatiegroep of een artikel definiëren voor elke record in de sessie Configuratieregels serviceorderoffertes (tsctm1110m400). Vervallen en seriedragende artikelen worden niet gebruikt.

4: Installatiegroepen voor contracten bepalen.

De installatiegroepen waarvoor het servicecontract gedefinieerd is in de sessie Configuratieregels contract (tsctm1110m300), bepalen de verkoopwaarde of prijslijst. Als voor het servicecontract geen installatiegroep is gedefinieerd, berekent LN geen prijs.

5 en 6: De installatiegroepstructuren en fysieke specificatie lezen in:

- Configuratiebeheer(CFG)

Installatiegroep

Voor de installatiegroep die is gedefinieerd in een servicecontract, servicecontractofferte of serviceorderofferte en in de gehele structuur van seriedragende artikelen van die installatiegroep, voert LN de volgende controles uit:

Als het selectievakje **Gedekt door contract** niet is ingeschakeld, worden het seriedragende artikel en de onderliggende structuur overgeslagen. LN gebruikt de verkoopprijs van het seriedragende artikel. Als de prijs van het seriedragende artikel wordt gevonden, voert LN geen controle uit op prijzen in de onderliggende structuur van dit artikel.

Seriedragend artikel

Voor elk installatiegroep wordt de structuur van boven naar beneden gelezen om het selectievakje **Gedekt door contract** voor het seriedragende artikel te controleren. Als dit selectievakje niet ingeschakeld is, wordt het seriedragende artikel overgeslagen. Dat geldt tevens voor alle onderliggende child seriedragende artikelen.

NB

Het selectievakje **Gedekt door contract** is niet van toepassing op seriedragende artikelen van serviceorderoffertes.

Er wordt gebruikgemaakt van de prijs van het seriedragende artikel op het hoogste niveau in de structuur van seriedragende artikelen.

Artikel

Als een artikel is gedefinieerd als een top-seriedragend artikel in de installatiegroep, wordt de artikelspecificatie die is gedefinieerd voor het artikel, gelezen. Als er geen artikelspecificatie aanwezig is, kan LN geen prijs vaststellen. Als een artikelspecificatie is gedefinieerd, gebruikt LN de serviceprijs voor het artikel die is gedefinieerd in de sessie Artikelen - Service (tsmdm2100m000).

7 Prijzen aggregeren

LN telt de prijzen van alle installatiegroepen en seriedragende artikelen bij elkaar op en berekent het percentage.

Contractprijzen berekenen

De prijs berekenen van een servicecontract, een servicecontractofferte of een serviceorderofferte.

NB

Voor deze berekening ondersteunt LN de volgende prijsmethoden:

- **Prijsbepaling installatiegroep/artikel:** LN gebruikt de adviesprijzen die zijn vastgelegd in de sessie Artikelprijslijsten contract (tsctm0115m000).
- **Verkoopwaarde van configuratie:** LN berekent alleen het totale verkoopbedrag en het kostenbedrag van het servicecontract. Dat betekent dat in de kosten- en dekkingsvoorwaarden geen prijspecificatie wordt opgenomen.
- **Activiteitsprijs:** LN gebruikt de serviceprijslijst om de begrote kosten en het verkoopbedrag per dekkingsvoorwaarde te bepalen. Dat wil zeggen dat LN geen rekening houdt met de prijzen van de kostenvoorwaarden bij het berekenen van het verkoop- en kostenbedrag van het servicecontract.
- **Begrote servicekosten:** LN berekent het begrote kosten- en verkoopbedrag van een dekkingsvoorwaarde als de som van de kostenvoorwaarden.

Voer de volgende stappen uit om de prijs te berekenen voor een servicetype dat wordt gedekt door een servicecontract:

- Stap 1: Prijzen van kostenvoorwaarden berekenen.
- Stap 2: Prijzen van dekkingsvoorwaarden berekenen.
- Stap 3: Prijzen van voorwaarden berekenen.

De volgende tabel geeft aan welke stappen nodig zijn voor elke methode.

Prijsmethode	Stap 1	Stap 2	Stap 3
Prijsbepaling artikel			
Verkoopwaarde van configuratie			X
Begrote servicekosten	X	X	X

Stap 1 - Prijzen van kostenvoorwaarden berekenen.

U kunt de kostprijzen en verkoopbedragen van een kostenvoorwaarde handmatig invullen of u kunt een onderhoudsplanning ophalen uit de submodule Serviceplanning & concepten (om de submodule Preventief onderhoud van de submodule On-site service. U kunt de kostenvoorwaarden opgeven die moeten worden uitgesloten, zoals de materiaalkosten in het geval van een serviceorderofferte. De kostprijs en het verkoopbedrag van een uitgesloten regel zijn nul. De prijzen van de kostenvoorwaarden hebben alleen gevolgen voor de totale prijs van het servicecontract (of de offerte) als de prijsmethode **Begrote servicekosten** is. In andere situaties zijn de prijzen van een kostenvoorwaarde nodig voor het berekenen van de voorgerecalculeerde serviceorderkosten en de werkelijke serviceorderkosten.

Stap 2 - Prijzen van dekkingsvoorwaarden berekenen.

De methode voor het dekken van kosten en de dekkingsfase hebben gevolgen voor de kostprijs en de verkoopprijs van de dekkingsvoorwaarden. Deze stap is gebaseerd op het begrote kostenbedrag en verkoopbedrag. U kunt de begrote bedragen ook gebruiken om de budgetten van het servicecontract (of de offerte) te bewaken.

De uitvoer van stap 2 bestaat uit het volgende:

- Het begrote kostenbedrag en verkoopbedrag van elke dekkingsvoorwaarde
- Het kostenbedrag en verkoopbedrag van de dekkingsvoorwaarden

Substappen

2.1 Begrote kostenbedrag en verkoopbedrag van dekkingsvoorwaarden berekenen: De berekening van het begrote kostenbedrag en verkoopbedrag is afhankelijk van de prijsmethode:

- **Verkoopwaarde van configuratie:** niet van toepassing.

- **Activiteitsprijs:** Het begrote kostenbedrag en verkoopbedrag worden bepaald middels de *Prijsberekening* (p. 32).
- **Begrote servicekosten:** het begrote kostenbedrag en verkoopbedrag zijn de som van de onderliggende kostenvoorwaarden.

2.2 Gevolgen van dekkingsfase berekenen: Stel dat de kosten gelijkelijk over de tijd worden verdeeld. In dat geval kunnen de gevolgen van de fasering van de dekking worden berekend volgens een lineair model.

Voorbeeld: de begrote prijs van een dekkingsvoorwaarde (inclusief de gevolgen van de dekkingsmethode) is 100 en de totale duur is vier jaar.

Fase	Tijdsduur	Dekking	Nieuwe prijs
1	2,5 J	Korting. 50%	$(2.5/4) * 0.5 * 100$ = 31.25
2	1 J	Korting. 25%	$(1/4) * 0.25 * 100$ = 6.25
3	0,5 J	Korting. 10%	$(0.5/4) * 0.1 * 100$ = 1.25
TOTAAL	4 J	-	=38.75

Algemene formule:

$$\text{Prijs} = \frac{\text{Duur van fase}}{\text{Totale duur}} * \text{Begrote prijs}$$

In dit voorbeeld begint de dekkingsfase na de vorige fase. In het volgende voorbeeld start de dekkingsfase tegelijk met de vorige fase.

Fase	Start	Tijdsduur	Nettable Tijdsduur
1	-	1 J	1 J
2	gelijk aan	2 J	(2-1) = 1 Y
3	na	1 J	1 J

De nettable duur van fase 2 is de tijd die fase 2 langer duurt dan fase 1. LN gebruikt deze nettable duur om de prijs van een dekkingsvoorwaarde te berekenen.

2.3 De gevolgen van de kostendekkingsmethode berekenen: In het volgende schema wordt de formule gegeven voor het nieuwe kostenbedrag en het verkoopbedrag bij gebruik van de volgende dekkingsmethoden.

Dekkingsmethode	Kostenbedrag (KB)	Verkoopbedrag (VB)
Vaste prijs	KB _r	VB _r
Korting	$(K/100) * KB_r$	$(K/100) * VB_r$
Kortingsplafond	$(Plaf/VB_r) * (KB/VB)_r * KB_r$	$(Plaf/VB_r) * KB_r$
Prijsplafond	$(Plaf/VB_r) * (KB/VB)_r * KB_r$	$(Plaf/VB_r) * KB_r$

Hierbij is:

KB_r = Begroot kostenbedrag

VB_r = Begroot verkoopbedrag

K = Kortingspercentage

Plaf = Plafondbedrag

2.4 Kostenbedrag en verkoopbedrag van dekkingsvoorwaarde berekenen: LN gebruikt deze substap om het kostenbedrag en verkoopbedrag van de dekkingsvoorwaarden te berekenen. Het verkoopbedrag van de dekkingsvoorwaarde is de som van het verkoopbedrag van alle dekkingsfasen. LN berekent het kostenbedrag van de dekkingsvoorwaarde op dezelfde manier.

Stap 3 - Prijzen van voorwaarden berekenen.

LN berekent de bedragen van alle voorwaarden. De toeslag-/kortingsvoorwaarden hebben gevolgen voor deze voorwaarden. LN telt tevens de begrote kosten- en verkoopbedragen van de dekkingsvoorwaarden op bij de bedragen van de voorwaarden.

Voor de voorwaarden die zijn gekoppeld aan de servicecontractregels worden twee typen onderscheiden:

- De servicecontractregels die zijn gekoppeld aan een installatiegroep.
- Servicecontractregels die zijn gekoppeld aan een servicecontract.

Als de voorwaarden per installatiegroep worden opgesplitst, berekent LN de servicecontractregels die zijn gekoppeld aan de installatiegroep. Deze servicecontractregels zijn de som van de totaalregels met dezelfde installatiegroep. LN berekent dus het totaal van de begrote kosten- en verkoopbedragen en de bestede kosten- en verkoopbedragen van de totaalregels.

LN werkt de berekende servicecontractregels bij met de toeslag-/kortingsvoorwaarden die zijn gekoppeld aan het servicecontract (op het niveau van de contractkop).

Kostendekkingsmethode

De kostendekkingsmethode wordt gebruikt om te voorzien in een flexibele manier om servicekosten te verhalen op de relatie.

Met de sessie Dekkingsvoorwaarden contractoffertes (tsctm1120m200) kunt u een waarde opgeven voor de parameter Dekkingsvoorwaarden.

Als een dekkingsvoorwaarde afhankelijk is van een fasering of een tellerwaarde, zal de opgegeven methode deel uitmaken van de voorwaarden voor de fasering.

- **Plafond**
Het maximale kostenbedrag dat is overeengekomen met de relatie. U kunt kosten die lager zijn dan dit bedrag, in rekening brengen.
- **Dekkingspercentage**
Alle servicekosten worden tegen een gereduceerd tarief in rekening gebracht.
- **Plafond dekkingspercentage**
Alle geaggregeerde servicekosten worden in rekening gebracht tegen een gereduceerd tarief, mits het totale bedrag de plafondprijs niet overschrijdt. Kosten die de plafondprijswaarde overschrijden, worden in rekening gebracht tegen het standaardtarief.
- **Uitsluiting**
Voorwaarden zijn uitgesloten van de contractdekking.
- **Eigen risico**
Voorwaarden zijn uitgesloten van de contractdekking, totdat een bepaald plafondbedrag of dekkingspercentage wordt bereikt. Wanneer het plafondbedrag wordt bereikt of de einddatum van de dekkingsvoorwaarde is bereikt, wordt dekking aangeboden onder een andere dekkingsvoorwaarde. NB: deze dekkingsmethode is niet van toepassing op dekkingsvoorwaarden van een garantie.

NB

- Als de dekkingvoorwaarde meer dan één fase heeft, kan voor elke fase een andere kostendekkingsmethode worden gebruikt.
- Als voor elke fase andere kostendekkingsmethoden nodig zijn, moeten deze in de bijbehorende faseringsvoorwaarde worden gezet.

Contractkortingsschema's

Een kortingsschema definieert het kortingspercentage van een contract voor een bepaalde periode.

In een kortingsschema wordt het contractkortingspercentage gedefinieerd voor de periode waarin de garantie op het artikel van toepassing is. U kunt een begingarantieperiode opnemen waarin geen facturen naar de klant worden verzonden.

U kunt ook een kortingsschema los van een garantie gebruiken. Het is bijvoorbeeld mogelijk een eenmalige korting met de klant overeen te komen.

U kunt de sessie Contractkortingsschema's (tsctm0110m000) gebruiken om een kortingsschema voor een contract te definiëren.

Serviceorderdocumenten afdrukken

Om servicecontractdocumenten af te drukken, voert u de volgende stappen uit:

1. Start de sessie Servicecontractdocumenten afdrukken (tsctm3400m000).
2. Selecteer in het veld **Selectie Intern document** of **Extern document**, indien nodig.
3. Gebruik het tabblad **Selectie** om op te geven welk bereik van servicecontractdocumenten moet worden afgedrukt.
4. Selecteer op het tabblad **Valutaopties** de dekkingbijlagen en technische bijlagen die u wilt afdrukken en selecteer de valuta's waarin kosten- en verkoopbedragen moeten worden afgedrukt.
5. Klik op **Afdrukken**.

NB

Als u een servicecontractdocument afdrukt, blijft de status van het servicecontract hetzelfde.

Servicecontracten afdrukken

Met deze sessie kunt u de volgende taken uitvoeren:

- Interne documenten afdrukken.
- Externe documenten afdrukken.

U drukt servicecontracten als volgt af:

1. Start de sessie Servicecontracten afdrukken (tsctm3401m000).
2. Geef de reeks servicecontracten op die u wilt afdrukken.
3. Schakel de gewenste selectievakjes in om de tekstbijlagen op te geven die u wilt afdrukken.
4. Selecteer op het veld **Sorteren op** de sorteervolgorde.
5. Klik op **Afdrukken**.

Servicecontractwijzigingen

U kunt actieve servicecontracten niet op dezelfde manier wijzigen als servicecontracten met de status **Vrij**. In Service kunnen contractwijzigingen worden verdeeld in de volgende typen:

- Contractverlenging
- Indexering
- Incidentele wijzigingen

Contractverlenging

Met de optie **Contractverlenging** kunt u de contractperiode verlengen. U kunt een servicecontract voor elke tijdsduur verlengen en de kosten en dekkingsvoorwaarden kopiëren. Wanneer u een contract verlengt, kunt u ook configuratieregels toevoegen, het kostenbedrag en verkoopbedrag van de configuratieregels wijzigen, de kosten en het verkoopbedrag van de dekkingsvoorwaarden wijzigen enzovoort.

Prijsindexering

Met de optie **Prijsindexering** kunt u het contractbedrag verhogen. U kunt het contractbedrag bijvoorbeeld verhogen vanwege economische veranderingen, om het effect van inflatie te compenseren of om schommelingen in wisselkoersen op te vangen.

- U kunt een servicecontractwijziging van het type indexering alleen toepassen als de Prijsmethode van de configuratieregels is ingesteld op **Prijsbepaling installatiegroep/artikel** in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000) of in de sessie Configuratieregels contract (tsctm1110m300).

- Als het selectievakje **Bijwerken o.b.v. prijslijst contract** in de sessie Indexeringspercentages (tsctm0161m000) niet is ingeschakeld, wordt het percentage **Prijsbepaling installatiegroep/artikel** dat is gedefinieerd in de sessie, gebruikt om de waarde **Berekende verkoopprijs** en **Verkoopprijs** te indexeren in de sessie Configuratieregels contract (tsctm1110m300).
- Als het selectievakje **Bijwerken o.b.v. prijslijst contract** is ingeschakeld in de sessie Indexeringspercentages (tsctm0161m000), wordt de verkoopprijs bijgewerkt met de laatste prijs van de sessie Artikelprijslijsten contract (tsctm0115m000).
De waarden **Berekend verkoopbedrag** en **Verkoopbedrag** in de sessie Configuratieregels contract (tsctm1110m300) worden proportioneel geïndexeerd, op basis van de periode tussen de **Wijzigingsdatum** en de **Vervaldatum** die zijn opgegeven in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000).
- Als het veld **Soort** op **Verlenging met indexering** is gezet in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000), wordt het contract verlengd en tegelijkertijd een indexering toegepast door LN. Indexering wordt toegepast, ongeacht de prijsmethode die gedefinieerd is voor de configuratieregels, .

Incidentele wijzigingen

Met de optie **Incidentele wijzigingen** kunt u in de contractuele overeenkomst wijzigingen aanbrengen zoals het toevoegen van configuratieregels, wijzigingen in prijzen / kortingen en wijzigingen in dekkingsvoorwaarden / kostenvoorwaarden.

Gevolgen van indexering of incidentele wijzigingen op termijnen als Contractwijziging is geactiveerd.

Wanneer indexering of een incidentele wijziging is geactiveerd, wordt het geïndexeerde bedrag verdeeld over de termijnen die voldoen aan de volgende criteria:

- Termijnen met de status **Vrij** in de sessie Contracttermijnen (tsctm4100m000)
- Termijnen met een startdatum op het veld **Ingangsdatum** (in de sessie Contracttermijnen (tsctm4100m000)) die groter is dan of gelijk is aan de **Wijzigingsdatum** (in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000)).

Het geïndexeerde bedrag wordt niet verdeeld over de termijnen die handmatig zijn gemaakt.

Er zijn geen termijnen met de status **Vrij** in de sessie Contracttermijnen (tsctm4100m000), wanneer de indexering of incidentele wijziging wordt toegepast. LN genereert een nieuwe termijn met het geïndexeerde bedrag in de sessie Contracttermijnen (tsctm4100m000) na activering van de contractwijziging. De waarde **Geplande factuurdatum** voor de nieuwe termijn is gelijk aan de **Wijzigingsdatum** in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000).

Als het bedrag van de indexering of de incidentele wijziging niet nul is, vermeerderd LN het termijnbedrag met dit bedrag. Vervolgens wordt het bedrag van de indexering / incidentele wijziging teruggezet op nul.

De status van de termijn kan alleen in de volgende gevallen worden gewijzigd:

- Het bedrag van de indexering of incidentele wijziging is nul. De status van de termijn kan worden gewijzigd in de volgende status:
 - **Geaccepteerd**
 - **Geannuleerd**
- De contractwijziging is geactiveerd.

Wijzigingen in één contract doorvoeren

Als u wijzigingen wilt aanbrengen in één contract, voert u de volgende stappen uit:

1. Kies Contractwijzigingen in het menu Beeld, Referenties of Acties van de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000).
2. Klik in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000) op Nieuw om de detailsessie te starten.
3. Selecteer op het veld **Soort** het soort wijziging:
 - Verlenging
 - Incidentele wijzigingen
 - Indexering
 - verlenging met indexering
4. Voer een omschrijving in.
5. Breng de gewenste wijzigingen aan. Gebruik, indien nodig, de opdrachten in het menu Beeld, Referenties of Acties om de configuraties en/of dekkingsvoorwaarden te wijzigen of om de totaalbedragen voor het contract op te vragen.
6. Klik op Opslaan.
7. Controleer in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000) de bedragen. Als u op dit punt wijzigingen aanbrengt in de ingangsdatum van de wijziging (default: huidige datum), moet u de prijzen opnieuw berekenen en de gewijzigde bedragen verifiëren.
8. Klik op Contractwijziging activeren in het menu Beeld, Referenties of Acties van de detailsessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000) om de wijzigingen te bevestigen. De wijzigingen worden nu van kracht voor het actieve contract.

NB

- Voor elke wijziging die wordt toegepast op een contract, genereert LN nieuwe termijnen die u kunt bekijken in de sessie Contracttermijnen (tsctm4100m000).
- U kunt alleen wijzigingen aanbrengen in een servicecontract als het selectievakje voor het desbetreffende type wijziging op het tabblad **Contractwijzigingen** van de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000) voor dat contract is ingeschakeld voordat het contract werd geselecteerd.
- U kunt geen incidentele wijzigingen aanbrengen in een reeks contracten.
- U kunt het veld **Soort** alleen op **Verlenging met indexering** zetten in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000) als de volgende selectievakjes zijn ingeschakeld in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000):

- **Contractverlenging**
- **Prijsindexering**

Contractverlenging

In een servicecontract worden de voorwaarden en condities tussen de serviceverlener en de klant vastgelegd. Servicecontracten kunnen worden verlengd om meer services aan te bieden en zodoende een aanvullende opbrengstenstroom te genereren voor de serviceorganisatie.

Contractverlenging: Met de optie Verlenging kunt u de contractperiode verlengen na de huidige geldigheidsduur. U kunt een servicecontract voor elke tijdsduur verlengen en de kosten en dekkingsvoorwaarden kopiëren. Wanneer u een contract verlengt, kunt u ook configuratieregels toevoegen, het kostenbedrag en verkoopbedrag van de configuratieregels wijzigen, de kosten en het verkoopbedrag van de dekkingsvoorwaarden wijzigen enzovoort.

NB

U kunt het veld **Soort** alleen op **Verlenging met indexering** zetten in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000) als de volgende selectievakjes zijn ingeschakeld in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000):

- **Contractverlenging**
- **Prijsindexering**

Indexering

U kunt een servicecontract herwaarderen zodat u rekening kunt houden met fluctuaties in de economie en de fluctuaties niet ten nadele van de serviceorganisatie komen. Als gevolg van de inflatie kunnen de kosten van materiaal, loon, gereedschap, reizen, enzovoort variëren. Dit betekent dat de huidige overeenkomsten in de servicecontracten daaraan moeten worden aangepast. U kunt de functie voor indexering in de module Contractbeheer gebruiken om deze wijzigingen automatisch te implementeren (als dit is aangegeven in het servicecontact).

Op basis van de indexering moeten de huidige contractkosten en -prijzen opnieuw worden berekend. Indexering kan niet leiden tot een nieuw servicecontract. U moet de volgende afhankelijkheden vaststellen:

- Contracttermijnen worden opnieuw gegenereerd op basis van een gewijzigd contractbedrag, wat gevolgen heeft voor Facturering.
- De wijzigingen hebben gevolgen voor de debiteurenadministratie (extra facturen en creditnota's) en dat heeft gevolgen voor het grootboek van Debiteurenadministratie.
- De wijzigingen hebben gevolgen voor geprognosticeerde opbrengsten en kosten en dat heeft gevolgen voor grootboekrekeningen.

Wanneer u gebruik maakt van indexering, kunnen de kostprijzen en verkoopprijzen worden bijgewerkt op basis van een percentage:

- Serviceactiviteiten onder een contract (gedefinieerd in de module Serviceplanning & concepten).
- Type voorwaarde.

NB

- Als u indexering in een servicecontract wilt gebruiken, moet u voordat u een contract activeert het selectievakje **Prijsindexering** inschakelen voor het contract. Hiertoe opent u het tabblad Contractwijzigingen in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000).
- Als u een servicecontract tegelijkertijd wilt indexeren en verlengen, zet u het veld **Soort** in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000) op **Verlenging met indexering**.
- Als u indexering wilt toepassen op één contract, gebruikt u de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000).
- Als u indexering wilt toepassen op meerdere contracten, gebruikt u de sessie Contractwijzigingen genereren (tsctm3202m000). Voor meer informatie, zie *Indexering op meerdere contracten toepassen* (p. 45).

Indexering op meerdere contracten toepassen

Als u meerdere contracten tegelijk wilt indexeren, voert u de volgende stappen uit:

1. Klik in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000) in het menu Beeld, Referenties of Acties op **Contractwijzigingen genereren** om de sessie Contractwijzigingen genereren (tsctm3202m000) te starten.
2. Geef een reeks op.
3. Schakel het selectievakje **Indexering** in.
4. Wijzig desgewenst de ingangsdatum.
5. Selecteer de indexeringssjabloon. U kunt dit veld alleen selecteren wanneer de indexeringssjabloon niet is gedefinieerd in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000).
6. Als u de wijzigingen onmiddellijk wilt activeren, schakelt u het selectievakje **Aangemaakte indexering activeren** in. Als u dit selectievakje uitgeschakeld laat, moet u de wijzigingen later één voor één activeren.
7. Klik op **Starten**.

NB

- Bij de indexering worden de bedragen opnieuw berekend op grond van de indexdefinitie.
- Voor elke wijziging die wordt toegepast op een contract, genereert Service nieuwe termijnen die u kunt opvragen in de sessie Contracttermijnen (tsctm4100m000).

- U kunt alleen indexering op een servicecontract toepassen als het selectievakje **Prijsindexering** op het tabblad **Contractwijzigingen** van de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000) voor dat contract is ingeschakeld voordat het contract werd geactiveerd.

Incidentele wijzigingen

Incidentele wijzigingen verwijzen naar de wijzigingen in een actief servicecontract met betrekking tot gedekte configuraties, typen dekkingen en voorwaarden en condities.

U kunt een contractwijziging van het type Incidentele wijziging aanmaken als u een wijziging wilt aanbrengen in het bestaande contract.

De contractwijziging wordt aangemaakt met de status **Vrij**.

Incidentele wijzigingen moeten worden geactiveerd voor het contract, zodat dekking kan worden geleverd met behulp van de nieuwe contractdefinities. Een contractwijziging leidt vaak tot een wijziging in de contractprijs en is van invloed op de termijnen in het huidige contract. Als er een boete aan een incidentele wijziging is gekoppeld, wordt er een aparte contracttermijn aangemaakt.

Het totale correctiebedrag van de incidentele wijziging wordt berekend als het verschil in de totale contractprijzen van het contract voordat de incidentele wijziging start en op het moment dat de incidentele wijziging actief wordt.

U kunt incidentele wijzigingen aanbrengen in een actief servicecontract. U kunt het volgende doen:

- Installatiegroepen, seriedragende artikelen, servicetypen, voorwaarden, dekkingsvoorwaarden en/of kostenvoorwaarden toevoegen of verwijderen.

NB

- Als u de incidentele wijzigingen voor een servicecontract wilt inschakelen, moet u voordat u een contract activeert het selectievakje **Incidentele wijzigingen** inschakelen voor het contract. Hiertoe opent u het tabblad **Contractwijzigingen** in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000). U kunt hier ook opgeven welke boete een klant opgelegd krijgt wanneer een incidentele wijziging wordt aangebracht.
- Als u incidentele wijzigingen wilt aanbrengen in een contract, gebruikt u de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000).

Servicecontracten die binnenkort vervallen, afdrukken

1. Start de sessie Servicecontracten op vervallen zetten (tsctm3200m000).
2. Voer een reeks vervaldatum in.
3. Schakel het selectievakje **Lijst van te vervallen contracten** in.
4. Klik op **Starten**.

Te vervallen servicecontracten markeren

U kunt de sessie Servicecontracten op vervallen zetten (tsctm3200m000) gebruiken om servicecontracten te markeren als vervallen.

Zelfs als de contractperiode is voltooid, kan de status van een servicecontract **Actief** zijn. U kunt dit contract dan niet meer gebruiken om contractdekking toe te wijzen. U kunt de status op Vervallen zetten en vervolgens het contract afsluiten en overzetten naar de historie.

Te vervallen contracten markeren

U kunt ook te vervallen contracten markeren. De status van het contract wordt dan niet op Vervallen gezet, maar de contractstatus wordt op **Als vervallen markeren** gezet voor alle servicecontracten die binnen het gedefinieerde selectiebereik vallen en een vervaldatum hebben die na de huidige datum ligt.

NB

U kunt geen wijzigingen aanbrengen in vervallen contracten.

Proces voor vervallen servicecontracten

1. Start de sessie Servicecontracten op vervallen zetten (tsctm3200m000).
2. Geef het maximale selectiebereik op voor de vereiste component, zoals de verkopen-aan relatie.
3. Schakel het selectievakje **Te vervallen contracten markeren** in.
4. Schakel desgewenst het selectievakje **Verwerkingsverslag** en het selectievakje **Foutenverslag** in.
5. Klik op **Starten**.

Schakel binnen het opgegeven bereik het selectievakje **Als vervallen markeren** in de detailsessie van de servicecontracten in. .

NB

Contracten die zijn gemarkeerd om op vervallen te worden gezet, kunnen niet worden vernieuwd nadat ze zijn vervallen.

Servicecontracten op vervallen zetten

1. Start de sessie Servicecontracten op vervallen zetten (tsctm3200m000).
2. Geef het maximale selectiebereik op voor de vereiste component, zoals de verkopen-aan relatie.
3. Schakel het selectievakje **Contracten op vervallen zetten** in.

4. Schakel desgewenst het selectievakje **Verwerkingsverslag** en het selectievakje **Foutenverslag** in.
5. Klik op **Starten**.

Voor de servicecontracten waarvan de vervaldatum is bereikt, zet LN de status op **Vervallen**.

Zoekpad voor servicecontracten

Als u een call initieert of een serviceorder of een reparatieverkooporder aanmaakt, wordt voor de combinatie van het artikel en het serienummer een mutatie aangemaakt. Als Infor LN naar een geschikt servicecontract voor deze mutatie zoekt, is de exacte overeenkomst van de combinatie artikel-serienummer voor dit contract en de mutatie niet meer verplicht.

Infor LN zoekt in de onderstaande volgorde naar het servicecontract:

- Serienummer
- Artikel – Installatiegroep
- Installatiegroep
- Artikel

NB

Infor LN past de meest gedetailleerde overeenkomst toe.

Het volgende scenario laat zien hoe het komt dat dezelfde artikelen verschillende dekkingen hebben, omdat de installatiegroep of het artikel (zonder een installatiegroep) aan verschillende servicecontracten gekoppeld is:

Stap 1: De seriedragende artikelen worden in eerste instantie met een verkooporder aan een verkopen-aan relatie verkocht

1. Verkooporder 1 met n regels met seriedragend artikel A, serienummer 123456, seriedragend artikel B, serienummer 123123, seriedragend artikel C, serienummer 345345 – gekoppeld aan installatiegroep 1
2. Verkooporder 2 met n regels met seriedragend artikel A, serienummer 789005, seriedragend artikel B, serienummer 234234, seriedragend artikel C, serienummer 456456 – gekoppeld aan installatiegroep 2
3. Verkooporder 3 met n regels met seriedragend artikel A, serienummer 333333, seriedragend artikel B, serienummer 333334, seriedragend artikel C, serienummer 333335 – niet gekoppeld aan een installatiegroep

Stap 2: De servicecontracten zijn gedefinieerd. Servicecontract 1 en 2 op installatiegroepe niveau en servicecontract 3 op artikelniveau

In het servicecontract worden de voorwaarden per combinatie van installatiegroep en artikel of per artikel opgegeven:

NB: Hetzelfde artikel wordt gebruikt voor verschillende contracten.

- SERVICECONTRACT 1 (factuur voor al het werk) klant xyz
- Start op 1-jan-2011
- Installatiegroep 1 Artikel A reparatiedekking EUR 100
- Installatiegroep 1 Artikel B reparatiedekking EUR 120
- Installatiegroep 1 Artikel C reparatiedekking EUR 210
- SERVICECONTRACT 2 (bijv. garantie voor al het werk) klant xyz
- Start op 1-dec-2011
- Installatiegroep 2 Artikel A reparatiedekking EUR 50
- Installatiegroep 2 Artikel B reparatiedekking EUR 52
- Installatiegroep 2 Artikel C reparatiedekking EUR 53
- SERVICECONTRACT 3 Klant 333
- <geen installatiegroep opgegeven> Artikel A dekking EUR 300
- SERVICECONTRACT 4 Klant 333
- <geen installatiegroep opgegeven> Artikel A dekking EUR 375

Stap 3: Servicetaken worden geregistreerd voor de artikelen waaraan een servicecontract is gekoppeld

In dit voorbeeld worden servicetaken op basis van een reparatieverkooporder geregistreerd.

1. Reparatieverkooporder 1 voor klant xyz -- Artikel A, serienummer 123456: Infor LN identificeert de installatiegroep (installatiegroep 1) waar het artikel bij hoort, en het servicecontract. Dit leidt tot een reparatiedekking van EUR 100.
2. Reparatieverkooporder 2 voor klant xyz – Artikel A, serienummer 789005: Infor LN onderkent dat het artikel een onderdeel is van installatiegroep 2 en identificeert het servicecontract voor installatiegroep 2 en artikel A. Dit leidt tot een reparatiedekking van EUR 50, Voorbeeld onder garantie.
3. Reparatieverkooporder 3 voor klant 333 – Artikel A, serienummer 333333: LN zoekt op het volgende meer algemene niveau. LN identificeert de servicecontracten 3 en 4 voor artikel A. LN selecteert het laatste geïdentificeerde contract (in dit geval servicecontract 4) en past de voorwaarden toe. Dit leidt tot een reparatiedekking van EUR 375.

Zoekpad voor loonkostentarieven (servicecontract)

Voor servicecontracten en serviceoffertes kunt u met LN de zoekcriteria opgeven voor het ophalen van de loonkostentariefcodes tijdens het definiëren van de loonkostenvoorwaarden. Op basis van deze default loonkostentariefcodes worden de kosten- en verkooptarieven gebruikt voor het berekenen van het kosten- en verkoopbedrag van de loonkostenvoorwaarde.

Op het veld **Zoekpad** in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000) kunt u drie attributen definiëren die LN gebruikt voor het ophalen van loonkostentariefcodes.

LN haalt het loonkostentarief in de onderstaande volgorde op:

- Niveau 1
- Niveau 2
- Niveau 3

LN gebruikt deze zoekcriteria om het loonkostentarief voor een servicecontract of een serviceofferte te bepalen. Als het loonkostentarief niet is opgegeven op niveau 1, wordt op niveau 2 naar het loonkostentarief gezocht. Als het loonkostentarief niet is opgegeven op niveau 2, wordt op niveau 3 naar het loonkostentarief gezocht.

U kunt een default loonkostentarief instellen met behulp van de volgende mogelijke waarden die voor elk niveau gedefinieerd zijn:

- Bedrijfsonderdeel
- Rayon
- Seriedragende artikelgroep
- Installatiegroep
- Rereferentieactiviteit
- Taak
- Kennisgebied
- Niet van toepassing

Voorbeeld

De default loonkostentariefcodes worden opgehaald uit de taak die gekoppeld is aan de loonkostenvoorwaarde die in de sessie Taakvoorwaarden contract (tsctm1132m300) gedefinieerd is. Als geen taak opgegeven is, wordt de tariefcode opgehaald uit de referentieactiviteit die in de sessie Configuratieregels contract (tsctm1110m300) gedefinieerd is. Als geen loonkostentariefcodes voor de referentieactiviteit gedefinieerd is, wordt de loonkostentariefcodes opgehaald uit de serviceafdeling van de referentieactiviteit.

NB

In Infor LN kunt u dezelfde optie niet op twee niveaus selecteren. Als niveau 1 bijvoorbeeld op Afdeling staat, kunnen het tweede en derde niveau niet meer op Afdeling worden gezet.

Het tweede niveau kan alleen worden ingesteld als de waarde van het eerste niveau niet op 'Niet van toepassing' staat. Het derde niveau kan alleen worden ingesteld als de waarde van het tweede niveau niet op 'Niet van toepassing' staat.

Contractvoorwaarden voor servicecontract en servicecontractofferte

U kunt voor een contract opgeven of een contractregel een dekkingsregel, een prijsbepalingsregel of een combinatie van die twee is.

Dekkingsvoorwaarden

Een dekkingsvoorwaarde behelst de overeenkomsten met betrekking tot de duur, de kostendekkingsmethode en de kosten die hiermee zijn gemoeid. Dekkingsvoorwaarden kunnen worden aangemaakt voor een servicecontract(offerte), installatiegroep, type dekking, type voorwaarde, volgnummer of een combinatie hiervan. De kostenbedragen en verkoopbedragen worden eveneens opgeslagen. De gedefinieerde dekkingsvoorwaarden zijn de gehele duur van het servicecontract geldig. Het is ook mogelijk deze voorwaarden van fasen te voorzien, afhankelijk van tijd of van de waarde van de hoofdteller van een tellermodel. U kunt de dekkingsvoorwaarden opgeven in de kostenvoorwaarden.

De **Dekkingsvoorwaarde** in de contractofferte en de **Dekkingsregel** in het contract worden in de sessies Dekkingsvoorwaarden contractoffertes (tsctm1120m200) en Contractvoorwaarden (tsctm1120m300) gedefinieerd.

Prijsvoorwaarden

U kunt de prijsvoorwaarden voor de configuratieregel in het servicecontract of de servicecontractofferte configureren. U kunt deze configuratie van de prijsvoorwaarden ook als prijssjabloon gebruiken. Voor een configuratieregel kunt u een prijsvoorwaarde van het type Tijd en materiaal (met gedetailleerde prijsgegevens) of de vaste reparatieprijs selecteren. De tijd en het verbruikte materiaal worden gebruikt voor het definiëren van een verkoopprijs voor het materiaal, de taken en overige kosten. De vaste prijs wordt gebruikt als een vaste reparatieprijs voor het reparatiewerk en/of servicewerk dat voor het artikel uitgevoerd is. Om de prijsvoorwaarde in te stellen, moet u het veld **Soort contractprijs** instellen op **Tijd en materiaal** of **Vaste reparatieprijs** in de sessie Configuratieregels contract (tsctm1110m300).

NB

- Het veld **Soort contractprijs** is alleen beschikbaar als het selectievakje **Prijzen** in de sessie Configuratieregels contract (tsctm1110m300) ingeschakeld is.
- U kunt de prijsvoorwaarden alleen gebruiken als het selectievakje **Prijzen in servicecontracten gebruiken** in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000) ingeschakeld is.

Contractdekking en prijsvoorwaarden contract

Voor een serviceorder kunt u de dekkingsvoorwaarden en de prijsvoorwaarden (alleen van het Type tijd en materiaal) voor dezelfde configuratieregels configureren. LN definieert eerst de verkoopprijzen voor de mutaties en vervolgens de dekkingsvoorwaarden. De verkoopprijs in de kostenvoorwaarden is de overeengekomen prijs. Het gedekte verkoopbedrag en het gedekte kostenbedrag vormen echter de dekking.

NB

- Het veld **Soort contractprijs** is alleen beschikbaar als het selectievakje **Prijzen** in de sessie Configuratieregels contract (tsctm1110m300) ingeschakeld is.
- U kunt de prijsvoorwaarden alleen gebruiken als het selectievakje **Prijzen in servicecontracten gebruiken** in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000) ingeschakeld is.

Vaste prijzen

Om de prijsvoorwaarde van het type **Vaste reparatieprijs** te definiëren voor een contract, kunt u het veld **Soort contractprijs** instellen op **Vaste reparatieprijs** in de sessie Configuratieregels contract (tsctm1110m300). Een vaste prijs is een verplichting die gebaseerd is op een overeengekomen prijs. Als meer of minder tijd, materiaal enzovoort gebruikt wordt, heeft dit alleen invloed op de brutomarge en betaalt de klant alleen de overeengekomen prijs. Als een vaste prijs per order geconfigureerd is, wordt elke mutatie (serviceactiviteit op locatie of artikelreparatieregels van reparatieverkooporder) met de opgegeven servicecontractprijs gefactureerd, ongeacht de kosten die voor die order geboekt zijn.

Prijsvoorwaarden en dekkingsvoorwaarden gebruiken

U kunt de dekkingsvoorwaarden en/of prijsvoorwaarden gebruiken voor een servicecontract dat van toepassing is op serviceorders/reparatieverkooporders.

Prijsvoorwaarden van het type Tijd en Materiaal gebruiken voor serviceorders

- LN haalt voor serviceorders de verkoopprijs op uit de prijsvoorwaarden in het servicecontract. Deze verkoopprijs wordt voor de servicekostenregels gebruikt. De **Prijsherkomst** wordt op **Servicecontract** gezet.
- Als de prijsvoorwaarden in een servicecontract niet gedefinieerd zijn, wordt de default verkoopprijs uit de prijsboeken, loonkostentarieven (normale prijsgegevens) gebruikt. De **Prijsherkomst** wordt daarbij op **Overige** gezet.
- Als de verkoopprijs niet van toepassing is omdat de servicekostenregel gedekt is door een vaste prijs, wordt de **Prijsherkomst** op **Niet van toepassing** gezet.

Voor de werkelijke kosten van serviceorders:

- De verkoopprijs die voor de prijsvoorwaarde gedefinieerd is, wordt opgehaald uit de prijsvoorwaarden van het servicecontract. De **Prijsherkomst** wordt op **Servicecontract** gezet.
- Als de verkoopprijs niet gevonden wordt, wordt de verkoopprijs op de materiaalkostenregels gebaseerd op de normale prijsgegevens. De verkoopprijs op de loonkostenregels wordt gebaseerd op de van toepassing zijnde loonkostentarieven en de verkoopprijs op de regels voor overige kosten wordt gebaseerd op de van toepassing zijnde normale prijsgegevens. De **Prijsherkomst** wordt op **Overige** gezet.
- Als de verkoopprijs handmatig wordt gewijzigd, wordt de **Prijsherkomst** op **Handmatig** gezet.
- Als de verkoopprijs niet van toepassing is omdat de kosten gedekt worden door een offerte of een vaste prijs, wordt de **Prijsherkomst** op **Niet van toepassing** gezet.

NB

Als een prijsvoorwaarde voor loonkosten is gedefinieerd voor het prijscontract, wordt een default waarde voor het loonkostentarif ingesteld op basis van de verkoopprijs die voor de prijsvoorwaarde gedefinieerd is. Als de verkoopprijs niet gedefinieerd is voor de prijsvoorwaarden, wordt een default waarde voor het loonkostentarif ingesteld op basis van het zoekpad dat in de sessie Parameters serviceorderbeheer (tssoc0100m000) gedefinieerd is. Het contract is niet in het zoekpad opgenomen omdat het contract altijd leidend is.

Prijsvoorwaarden van het type Tijd en Materiaal gebruiken voor reparatieverkooporders

- LN haalt voor reparatieverkooporders de verkoopprijs op die gedefinieerd is voor de prijsvoorwaarde die aan de kostensoort gerelateerd is. De **Prijsherkomst** wordt op **Servicecontract** gezet.
- Als de verkoopprijs niet gevonden wordt, wordt de verkoopprijs gebaseerd op de normale prijsgegevens. De **Prijsherkomst** wordt op **Overige** gezet.
- Als de verkoopprijs handmatig wordt gewijzigd, wordt de **Prijsherkomst** op **Handmatig** gezet.
- Als de verkoopprijs niet van toepassing is omdat de kosten gedekt worden door een offerte of een vaste prijs, wordt de **Prijsherkomst** op **Niet van toepassing** gezet.

Contractdekking en prijsvoorwaarden van het type Tijd en Materiaal gebruiken

Als voor elke mutatie dekkingsvoorwaarden en prijsvoorwaarden van toepassing zijn, past LN eerst de prijsvoorwaarde (tijd en materiaal) toe op de mutaties en vervolgens de dekkingsvoorwaarden. Omdat u een servicecontract kunt gebruiken voor prijsvoorwaarden (voor Tijd en materiaal) en dekkingsvoorwaarden, gebruikt LN een indicator om te bepalen of prijs- of dekkingsvoorwaarden van toepassing zijn.

Prijsvoorwaarde van het type Vaste prijs gebruiken voor serviceorders

LN haalt voor serviceorders de verkoopprijs op uit de prijsvoorwaarden in het servicecontract. De serviceorderactiviteit wordt gefactureerd tegen de overeengekomen verkoopprijs die in het servicecontract gedefinieerd staat, ongeacht de kosten die op die order geboekt zijn. De factuurregel voor de serviceorder wordt in de sessie Vaste prijzen serviceorder (tssoc2115m000) aangemaakt. Die sessie bevat de verkoopprijs en de factuurgegevens. De verkoopprijs op de factuurregel voor de serviceorder is de overeengekomen default verkoopprijs op basis van de overeengekomen vaste prijs in de servicecontracten. De **Prijsherkomst** wordt op **Servicecontract** gezet.

Prijsvoorwaarde van het type Vaste prijs gebruiken voor reparatieverkooporders

In geval van artikelregels voor een reparatieverkooporder geldt dat als de prijsmethode op **Vaste orderprijs** staat, de verkoopprijs op de artikelregel van de reparatieverkooporder dan de overeengekomen verkoopprijs is. De default verkoopprijs wordt alleen opgehaald als het artikel in de sessie Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000) gedefinieerd is.

Voor artikelreparatieregels waarvoor de prijsmethode op **Vaste orderprijs** staat, geldt het volgende:

- De verkoopprijs wordt opgehaald uit de configuratieregels voor de service. De **Prijsherkomst** wordt op **Servicecontract** gezet.
- Als de verkoopprijs voor de configuratieregels niet gedefinieerd is, wordt de verkoopprijs gebaseerd op de **Verkoopprijs** die in de sessie Artikelen - Service (tsmdm2100m000) gedefinieerd is. De **Prijsherkomst** wordt op **Overige** gezet in de sessie Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000).
- Als de verkoopprijs handmatig wordt toegevoegd, wordt de **Prijsherkomst** op **Handmatig** gezet.
- Als de verkoopprijs niet gedefinieerd is, wordt de verkoopprijs gebaseerd op de normale prijsgegevens.

De dekkingsregel wordt aangemaakt en daarin wordt de prijsvoorwaarde ingesteld op de methode Vaste reparatieprijs, om de verkoopprijs en de factuurgegevens op te slaan. De verkoopprijs op de factuurregel voor de serviceorder is de overeengekomen default verkoopprijs op basis van de overeengekomen vaste prijs in de servicecontracten. De prijsherkomst voor deze regel wordt ingesteld op de prijsherkomst van de reparatieartikelregels. De **Prijsherkomst** van alle overige dekkingsregels die aan de reparatieartikelregels gekoppeld zijn, wordt ingesteld op **Niet van toepassing** in de sessie Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000).

Zoekpad voor prijsvoorwaarden en/of dekkingsvoorwaarden die van toepassing zijn

Om de van toepassing zijnde prijsvoorwaarden en/of dekkingsvoorwaarden te bepalen, gebruikt LN het volgende zoekpad:

- Op basis van de installatiegroep en het artikel zonder een serienummer. LN zoekt naar:

- a.** De voorwaarden die voor de installatiegroep en het artikel zijn gedefinieerd.
 - b.** De voorwaarden die alleen voor de installatiegroep zijn gedefinieerd.
 - c.** De voorwaarden die voor het artikel zijn gedefinieerd.
- Op basis van installatiegroep. LN zoekt naar de voorwaarden die voor de installatiegroep zijn gedefinieerd.
- Op basis van het seriedragende artikel. LN zoekt naar:
 - a.** De voorwaarden die voor het seriedragende artikel zijn gedefinieerd
 - b.** De voorwaarden die voor het parent-artikel van het seriedragende artikel (als een parent-artikel bestaat) zijn gedefinieerd
 - c.** De voorwaarden die voor de installatiegroep en het artikel zijn gedefinieerd.
 - d.** De voorwaarden die alleen voor de installatiegroep zijn gedefinieerd.
 - e.** De voorwaarden die voor het artikel zijn gedefinieerd.

Dit hoofdstuk beschrijft de procedures voor contractbeheer.

Servicecontracttermijnen

Met servicecontracttermijnen kunt u de bedragen van contractverkoop en serviceactiviteiten factureren.

Als een servicecontract naar de historie wordt overgezet, worden tevens de bijbehorende termijnen overgezet.

Factureermethoden voor servicecontracten

Voor het factureren van een contract kunt u een aantal methoden gebruiken:

- De factureermethode die u kiest, bepaalt het type termijnen en het aantal termijnen dat wordt gegenereerd.
- De factureermethode bepaalt ook de wijze van betaling. De facturering kan worden uitgevoerd voordat de werkorder wordt gestart of nadat de werkorder is gereedgemeld.
- De factureermethode is aan het servicecontract gekoppeld via een termijnsjabloon.

Servicecontracttermijnen

De informatie over de facturering voor het servicecontract of de servicecontractofferte wordt opgegeven op het tabblad **Facturering** van de detailsessies.

Facturering van servicecontracten

De gekozen factureermethode bepaalt het soort en het aantal termijnen dat wordt gehanteerd. De factureermethode bepaalt tevens of facturen worden ingediend voordat het werk begint of nadat het werk is afgerond.

De factureermethode wordt gekoppeld aan de servicecontractofferte of het servicecontract via termijnsjablonen. Nadat de sjabloon is toegevoegd, kunnen de gegevens die worden voorgesteld door de sjabloon, desgewenst worden gewijzigd.

De geaccepteerde termijn wordt doorgeboekt naar de module Facturering van Facturering. Deze module zorgt voor het afdrukken van de termijndocumenten. Deze module meldt deze event tevens aan het pakket Fin. administratie. De module retourneert de factuurdatum, het factuurnummer en de boekingsdatum voor gebruik in de module Contractbeheer.

U kunt een termijn alleen annuleren als de status op **Vrij** of **Geaccepteerd** gezet is.

Als een servicecontract naar de historie wordt overgezet, worden tevens de bijbehorende termijnen overgezet.

NB

Hoeveel gegevens naar de historie worden overgezet, wordt bepaald door instellingen in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000).

Hoe LN contracttermijnen genereert

LN genereert in de volgende gevallen contracttermijnen:

- Wanneer een servicecontract wordt geactiveerd.
- Wanneer een contractwijziging wordt afgesloten.

Wanneer een contract wordt geactiveerd of verlengd, genereert LN de termijnen voor elke configuratie op basis van:

- De ingangsdatum en de vervaldatum op de configuratieregel van het contract.
- De termijnsjabloon.
- Het contractkortingsschema. De bedragen worden gelijkelijk verdeeld over de termijnen.

Wanneer een indexering of een incidentele wijziging wordt geactiveerd, corrigeert LN de termijnen of worden nieuwe termijnen gegenereerd waarbij rekening wordt gehouden met de verschillen in de kostenbedragen en verkoopbedragen.

LN genereert in de volgende gevallen nieuwe termijnen:

- Er is een nieuwe configuratie toegevoegd.
- De vervaldatum op de configuratieregel is uitgesteld. LN genereert de termijnen die vallen na de vorige vervaldatum op de configuratieregel.
- Er is een boetebedrag opgegeven. Voor het boetebedrag maakt LN één termijn aan.

In alle andere gevallen corrigeert LN de bestaande termijnen met de status **Vrij** die betrekking hebben op de duur van de ingangsdatum van de wijziging tot de vervaldatum van de configuratie. Kortingsbedragen voor contracten worden ook gecorrigeerd.

NB

Als de status van de termijn al **Geaccepteerd** is, geldt het volgende:

- Als het verschil resulteert in een toename, maakt LN een nieuwe termijn aan voor dezelfde geplande factuurdatum.
- Als het verschil resulteert in een afname, maakt LN een creditnota aan. Alle termijnen met de status **Vrij** die vallen na de vervaldatum van de configuratie, worden geannuleerd.

Gevolgen van indexering of incidentele wijzigingen op termijnen als Contractwijziging is geactiveerd.

Wanneer indexering of een incidentele wijziging is geactiveerd, wordt het geïndexeerde bedrag verdeeld over de termijnen die voldoen aan de volgende criteria:

- Termijnen met de status **Vrij** in de sessie Contracttermijnen (tsctm4100m000)
- Termijnen met een startdatum op het veld **Ingangsdatum** (in de sessie Contracttermijnen (tsctm4100m000)) die groter is dan of gelijk is aan de **Wijzigingsdatum** (in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000)).

Het geïndexeerde bedrag wordt niet verdeeld over de termijnen die handmatig zijn gemaakt.

Er zijn geen termijnen met de status **Vrij** in de sessie Contracttermijnen (tsctm4100m000) als de indexering of incidentele wijziging wordt toegepast. LN genereert een nieuwe termijn met het geïndexeerde bedrag in de sessie Contracttermijnen (tsctm4100m000) na activering van de contractwijziging. De waarde **Geplande factuurdatum** voor de nieuwe termijn is gelijk aan de **Wijzigingsdatum** in de sessie Contractwijzigingen (tsctm3120m000).

Als het bedrag van de indexering of de incidentele wijziging niet nul is, vermeerderd LN het termijnbedrag met dit bedrag. Vervolgens wordt het bedrag van de indexering / incidentele wijziging teruggezet op nul.

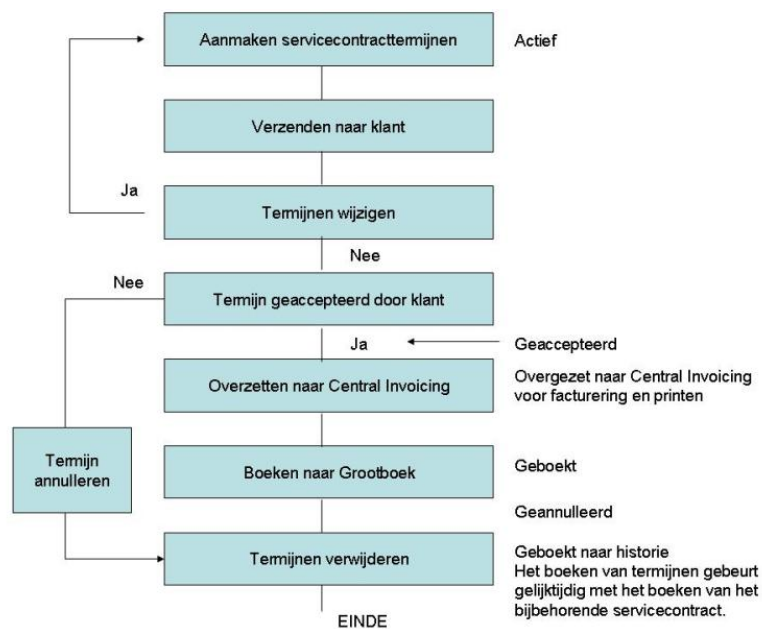
De status van de termijn kan alleen in de volgende gevallen worden gewijzigd:

- Het bedrag van de indexering of incidentele wijziging is nul. De status van de termijn kan worden gewijzigd in de volgende status:
 - **Geaccepteerd**
 - **Geannuleerd**
- De contractwijziging is geactiveerd.

Proces voor servicecontracttermijnen

Proces voor servicecontracttermijnen:

In de volgende afbeelding wordt het proces voor de servicecontracttermijnen uitgelegd.



Termijnsjablonen gebruiken

Met termijnsjablonen kunt u termijnen genereren als de serviceorganisatie met een reeks voorgedefinieerde termijncondities werkt.

Voordat u de kopgegevens van een servicecontractsjabloon, een servicecontract of een servicecontractofferte invoert, moeten er termijnsjablonen zijn gedefinieerd. Termijnsjablonen bieden de mogelijkheid bepaalde gegevens van een termijn van tevoren op te stellen. De aanmaaktijd voor de termijnstrategie wordt bekort en in soortgelijke omstandigheden worden dezelfde voorwaarden en condities toegepast.

Een termijnsjabloon aanmaken

Met de sessie Termijnsjablonen afdrukken (tsctm4410m000) kunt u termijnsjablonen aanmaken en afdrukken.

In de sjabloonkop kunt u de volgende gegevens voor de sjabloon invoeren:

- De omschrijving van de sjabloon.
- Het interval tussen termijnen.
- De datum waarop de termijn wordt gefactureerd.
- De periode voor de termijnverschuiving die moet worden gebruikt bij de facturering.
- Het aantal financiële perioden.

De termijnsjablonen gebruiken

De termijnsjablonen kunnen worden gebruikt wanneer u kopgegevens van het servicecontract of de servicecontractofferte invoert. U moet de termijnsjabloon aanmaken op:

- Het veld **Termijnsjabloon** van de sessie Contractoffertes (tsctm2100m000) voor een servicecontractofferte.
- Het veld **Termijnsjabloon** van de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000) voor een servicecontract.

Servicecontracttermijnen gebruiken

Met de termijnstatus worden de verschillende stadia van een termijn aangegeven. De status van een termijn verandert na interactie met de relatie.

Mogelijke statuswaarden voor een termijn zijn:

- **Vrij**
- **Geaccepteerd**
- **Overgezet**
- **Geboekt**

- **Geannuleerd**

Servicecontracttermijnen – voorbeeld van prijzen

Installatiegroep A:

- Verkoopwaarde: 100,000
- Service: acht procent van de verkoopwaarde
- Betaling: 12 keer per jaar

Installatiegroep B - 4 x Inspecties:

- Verkoopbedrag: $4 \times 1000 = 4000$
- Kostenbedrag: $4 \times 800 = 3200$
- Betaling: 4 keer per jaar

Voorbeeld

Verkoopprijs contract (voor installatiegroep A en B):

- A: 8.000 per jaar = 667 per maand
- B: 4.000 per jaar = 1.000 per kwartaal

Factureringsschema:

- Januari: $667 + 1,000 = 1,667$
- Februari: 667
- Maart: 666
- Enz.

Voorbeeld

Kostprijs contract (voor installatiegroep A en B):

- A: Er kunnen geen kosten worden ingevoerd
- B: 3.200 per jaar = 800 per kwartaal

Brutomarge (BM) kan alleen worden gebaseerd op de volgende prijsmethoden:

- Begroot
- Prijslijsten

BM in dit geval: $(4000 - 3200) / 4000 = 20$ procent

Hoofdstuk 7

Servicecontract afsluiten

7

Dit hoofdstuk beschrijft de procedures voor contractbeheer.

Contracthistorie

U kunt de contractbekeerhistorie gebruiken om gegevens op te vragen van de voorwaarden en condities die naar de historie zijn overgezet.

De historiegegevens worden afgeleid van contractoffertes, servicecontracten en contracttermijnen.

U kunt de historiegegevens bijvoorbeeld gebruiken om de historie van een klant, de gerealiseerde brutomarges, enzovoort op te vragen. U kunt de trends zichtbaar maken en gebruiken om de bron van kosten te bepalen.

Contractbeheer - historie

Met de menugroep Contractbeheer - historie kunt u de historiegegevens opvragen die LN heeft opgeslagen. U kunt deze gegevens afdrukken en verwijderen.

Deze gegevens worden afgeleid van de volgende modules in Contractbeheer

- Servicecontractoffertes
- Servicecontracten
- Servicecontracttermijnen

U kunt een van de volgende instellingen in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000) gebruiken om aan te geven hoeveel gegevens worden opgeslagen voorafgaand aan de verwijdering:

- **Geen**
- **Kop**
- **Kop & voorwaarden**

NB

Als u de optie **Kop & voorwaarden** selecteert, wordt veel schijfruimte verbruikt.

U kunt twee sets kopgegevens opslaan, afhankelijk van de context:

- De servicecontractoffertekop
- De servicecontractkop

Gebruik de sessie Contractoffertes naar historie kopiëren (tsctm2280m000) om servicecontractoffertes naar de historie te verplaatsen. De status van de serviceorderofferte moet **Verwerkt** of **Geannuleerd** zijn. Na de verplaatsing verwijdert LN servicecontractoffertes uit de sessie Contractoffertes (tsctm2100m000).

U kunt de sessie Servicecontracten naar historie kopiëren (tsctm3280m000) gebruiken om servicecontracten naar de historie te verplaatsen. De status van de servicecontracten moet **Afgesloten** zijn. Na de verplaatsing verwijdert LN de servicecontracten uit de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000). Termijnen worden verplaatst wanneer het bijbehorende servicecontract naar de historie wordt verplaatst.

Bijlage A

Woordenlijst

A

artikelspecificatie

Een lijst waaruit de onderdelen van een standaardartikel blijken. De artikelspecificatie kan als een structuur met meerdere niveaus en een structuur met één niveau worden weergegeven. Verder kan de artikelspecificatie als invoer voor een fysieke specificatie worden gebruikt.

BM

Zie: *brutomarge* (p. 65)

brutomarge

Het verschil tussen het verkoopbedrag en de standaardkosten.

De manier waarop de brutomarge wordt berekend, is afhankelijk van de instelling van het veld **Margebasis** in de sessie Parameters serviceorderbeheer (tssoc0100m000).

Acroniem: BM

contractkortingsschema

Als services of voorwaarden van een garantie overlappen met de services uit een contractovereenkomst voor een artikel, kan een korting op de contractprijs worden geboden. In een kortingsschema wordt het contractkortingspercentage gedefinieerd voor de periode waarin de garantie op het artikel van toepassing is. Zo kunt u een begingarantieperiode opnemen waarin geen facturen naar de klant worden verzonden. U kunt ook een kortingsschema los van een garantie gebruiken. Het is bijvoorbeeld mogelijk een eenmalige korting met de klant overeen te komen.

contractofferte

Een offerte voor een relatie ten behoeve van een servicecontract.

contractoffertedocumenten

De documenten die in de sessie Contractoffertedocumenten afdrukken (tsctm2400m000) worden afgedrukt.

Er kunnen twee documentsoorten worden afgedrukt:

- Externe documenten
- Interne documenten

Extern document

Dit soort document wordt gebruikt bij het afdrukken van werkelijke documenten die naar de relatie moeten worden verzonden. De status van de offerte wordt gewijzigd in Afgedrukt. Op dit punt liggen de gegevens vast en kunnen de offertevoorwaarden niet meer worden gewijzigd.

Intern document

Dit soort document wordt gebruikt bij het afdrukken van exemplaren voor intern gebruik van werkelijke documenten die naar de relatie moeten worden verzonden. De status van de offerte wordt hierbij gehandhaafd.

Voorbeeld

- De offerte kan afzonderlijk financieel worden goedgekeurd voordat de uiteindelijke documenten worden afgedrukt.
- De offertegegevens kunnen na controle nog steeds worden gewijzigd.

contractoffertekop

De contractoffertekop bevat alle gegevens die in de sessie Contractoffertes (tsctm2100m000) zijn ingevoerd.

contractsjabloon

Een standaardreeks contractvoorwaarden en -condities. Een sjabloon kan als basis voor contractoffertes en servicecontracten worden gebruikt.

contractsoort

Een manier om contracten te categoriseren op basis van overeenkomsten en gemeenschappelijke kenmerken.

Elke contractsoort wordt geïdentificeerd door een alfanumerieke code van maximaal drie tekens.

contracttermijn

Periode waarover de contractopbrengsten (termijnbedragen) en de geprognosticeerde contractkosten worden verdeeld. Contracttermijnen worden per jaar en per contract vastgelegd.

contractverlenging

Wijzigingen in servicecontracten die het gevolg zijn van een nieuwe tijdsduurperiode.

dekkingsvoorwaarden

Een dekkingsvoorwaarde behelst de overeenkomsten met betrekking tot de duur, de kostendekkingsmethode en de kosten die hiermee zijn gemoeid. Dekkingsvoorwaarden kunnen worden aangemaakt voor een servicecontract(offerte), installatiegroep, type dekking, type voorwaarde, volgnummer of een combinatie hiervan.

De bijbehorende kostenbedragen en verkoopbedragen worden eveneens opgeslagen.

De gedefinieerde dekkingsvoorwaarden zijn de gehele duur van het servicecontract geldig. Het is ook mogelijk deze voorwaarden van fasen te voorzien, afhankelijk van tijd of van de waarde van de hoofdteller van een tellermodel.

De dekkingsvoorwaarden kunnen in de zogeheten kostenvoorwaarden nader worden gespecificeerd.

garantie

De garantie dat een component kosteloos of tegen gereduceerde kosten wordt gerepareerd als deze binnen de garantieperiode niet conform de overeengekomen specificaties werkt.

Incidentele wijzigingen

Een soort servicecontractwijziging die het gevolg is van het toevoegen of verwijderen van artikelen of van het toevoegen, verwijderen of wijzigen van dekkingsvoorwaarden en/of kostenvoorwaarden.

Indexering

Contractprijzen verhogen of verlagen met een door de gebruiker gedefinieerd percentage.

installatiegroep

Een reeks seriedragende artikelen met dezelfde locatie die het eigendom zijn van dezelfde relatie. Als u seriedragende artikelen groepeert in een installatiegroep, kunt u de artikelen collectief onderhouden.

kopgegevens

De algemene informatie van een servicecontract, een servicecontractofferte, een serviceorder of een serviceorderofferte. Kopgegevens kunnen betrekking hebben op omschrijving, relatie, financiën, factuur en duur.

kostenvoorwaarden

Een gedetailleerde specificatie van een dekkingsvoorwaarde.

menu Beeld, Referenties en/of Acties

Opdrachten zijn verdeeld over de menu's **Beeld**, **Referenties** en **Acties**, of weergegeven als knoppen. In eerdere versies van LN en Web UI waren deze opdrachten te vinden in het menu *Specifiek*.

nummergroep

Een groep met eerste vrije nummerseries die u kunt toekennen voor specifiek gebruik.

U kunt bijvoorbeeld een nummergroep toekennen aan:

- Relatiecodes
- Inkoopcontracten
- Verkooporders
- Productieorders
- Serviceorders
- Magazijnorders
- Transportorders

Binnen een nummergroep kunt u verschillende series definiëren. Elke serie wordt aangeduid met een seriecode. De serienummers die LN genereert, bestaan uit de seriecode gevolgd door het eerste vrije nummer in de serie. Seriecodes van dezelfde nummergroep hebben dezelfde lengte.

prijsmethode

De methode waarmee de manier wordt bepaald waarop de contractprijs wordt vastgesteld.

De volgende prijsmethoden zijn beschikbaar:

- **Verkoopwaarde van configuratie**
- **Begrote servicekosten**
- **Prijsbepaling installatiegroep/artikel**

relatie

De partij waarmee u zakelijke transacties uitvoert, bijvoorbeeld een klant of leverancier. U kunt ook bedrijfsonderdelen binnen uw organisatie, die fungeren als klanten of leveranciers voor uw eigen bedrijfsonderdeel, definiëren als relaties.

De relatiedefinitie bevat:

- De naam en het hoofdadres van de organisatie.
- De gebruikte taal en valuta.
- Belasting- en wettelijke identificatiegegevens.

Aanspreekpunt bij de relaties is de contactpersoon van de relatie. De status van de relatie bepaalt of u transacties kunt uitvoeren. De transactiesoorten (verkooporders, facturen, betalingen, zendingen) worden gedefinieerd door de rol van de relatie.

seriedragend artikel

Een artikel dat door een unieke artikelcode (onderdeelnummer van producent) en een serienummer wordt geïdentificeerd

servicecontract

Een verkoopovereenkomst tussen een serviceorganisatie en een klant die een bepaalde periode geldig is. In de overeenkomst worden de te onderhouden configuraties (installatiegroepen of seriedragende artikelen), de dekkingsvoorwaarden en de overeengekomen prijs vermeld.

servicecontractdocumenten

De documenten die in de sessie Servicecontractdocumenten afdrukken (tsctm3400m000) worden afgedrukt.

Er kunnen twee documentsoorten worden afgedrukt:

- Externe documenten
- Interne documenten

Extern document

Dit soort document wordt gebruikt bij het afdrukken van werkelijke documenten die naar de relatie moeten worden verzonden.

Intern document

Dit soort document wordt gebruikt bij het afdrukken van exemplaren voor intern gebruik van werkelijke documenten die naar de relatie moeten worden verzonden.

Voorbeeld

- Het contract kan afzonderlijk financieel worden goedgekeurd voordat de uiteindelijke documenten worden afgedrukt.
- De contractgegevens kunnen na controle nog steeds worden gewijzigd.

servicecontractkop

De servicecontractkop bevat alle gegevens die in de sessie Servicecontracten (tsctm3100m000) zijn ingevoerd.

servicecontractwijziging

Mogelijke typen contractwijziging zijn:

- **Verlenging:** Met deze optie kunt u de contractperiode verlengen na de huidige geldigheidsduur.
- **Incidentele wijzigingen:** Met deze optie kunt u wijzigingen aanbrengen in een bestaand contract. Incidentele wijzigingen zijn bijvoorbeeld het toevoegen/verwijderen van één of meer configuratieregels en het wijzigen van prijzen en kortingen.
- **Indexering:** Met deze optie kunt u de contractprijs wijzigen op basis van de wijzigingen in de waarde van de consumentenprijzenindex.
- **Verlenging met indexering:** Met deze optie kunt u tegelijkertijd een indexering en verlenging uitvoeren.

serviceorderofferte

Een serviceorderofferte bevat gegevens over prijs, verkoopvoorwaarden en een omschrijving van services en materialen. Serviceorderoffertes kunnen naar een mogelijke relatie worden verzonden. De gegevens over de relatie, de betalingscondities en de leveringscondities worden in de kop vermeld. De gegevens over de activiteiten en materialen worden op de offerteregels ingevoerd.

servicetype

De classificatie van service die door serviceverleners wordt geboden. Het servicetype bepaalt de beschikbaarheidsoort die op een serviceorderkop van toepassing is en voorziet in een default orderprocedure en soort dekking.

termijnsjabloon

Een sjabloon voor de factuurmethode, het interval tussen twee termijnen, de termijnvariant en de methode waarmee het aantal boekingsperioden van een termijn moet worden opgegeven. De sjabloon kan voor contractoffertes en servicecontracten worden gebruikt.

type voorwaarde

Categorieën waarmee kosten worden gegroepeerd. Dankzij typen voorwaarden hebt u een gedetailleerd overzicht van de bron van kosten.

In de module Contractbeheer in Service wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende typen voorwaarden:

- **Materiaal**
- **Taak**
- **Gereedschap**
- **Reizen**
- **Uitbesteding**
- **Helpdesk**
- **Overige**

verkopen-aan relatie

Dit is meestal een inkoopbureau bij de debiteur. De relatie die goederen of diensten bestelt van uw organisatie die de configuraties, die u onderhoudt of waarvoor u een project uitvoert, in eigendom heeft.

De afspraak met de verkopen-aan relatie kunnen het volgende omvatten:

- Default prijs- en kortingsovereenkomsten
- Defaults van verkooporders
- Leveringscondities
- De gerelateerde verzenden-aan en factureren-aan relatie

verlenging met indexering

Wanneer de soort contractwijziging **Verlenging met indexering** is, wordt het contract verlengd en tegelijkertijd geïndexeerd. Indexering wordt toegepast op alle configuratieregels, ongeacht de prijsmethode.

voorwaarden

Een reeks condities ten aanzien van een contract, offerte of garantie die aan een type onderhoud zijn gerelateerd.

Conditie en prijsovereenkomsten worden per soort dekking en type voorwaarde opgeslagen in de dekkingsvoorwaarden, die in de kostenvoorwaarden nader kunnen worden gespecificeerd.

Voorbeeld

Alle condities met betrekking tot:

- Langdurig cyclisch onderhoud
- Ondersteuning door de helpdesk
- Oplossen van on-site problemen

Index

Actieve servicecontracten

wijzigen, 41

Actieve servicecontracten wijzigen, 41

Afdrukken, servicecontractoffertes, 18

Afdrukken

contractoffertedocumenten, 18

servicecontractdocumenten, 40

servicecontracten, 41

servicecontracten die binnenkort vervallen, 46

artikelspecificatie, 65

Basisgegevens

contractbeheer, 13

BM, 65

brutomarge, 65

Contractbeheer (CTM), 10

Contractbeheer, 24

contractoffertes, 15

kostendekkingsmethode, 32, 39

overzicht, 9

servicecontractdocumenten afdrukken, 40

servicecontracten aanmaken, 27

servicecontracten afdrukken, 41

servicecontracten gebruiken, 27

servicecontracttermijnen, 57

servicecontracttermijnen gebruiken, 61

sjablonen gebruiken, 28

voorbeelden van servicecontracttermijnen, 62

voorwaarden gebruiken, 29

Contracten

beheer binnen Service, 9

Contracthistorie, 11, 63

contractkortingsschema, 65

Contractkortingsschema's, 12, 40

contractoffertedocumenten, 66

Contractoffertedocumenten

afdrukken, 18

contractoffertekop, 66

contractofferte, 65

prijssimulatie, 18

Contractoffertes

overzicht, 15

status, 16

Contractprijsofferte

simuleren, 18

Contractprijzen

berekenen, 35

contractsjabloon, 66

contractsoort, 66

Contractsoorten, 11, 25

contracttermijn, 66

contractverlenging, 67

Contractverlenging, 21, 44

Contractvoorwaarden, 51

Contractvoorwaarden gebruiken, 52

Dekkings- en kostenvoorwaarden kopiëren

contractverlenging, 23

Dekkingsmethode

kosten, 32, 39

dekkingsvoorwaarden, 67

Dekkingsvoorwaarden

gefaseerd en niet-gefaseerd, 30

voorbeelden fasering, 29

Duur contractverlenging

Dekkings- en kostenvoorwaarden kopiëren, 21

garantie, 67

Gefaseerd en niet-gefaseerd

dekkingsvoorwaarden, 30

Historie

contractbeheer, 63

Incidentele wijzigingen, 46, 67

Indexering, 44, 67

prijs servicecontract, 44

Inkoopcontract

 prijsberekening, 32
 prijsberekening contract/serviceorder, 35
installatiegroep, 67
kopgegevens, 67
Kostendekkingsmethode
 contractbeheer, 32, 39
kostenvoorwaarden, 67
Markeren als vervallen
 servicecontracten, 47
menu Beeld, Referenties en/of Acties, 68
nummergroep, 68
Prijsberekening
 contract, 32
prijsmethode, 68
prijssimulatie
 contractofferte, 18
Proces voor servicecontracttermijnen, 60
relatie, 68
seriedragend artikel, 69
servicecontract, 69
servicecontractdocumenten, 69
Servicecontracten die binnenkort vervallen
 afdrukken, 46
Servicecontracten en offertes, 50
Servicecontracten
 aanmaken, 27
 afdrukken, 40, 41
 gebruiken, 27
 markeren als vervallen, 47
 op vervallen zetten, 47
 overzicht, 24
 Termijnen, 57
 termijnen gebruiken, 61
servicecontractkop, 69
Servicecontract
 status, 25
 voorbeelden van termijnen, 62
Servicecontracttermijnen, 11, 57
servicecontractwijziging, 70
Serviceorder/contract, offerte
 berekening contractprijs, 35
serviceorderofferte, 70
servicetype, 70
Sjablonen
 gebruiken in Contractbeheer, 28
Sjabloon, 61
Status
 contractoffertes, 16

 servicecontract, 25
Termijn, 61
Termijnen, proces
 servicecontract, 60
Termijnen
 servicecontracten, 57
 voorbeelden voor servicecontracten, 62
termijnsjabloon, 70
type voorwaarde, 70
verkopen-aan relatie, 71
verlenging met indexering, 71
Vervallen
 servicecontracten, 47
Voorbeelden fasering
 dekkingsvoorwaarden, 29
voorwaarden, 71
Voorwaarden
 in contractbeheer, 29
Wijzigingen
 incidenteel in servicecontract, 46
