



Infor LN Service

Gebruikershandleiding voor beheer reparatieverkooporders (depotreparatie)

© 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	tsmscug (U9132)
Release	10.5 (10.5)
Aangemaakt op	29 september 2018

Inhoudsopgave

Documentinfo

Hoofdstuk 1 Inleiding.....	7
Inleiding.....	7
Hoofdstuk 2 Concepten voor reparatieverkooporders.....	9
Reparatieverkooporders.....	9
Status verkooporder.....	10
Status van verkooporderregels.....	11
Alternatief artikel.....	11
ATP.....	12
Effect van ATP-datum.....	12
Hoofdstuk 3 Instelling basisgegevens.....	15
Parameters reparatieverkoopbeheer.....	15
Hoofdstuk 4 Concepten voor reparatieverkooporders.....	17
Reparatieverkooporders aanmaken.....	17
Reparatieverkooporders aanmaken.....	17
Zoekpad voor loonkostentarieven (servicecontract).....	18
Reparatieverkooporders annuleren.....	19
Calls, serviceorders en verkooporders deblokken.....	20
Kostenpegging in depotreparatie.....	20
overzicht.....	20
Verspreiding van de peg in het depotreparatieproces.....	21
Verspreiding van de peg naar de reparatieverkoopoffertes.....	21
Verspreiding van de peg naar de reparatieverkooporder.....	22
Verspreiding van de peg naar de werkorder voor de artikelregel van de reparatieverkooporder.....	22
Verspreiding van peg naar de werkorder die gekoppeld is aan/afkomstig is van een reparatieverkooporder.....	22
Verspreiding van peg naar vervolgwerkorder.....	22

Verspreiding van materiaalverzoek naar LN Magazijnbeheer vanuit depotreparatie.....	23
Verspreiding van peg naar boekuren.....	24
Overige kosten of materiaalkosten van servicevoorraad boeken.....	24
Verspreiding van peg naar dekkingsregels voor reparatieverkooporders.....	24
Interne uitbesteding voor depotreparatie.....	24
overzicht.....	24
Reparatieverkooporder aanmaken.....	25
Werkorder aanmaken.....	25
Goederen verzenden.....	25
Product ontvangen.....	25
Reparatieactiviteit.....	25
Product overzetten.....	25
Repareren in reparatieafdeling.....	26
Facturering klant.....	26
Interne facturering.....	26
Interne verkooptarieven.....	28
overzicht.....	28
Materiaalkosten voor verkoop.....	28
Loonkostentarieven voor verkoop.....	29
Herberekening van verkoopprijs en koppeling van contracten aan de reparatieverkooporder.....	29
Verkoopprijs op de artikelreparatieregels.....	29
Bijlage A Woordenlijst.....	33

Index

Documentinfo

Doelen

In deze handleiding wordt een beschrijving van het volgende gegeven:

Het is van belang bekend te zijn met de volgende concepten:

- Reparatieverkooporders
- Status verkooporder
- Status verkooporderregel

Uitvoeren van de volgende taken:

- Reparatieverkooporders aanmaken
- Reparatieverkooporders afsluiten
- Reparatieverkooporders annuleren

In dit document wordt ervan uitgegaan dat u basiskennis hebt van LN Service.

Documentoverzicht

In deze handleiding worden de verschillende concepten en processen in Reparatieverkooporder beschreven.

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.

Het gedeelte waarnaar in dit document verwezen wordt staat in de inhoudsopgave

Onderstreepte termen bevatten een link naar een definitie. Als u dit document online wilt opvragen, klikt u op de onderstreepte term om de definitie weer te geven.

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 reparatieverkooporders, die in de module RMA & depotreparatie voorkomt.

Inleiding

In de module Reparatieverkoopbeheer (MSC) kunt u de verzoeken van klanten bij de serviceleveranciers registreren. Als verzoeken te maken hebben met de reparatie van artikelen, wordt de implementatie van het werk zelf beheerd met de module Werkorderbeheer (WCS). Met de reparatieverkooporders kunt u ook de ontvangst en levering van reserveonderdelen, vervangingsartikelen en uitleenartikelen verwerken.

Voor depotreparaties werkt de module Reparatieverkoopbeheer (MSC) nauw samen met de module Werkorderbeheer (WCS), waarin de implementatie van werk wordt beheerd. De procedures voor Reparatieverkoopbeheer zorgen voor het beheer van de RMA-processen en andere reparatieverkoopprocessen.

In elke reparatieverkooporder kunt u vier typen artikelmutaties verwerken:

- **Artikelonderhoud**
Als een artikel wordt teruggebracht ter reparatie, kan dit proces als artikelreparatiemutatie worden verwerkt. Op dit punt moet u het artikel ontvangen in een magazijn dat eigendom is van de serviceklant, zodat de reparaties kunnen worden uitgevoerd als onderdeel van depotreparatie. Als reparaties worden uitgevoerd via werkorders, is een gekoppelde werkorder nodig. Deze werkorder kan worden aangemaakt in de module WCS. De artikelregels moeten wachten op voltooiing van de werkorders en verdere levering aan een gepland magazijn, van waaruit het artikel aan de klant kan worden geretourneerd.
- **Artikellevering**
Als artikelen aan een klant moeten worden geleverd, wordt deze levering uitgevoerd via een artikelleveringsregel. Mogelijk willen klanten nieuwe subassemblages of extra artikelen aanschaffen of deze bijwerken. Met artikelleveringsregels kunt u deze artikelen aan de klanten leveren.

- **Artikelontvangst**

Met de artikelontvangstregels kunt u defecte artikelen of artikelen in goede staat retourneren. U kunt onderdelen retourneren omdat ze zijn afgewezen of u kunt verouderde artikelen terugverkopen tegen gereduceerde prijzen. Door de artikelontvangstregels en de artikelleveringsregels te combineren, worden artikelen uitgewisseld. Het resultaat hiervan is dat de klant een gerepareerd of nieuw artikel ontvangt, terwijl het servicebedrijf eigenaar wordt van het defecte artikel. Het tegenovergestelde geldt voor artikelreparatie, waarvoor hetzelfde artikel aan de klant wordt geretourneerd.

- **Artikeluitlening**

Als het artikel afwezig is als gevolg van reparatie of omdat het gebruik van het artikel van tijdelijke aard is, heeft de klant voor korte periode een uitleenartikel nodig dat de klant bepaalde tijd kan gebruiken en vervolgens moet retourneren.

- **Naar artikellevering converteren**

Als de serviceafdeling van mening is dat het uitgeleende artikel niet door de klant hoeft te worden geretourneerd, wordt voor het betreffende artikel de optie **Naar artikellevering converteren** gebruikt. U kunt de klant factureren voor het geleverde artikel.

- **Naar artikelontvangst converteren**

Als de serviceafdeling van mening is dat het artikel dat wordt gerepareerd, niet kan worden geretourneerd aan de klant (Voorbeeld: als het artikel niet kan worden gerepareerd), kan de optie **Naar artikelontvangst converteren** worden gebruikt. Tijdens het berekenen van de kosten wordt er een creditnota gegenereerd.

Hoofdstuk 2

Concepten voor reparatieverkooporders

2

Dit hoofdstuk bevat een korte beschrijving van de concepten voor reparatieverkooporders.

Reparatieverkooporders

Reparatieverkooporders zijn verkoopovereenkomsten met informatie over de klant waaraan de services worden geleverd en andere relevante gegevens over de verkopen. Reparatieverkooporders kunnen uit meerdere regelartikelen bestaan. Gegevens over de verzenden-aan relatie zijn vereist voor de levering van gerepareerde goederen, uitleen- of vervangingsartikelen. Op dezelfde wijze zijn de gegevens van de factureren-aan relaties en betalen-door relaties vereist voor het factureren van relaties.

Reparatieverkooporders kunnen direct worden ingevoerd wanneer een verzoek van de klant wordt ontvangen of kunnen het resultaat zijn van overgezette calls (als het verzoek van de klant in de module Callbeheer wordt geregistreerd). De eerste processen voor RMA-tracering bestaan uit het invoeren en opgeven van gegevens in de reparatieverkooporders.

De volgende modules zijn nauw verbonden met de module Reparatieverkooporders:

- **Callbeheer (CLM)**
Reparatieverkooporders kunnen voortkomen uit een overgezette call. Een call kan worden overgezet naar een bestaande reparatieverkooporder of kan resulteren in een nieuwe reparatieverkooporder.
- **Werkorderbeheer (WCS)**
Alle reparatieverkooporders met artikelreparatieregels resulteren in een werkorder. Het uitvoeren van werkorders is nauw verbonden met het kostenbeheer of met de facturering van de reparatieverkooporder.
- **Configuratiebeheer(CFG)**
Regels van reparatieverkooporders kunnen gegevens bevatten van de artikelen die in de configuratiegegevens zijn gedefinieerd in de vorm van seriedragende artikelen en installatiegroepen.
- **Basisgegevensbeheer (MDM)**
Reparatieverkooporders en -regels kunnen de serviceafdeling bevatten die verantwoordelijk is voor de verwerking van de order, het servicetype, het type dekking en de artikelen die in de order worden verwerkt.

- **Contractbeheer (CTM)**
Reparatieverkooporderregels kunnen worden gedekt door contracten en garanties (indien van toepassing).
- **Facturering (CI)**
Verwerkte reparatieverkooporders kunnen naar Facturering worden verzonden voor de facturering.
- **Grootboek (GLD)**
Alle kosten en opbrengsten van de reparatieverkooporders worden geboekt in het grootboek.

Status verkooporder

Vrij

De order is handmatig ingevoerd of doordat een call is overgezet.

Vrijgegeven

De status van de reparatieverkooporder is op **Vrijgegeven** ingesteld. U moet de order eerst vrijgeven voordat u andere mutaties kunt uitvoeren.

In verwerking

De status van de eerste regel onder de order is gewijzigd in **In verwerking**.

Gereedgemeld

De status van de eerste regel onder de order is gewijzigd in **Gereedgemeld**.

Nagecalculeerd

Alle orderregels en dekkingsregels voor de order zijn nagecalculeerd.

Afgesloten

Geeft aan dat de order is afgesloten.

Geannuleerd

De order is niet uitgevoerd en geannuleerd op grond van de redenen die worden aangegeven in de annuleringsredenen voor de orderregels.

Status van verkooporderregels

Vrij

Deze status geldt tijdens het invoeren van de orderregel.

Vrijgegeven

De status van de reparatieverkooporderregel is op **Vrijgegeven** ingesteld.

In verwerking

Door de bevestiging van een ontvangst of levering, afhankelijk van de procedure die geldt voor de regel, wordt de status van de orderregel gewijzigd van **Vrij** in **In verwerking**.

Gereed

Door de bevestiging van een ontvangst of levering, afhankelijk van de procedure die geldt voor de regel, wordt de status van de orderregel gewijzigd van **Vrij** in **Gereedgemeld** of van **In verwerking** in **Gereedgemeld**.

Nagecalculeerd

Alle dekkingsregels die horen bij de orderregel, zijn nagecalculeerd.

Afgesloten

Geeft aan dat de onderhoudsactiviteiten op de orderregel zijn afgesloten.

Geannuleerd

Het werk op de orderregel is geannuleerd en de reden en de datum van de annulering zijn vastgelegd in LN. De annulering kan onmiddellijk ingaan of worden uitgesteld. In het geval van uitstel, wordt de order geïnitieerd voor annulering en krijgt deze de status **Geannuleerd** nadat de order is afgesloten.

Alternatief artikel

Alternatieve artikelen doen dienst als substituuat voor het standaardartikel als het standaardartikel niet kan worden geleverd of wordt vervangen. Als meerdere artikelen een substituuat voor een standaardartikel kunnen zijn, kunt u aan elk alternatief artikel een prioriteitscode toewijzen.

U kunt alternatieve artikelen opgeven voor de componenten in een artikelspecificatie onder verschillende parent-artikelen. U kunt het juiste alternatieve artikel selecteren op basis van het parent-artikel

Als u de relatie met een artikelspecificatie verwijderd, worden de corresponderende alternatieve artikelen ook verwijderd. Als er een verandering plaatsvindt in de artikelspecificatie, moet het corresponderende artikel in de alternatieve artikelen worden bijgewerkt.

ATP

Een artikelhoofdplan bevat ATP-gegevens (ATP). Met behulp van de ATP-gegevens kunt u de beschikbare hoeveelheid bepalen en de acceptatie van orders ondersteunen.

Met deze informatie kunt u de volgende taken uitvoeren:

- De beschikbare voorraad van een reserveonderdeel bepalen.
- Identificeren in welk magazijn het artikel beschikbaar is.
- De datum bepalen waarop het reserveonderdeel kan worden toegezegd, om de uitvoerings- en leveringsdatums van de service te bepalen.

Effect van ATP-datum

Als een ATP-controle met succes is uitgevoerd, heeft dit invloed op de ATP-datum van de Vroegste starttijd (VST), Geplande starttijd (GST) , Geplande eindtijd (GET), Laatste eindtijd (LET) en Geplande leverdatum (GLD).

In de tabel hieronder worden de Vroegste starttijd (VST), Geplande starttijd (GST) , Geplande eindtijd (GET), Laatste eindtijd (LET) en Geplande leverdatum (GLD) weergegeven voordat de ATP-controle is uitgevoerd:

VST	GST	GLD	GET	LET
05-04-07	07-04-07	07-04-07	10-04-07	11-04-07

Als de ATP-controle wordt uitgevoerd en als de ATP-datum groter is dan de Geplande leverdatum, heeft dit het volgende effect op de ATP-datum:

- De VST-datum wordt teruggezet op de ATP-datum.
 - De LET-datum wordt vermeerderd met eenzelfde aantal dagen als het verschil tussen de VST en de nieuwe VST, zoals wordt getoond in de tabel hieronder:
-

ATP-da- tum	VST	Nieuwe VST	GST	Nieuwe GST	GLD	Nieuwe GLD	GET	Nieuwe GET	LET	Nieuwe LET
08-04- 07	05-04- 07	08-04- 07	07-04- 07	08-04- 07	07-04- 07	08-04- 07	10-04- 07	09-04- 07	11-04- 07	14-04- 07

Als de ATP-controle wordt uitgevoerd en de ATP-datum groter is dan de GLD en de nieuwe VST groter is dan de GST-datum, heeft het volgende effect:

- De VST-datum wordt teruggezet op de ATP-datum.
- De GST-datum wordt teruggezet op de ATP-datum.
- De GLD-datum wordt ook teruggezet op de ATP-datum.
- De GET-datum wordt vermeerderd met eenzelfde aantal dagen als het verschil tussen de GST en de nieuwe GST.
- De LET-datum wordt vermeerderd met eenzelfde aantal dagen als het verschil tussen de VST en de nieuwe VST, zoals wordt getoond in de tabel hieronder:

ATP-da- tum	VST	Nieuwe VST	GST	Nieuwe GST	GLD	Nieuwe GLD	GET	Nieuwe GET	LET	Nieuwe LET
08-04- 07	05-04- 07	08-04- 07	07-04- 07	08-04- 07	07-04- 07	08-04- 07	10-04- 07	11-04- 07	11-04- 07	14-04- 07

NB

De leverdatum op de reparatieverkooporderregel wordt bijgewerkt met de ATP-datum wanneer een ATP-controle met succes wordt uitgevoerd.

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

Parameters reparatieverkoopbeheer

Als u een reparatieverkooporder wilt gebruiken, moet u eerst parameters instellen in de sessie Parameters reparatieverkoopbeheer (tsmsc0100m000).

De instellingen in deze parameters zijn van invloed op de manier waarop de reparatieverkooporders functioneren en worden slechts eenmaal ingesteld. Om deze reden moet u ervoor zorgen dat de parameters op de juiste wijze worden ingesteld en overeenkomen met uw bedrijfsfuncties.

Parameters voor Reparatieverkoopbeheer instellen

Als u de parameters voor Reparatieverkoopbeheer wilt instellen, gaat u als volgt te werk:

Stap 1: Nummergroep

Voer de code in van de nummergroep die wordt gebruikt om de verkooporders te identificeren.

Stap 2: defaults

LN gebruikt de volgende default waarden:

- **Type dekking**
Wordt gebruikt wanneer dekkingsregels worden aangemaakt.
- **Default serviceordersoort als herkomst call is**
Wordt gebruikt wanneer een reparatieverkooporder wordt aangemaakt op basis van een call.
- **Default servicetype**
Wordt gebruikt wanneer een reparatieverkooporder handmatig wordt ingevoerd.
- Het servicetype wordt gebruikt om aan te geven of het gerepareerde artikel onder garantie valt.

Stap 3: Historie van reparatieverkooporders

Indien dit selectievakje is ingeschakeld, LN werkt de historie van de reparatieverkooporders bij.

Stap 4: Signaleren en blokkeren

LN toont een melding en zorgt ervoor dat verdere verwerking niet mogelijk is als de volgende parameters zijn ingesteld:

- **Bij overschrijding kredietlimiet**
Indien dit selectievakje is ingeschakeld, LN waarschuwt de gebruiker of er wordt een blokkering ingesteld wanneer de kredietlimiet van de factureren-aan relatie is overschreden.
- **Als kredietcontrole achterstallig is**
Indien dit selectievakje is ingeschakeld, LN waarschuwt de gebruiker of er wordt een blokkering ingesteld wanneer de kredietcontrole van de factureren-aan relatie achterstallig is.
- **Als factuur achterstallig is**
Indien dit selectievakje is ingeschakeld, LN waarschuwt de gebruiker of er wordt een blokkering ingesteld wanneer voor de factureren-aan relatie een achterstallige factuur aanwezig is.
- **Als relatie dubieus is**
Indien dit selectievakje is ingeschakeld, LN waarschuwt de gebruiker of er wordt een blokkering ingesteld wanneer de factureren-aan relatie dubieus is.

Hoofdstuk 4

Concepten voor reparatieverkooporders

4

Dit hoofdstuk beschrijft de procedures voor reparatieverkooporders.

Reparatieverkooporders aanmaken

Het proces voor aanmaken van een reparatieverkooporder bestaat uit de volgende activiteiten:

- Reparatieverkooporderkop aanmaken
- Reparatieverkooporderregels aanmaken
- Dekkingsregels voor de reparatieverkooporder toevoegen of wijzigen

Reparatieverkooporders aanmaken

Als u een reparatieverkooporder wilt aanmaken, voert u de volgende stappen uit:

Stap 1: Reparatieverkooporderkop aanmaken

U kunt reparatieverkooporderkoppen aanmaken om de algemene en financiële gegevens van uw relatie te identificeren. U kunt reparatieverkooporders definiëren, wijzigen of opvragen in de sessie Reparatieverkooporders (tsmsc1100m000).

Stap 2: Reparatieverkooporderregels aanmaken

U kunt reparatieverkooporderregels voor verkooporders aanmaken en wijzigen in de sessie Reparatieverkooporder (tsmsc1100m100).

Daarnaast kunt u reparatieverkooporderregels definiëren voor de seriedragende artikelen, generieke artikelen of labels. Met labels kunt u de reparatie afhandelen van artikelen die niet zijn opgenomen in de applicatiegegevens. Het inkomende defecte artikel krijgt een label die op het labelveld van de reparatieverkooporder wordt opgeslagen. De label kan vervolgens worden gebruikt om het artikel gedurende de hele reparatiecyclus te identificeren.

Stap 3: Dekkingsregels voor de reparatieverkooporder toevoegen of wijzigen

Dekkingsregels zijn de regels met gegevens over de gemaakte kosten, te factureren bedragen en de bedragen die worden gedekt door het contract en/of de garantie die van toepassing is. De meeste dekkingsregels worden via het proces voor reparatieverkooporders toegevoegd, maar dekkingsregels kunnen ook handmatig worden ingevoerd.

U kunt dekkingsregels direct opvragen, wijzigen en invoeren in de sessie Reparatieverkooporder - dekkingsregels (tsmsc1120m000). Daarnaast kunt u de dekkingsregels opvragen via het menu Specifiek in de sessie Reparatieverkooporders (tsmsc1100m000) of de sessie Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000), of via het tabblad Dekkingsregels van de sessie Reparatieverkooporder (tsmsc1100m100).

Zoekpad voor loonkostentarieven (servicecontract)

Voor servicecontracten en serviceoffertes kunt u met LN de zoekcriteria opgeven voor het ophalen van de loonkostentarijfcodes tijdens het definiëren van de loonkostenvoorwaarden. Op basis van deze default loonkostentarijfcodes 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 loonkostentarijfcodes.

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 loonkostentariefcode wordt 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 loonkostentariefcode voor de referentieactiviteit gedefinieerd is, wordt de loonkostentariefcode 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.

Reparatieverkooporders annuleren

Met de sessie Reparatieverkooporder annuleren - artikelregel (tsmsc1210m000) kunt u een reparatieverkooporder inclusief alle orderregels of een enkele regel van een reparatieverkooporder annuleren. U moet de reden en de datum van de annulering invoeren. Aanvullende tekst over de annulering is optioneel.

Als u een verkooporder(regel) wilt annuleren, moet u zeker weten dat:

- Er geen werkelijke kosten en opbrengsten zijn vastgelegd voor de verkooporderregel.
- De status van de order en de bijbehorende artikelregels **Vrij** of **In verwerking** is.
- De status van alle artikelregels **Geannuleerd** is.
- De redencode, annuleringstekst en annuleringsdatum zijn ingevuld op de serviceorder.

Als u een serviceorder hebt geannuleerd, is het volgende van toepassing:

- LN wijzigt de status van de verkooporderactiviteit in **Geannuleerd**.
- LN annuleert de materialen die zijn gereserveerd voor de verkooporder.
- LN annuleert de magazijnorders die zijn aangemaakt voor de verkooporder als de artikelen/materialen nog niet zijn afgegeven of ontvangen. Als de artikelen/materialen zijn afgegeven of ontvangen, worden retourleveringen aangemaakt (magazijnorders van het type **Overboeking**).
- Als u de verkooporder aanmaakt op basis van een call, wijzigt LN de status van de call in **Opgelost**.
- Als gereedschappen nodig zijn om de verkooporder uit te voeren, worden de gereedschapsbehoeften verwijderd uit de sessie Voorgecalculeerde gereedschapsbehoefte (titrp0111m000).

NB

Verkooporders die zijn geblokkeerd, kunnen niet worden geannuleerd.

Calls, serviceorders en verkooporders deblokkeren

U kunt de sessie Blokkeerredenen (tsmdm1101m000) gebruiken om de blokkering van calls, serviceorders en reparatieverkooporders op te heffen.

U heft de blokkering als volgt op:

1. Selecteer de regel voor de blokkering in de sessie Blokkeerredenen (tsmdm1101m000).
2. Klik in het menu Beeld, Referenties of Acties op **Vrijgeven**. LN ERP vult het veld **Vrijgavetijd** automatisch in.

De call of order is gedeblokkeerd en u kunt verder gaan met de verwerking van de call of order.

Kostenpegging in depotreparatie

overzicht

In Service kunt u kostenpegging implementeren in de module Depotreparatie. U kunt de servicekosten peggen aan een project, structuurdeel en/of een activiteit.

Om een project te peggen, geeft u de gegevens op van het project, het structuurdeel en/of de activiteit voor de call, het contract, de reparatieverkoopofferte, de reparatieverkooporders of werkorders. U moet het selectievakje **Project-peg vereist** in de sessie Artikelen (tcibd0501m000) inschakelen als het definiëren van de ID van de projectkostenrekening verplicht is voor het aan het project peggen van de kosten van het artikel.

Initiatie van de gepegde mutatie

De peg wordt alleen geïnitieerd een bedrijfsproces wordt gestart voor mutaties waarmee werkelijke kosten worden geregistreerd. Bij Voorbeeld Calls en reparatieverkooporders.

De projectkostenrekening is een rekening waarin de kosten worden gepegd. De kosten worden via de ID van de projectkostenrekening gepegd. U kunt de ID van de projectkostenrekening invullen:

- Door tijdens het aanmaken van een nieuwe call, contract, reparatieverkoopofferte, reparatieverkooporder of een externe werkorder de ID van de projectkostenrekening in te voeren.

- Door de ID van de projectkostenrekening op het servicecontract in te vullen. Het is ook mogelijk de ID van de projectkostenrekening handmatig in te voeren.

Verspreiding van de peg in het depotreparatieproces

De ID van de projectkostenrekening wordt ingevuld in de resulterende mutatie (Voorbeeld, van call naar reparatieverkooporder naar werkorder). U kunt de ID van de projectkostenrekening wijzigen totdat de status van de call / het contract / de reparatieverkoopofferte / de reparatieverkooporder / de werkorder wordt gewijzigd.

Verspreiding van de peg naar servicecontract en configuratieregels

In Service kan het servicecontract bepalen of de call / het contract / de reparatieverkoopofferte / de reparatieverkooporder / de werkorder die aan het servicecontract is gekoppeld, de ID van de projectkostenrekening ophaalt uit het contract. De configuratieregels halen default de ID van de projectkostenrekening op uit de servicecontractkop. Deze ID's van projectkostenrekeningen op de configuratieregels worden ingevuld op de regels van de reparatieverkoopofferte, reparatieverkooporder en werkorders.

NB

U kunt de ID van de projectkostenrekening definiëren voor servicecontracten met de status 'Vrij' of 'Actief'.

Verspreiding van de peg naar een call

De ID van de projectkostenrekening voor de call wordt default opgehaald uit de servicecontractkop, als de call aan een servicecontract gekoppeld is. Als de status van de call 'Vrij' is, kunt u de ID van de projectkostenrekening opgeven of wijzigen. U moet de reden voor de wijziging opgeven.

Als de call wordt opgelost, maar niet wordt overgezet (Voorbeeld naar een reparatieverkooporder of serviceorder), kan de call worden gefactureerd. De kosten worden naar de bijbehorende projectkostenrekeningen geboekt. De kostencomponent wordt gebruikt om de correcte projectkostensoort in de sessie Kostenkoppelingen (tcmcs0149m000) te identificeren op basis van kostenkoppelingen.

Verspreiding van de peg naar de reparatieverkoopoffertes

LN stelt de default waarde voor de ID van de projectkostenrekening voor de offertekopregel in op basis van een servicecall, een artikelregel van een reparatieverkooporder of een werkorder. Als aan de hand van deze opties geen default waarde voor de ID van de projectkostenrekening wordt ingesteld, stelt LN een default waarde voor de ID in aan de hand van de configuratieregels van het servicecontract, als het seriedragende artikel aan een servicecontract gekoppeld is. Als de status van de reparatieverkoopofferte 'Vrij' is, kunt u de ID van de projectkostenrekening opgeven of wijzigen.

Verspreiding van de peg naar de reparatieverkooporder

LN stelt de ID van de projectkostenrekening van de reparatieverkooporder die is gebaseerd op de oorspronkelijke call of reparatieverkoopofferte, in als default waarde. De ID van de projectkostenrekening voor de artikelregel van de order wordt als default opgehaald uit de artikelregel van een servicecall of reparatieverkooporder. Als aan de hand van deze herkomsten geen default waarde voor de ID van de projectkostenrekening kan worden ingesteld, stelt LN een default waarde in op basis van de configuratieregel van het servicecontract, als het seriedragende artikel aan een servicecontract gekoppeld is. Als de status van de reparatieverkoopofferte 'Vrij' is, kunt u de ID van de projectkostenrekening invoeren of wijzigen.

Verspreiding van de peg naar de werkorder voor de artikelregel van de reparatieverkooporder

De ID van de projectkostenrekening wordt default opgehaald uit de reparatieverkooporder. Als de installatiegroep of het artikel aan een servicecontract gekoppeld is, wordt de ID van de projectkostenrekening opgehaald uit de configuratieregel van het servicecontract. Als aan de hand van deze herkomsten geen default waarde voor de ID van de projectkostenrekening kan worden ingesteld, stelt LN een default waarde in op basis van de configuratieregel van het servicecontract, als het seriedragende artikel aan een servicecontract gekoppeld is. Als de status van de reparatieverkoopofferte 'Vrij' is, kunt u de ID van de projectkostenrekening opgeven of wijzigen.

Verspreiding van peg naar de werkorder die gekoppeld is aan/afkomstig is van een reparatieverkooporder

LN stelt een default waarde voor de ID van de projectkostenrekening van de werkorder (gekoppeld aan/afkomstig van een reparatieverkooporder) in op basis van de configuratieregel van het servicecontract, als het seriedragende artikel aan een servicecontract gekoppeld is. Als aan de hand van deze herkomsten geen default waarde voor de ID van de projectkostenrekening kan worden ingesteld, stelt LN een default waarde in op basis van de configuratieregel van het servicecontract, als het seriedragende artikel aan servicecontracten gekoppeld is. Als de status van de reparatieverkoopofferte 'Vrij' is, kan de gebruiker de ID van de projectkostenrekening invoeren of wijzigen.

Verspreiding van peg naar vervolgwerkorder

De ID van de projectkostenrekening wordt standaard opgehaald uit de aanvangswerkorder. Als de installatiegroep of het artikel aan een servicecontract gekoppeld is, wordt de ID van de projectkostenrekening opgehaald uit de configuratieregel van het servicecontract. Als aan de hand van deze herkomsten geen default waarde voor de ID van de projectkostenrekening kan worden ingesteld, stelt LN een default waarde in op basis van de configuratieregel van het servicecontract, als het seriedragende artikel aan servicecontracten gekoppeld is. Als de status van de werkorder 'Vrij' is, kan de gebruiker de ID van de projectkostenrekening invoeren of wijzigen.

Verspreiding van materiaalverzoek naar LN Magazijnbeheer vanuit depotreparatie

Als vanuit Service magazijnorders worden gegenereerd om materiaal uit een magazijn aan te vragen, wordt de ID van de projectkostenrekening alleen ingevuld in Magazijnbeheer als het selectievakje **Project-peg overerven** in de sessie Artikelen (tcibd0501m000) ingeschakeld is. Magazijnbeheer gebruikt de ID van de projectkostenrekening voor de financiële boekingen naar LN Project. Magazijnbeheer verwerkt de potentiële pegoverdracht als volgt:

Voorbeeld

Service heeft de materialen B en C nodig voor de reparatie van artikel A. LN Service vraagt voor artikel B gepegde voorraad aan. Voor artikel C vraagt Service gepegd materiaal aan, omdat de kosten voor B en C voor het project moeten worden gerapporteerd.

Magazijnbeheer controleert of artikel B met de bijbehorende projectkostenrekening op voorraad is. Als er een voorraadtekort is, controleert Magazijnbeheer of er overdrachtregels van toepassing zijn om aan de aanvraag van LN Service te kunnen voldoen. Magazijnbeheer verwerkt de potentiële pegoverdrachten in de achtergrond.

Voor artikel C geldt dezelfde procedure. Service vraagt het materiaal met een projectkostenrekening aan, hoewel artikel C op voorraad is zonder peg.

Stel u voor een situatie waarin de vraagmutatie voor artikel A een peg123 heeft waarvoor materiaal B en C nodig zijn. Als het selectievakje **Project-peg overerven** in de sessie Artikelen (tcibd0501m000) voor materiaal B ingeschakeld is en voor materiaal C uitgeschakeld is:

	Peg overerven	Kosten gepegd aan	Aanvraag bij magazijn
Materiaal B	Ja	P1E10A10	Kosten financieel peggen aan: P1E10A10 Voorraad van: P1E10A10
Materiaal C	Nee	P1E10A10	Kosten financieel peggen aan: P1E10A10 Voorraad van: <lege peg>

Omdat materiaal C zonder peg op voorraad is, worden de kosten nog niet aan het project gepegd. Omdat de kosten van materiaal B al aan het project gepegd zijn, hoeven de kosten echter niet opnieuw naar het project te worden geboekt als het echte uitslagproces uitgevoerd wordt.

Verspreiding van peg om inkooporder te genereren

In geval van aan projecten gepegde artikelen geldt dat als inkooporders gegenereerd worden, de ID van de projectkostenrekening in Service (Voorbeeld voor Uitbesteding) wordt ingevuld in LN Orderbeheer om de inkooporder te genereren zonder de bijbehorende peg. In geval van materiaalaanvragen van de soort Via inkoop, wordt de ID van de projectkostenrekening alleen ingevuld als het selectievakje **Project-peg overerven** in de sessie Artikelen (tcibd0501m000) ingeschakeld is.

Verspreiding van peg naar boekuren

Als in Service uren worden geboekt, wordt de projectkostenrekening verwerkt naar LN Medewerkersbeheer om uren op de werkorder te boeken.

Overige kosten of materiaalkosten van servicevoorraad boeken

Wanneer de werkelijke overige kosten of materiaalkosten voor de servicevoorraad in Service gedefinieerd zijn, worden de kosten gelogd in het grootboek voor het project. Als het artikel voor de dekking van de reparatieverkoopregel gedefinieerd is, wordt dit artikel gebruikt om de correcte projectkostensoort te identificeren. Als het artikel niet gedefinieerd is, wordt de kostencomponent gebruikt om met de kostenkoppeling in de sessie Kostenkoppelingen (tcmcs0149m000) de correcte projectkostensoort te identificeren.

Verspreiding van peg naar dekkingsregels voor reparatieverkooporders

Als u de dekkingsregels voor reparatieverkooporders nacalculeert, wordt in LN Facturering de factuur aangemaakt. De opbrengsten en kosten worden naar de bijbehorende projectkostenrekeningen geboekt. De opbrengsten en kosten worden naar de bijbehorende projectkostenrekeningen geboekt. Als het artikel op de dekkingsregel voor de reparatieverkooporder gedefinieerd is, wordt dit artikel gebruikt om de correcte projectkostensoort te identificeren. Als het artikel niet gedefinieerd is, wordt de kostencomponent gebruikt om met de kostenkoppeling in de sessie Kostenkoppelingen (tcmcs0149m000) de correcte projectkostensoort te identificeren. LN Facturering ontvangt de gerelateerde ID's van de projectkostenrekeningen voor de werkelijke kosten.

Interne uitbesteding voor depotreparatie

overzicht

Als een product defect is, vraagt de klant een reparatie aan en stuurt de klant het product naar de serviceafdeling. De serviceafdeling repareert het product, maar een deel van de reparatie wordt uitbesteed aan een andere reparatieafdeling die bij een andere juridische entiteit hoort. Hierdoor wordt een interne

factuur gebaseerd op het werkelijk gebruikte materiaal, de werkelijke geboekte uren en de werkelijke overige kosten, zoals transportkosten, voor het dekken van de reparatiekosten die de ingeschakelde reparatieafdeling heeft gemaakt.

Reparatieverkooporder aanmaken

Als een klant het product voor reparatie naar een serviceafdeling stuurt, maakt de serviceafdeling met de sessie Reparatieverkooporders (tsmsc1100m000) een reparatieverkooporder aan. Voorbeeld De serviceafdeling in Nederland ontvangt een order van de klant om een defect product te repareren. De serviceafdeling maakt een reparatieverkooporder aan.

Werkorder aanmaken

De serviceafdeling moet met de sessie Werkorders (tswcs2100m000) een werkorder voor de reparatieafdeling genereren. De reparatieafdeling moet de reparatieactiviteiten plannen en het benodigde materiaal en/of gereedschap aanschaffen. Voorbeeld Het servicecenter genereert een werkorder en wijst deze werkorder toe aan een reparatieafdeling op zijn eigen locatie.

Goederen verzenden

De klant stuurt het defecte product naar de reparatieafdeling. Voorbeeld De klant stuurt het product naar een reparatieafdeling in Nederland.

Product ontvangen

Het defecte product wordt op de reparatieafdeling ontvangen.

Reparatieactiviteit

De reparatieafdeling repareert het product. Als het product niet kan worden gerepareerd op de huidige reparatieafdeling, kan het reparatiewerk aan een andere reparatieafdeling worden uitbesteed. Op de nieuwe reparatieafdeling moet een nieuwe reparatieorder voor het product worden aangemaakt. Voorbeeld Op de reparatieafdeling in Nederland vinden de eerste reparatieactiviteiten plaats. Als het product niet helemaal kan worden gerepareerd op deze locatie, wordt de reparatieorder voor een andere reparatielocatie in het Verenigd Koninkrijk aangemaakt en wordt het product naar deze reparatielocatie gestuurd om te worden gerepareerd.

Product overzetten

Het product wordt naar de volgende reparatieafdeling overgezet. Voorbeeld Het product wordt vanuit de reparatieafdeling in Nederland overgezet naar de reparatieafdeling in het Verenigd Koninkrijk en daar ontvangen.

Repareren in reparatieafdeling

Het product moet worden gerepareerd en alle kosten, zoals gebruikt materialen en bestede uren, moeten op de werkorder worden vastgelegd. Als interne facturering wordt toegepast, moeten de kosten op de werkorder vermeld staan. Voorbeeld De reparatieafdeling in het Verenigd Koninkrijk repareert het product en vermeldt alle kosten op de werkorder.

Facturering klant

De serviceafdeling factureert de klant, tenzij het product onder de garantie of het contract gerepareerd wordt.

Interne facturering

De interne facturering kan op de werkelijke reparatiekosten of een vaste reparatieprijs worden gebaseerd. In geval van interne facturering moet de reparatieafdeling een factuur sturen naar de serviceafdeling waar het product oorspronkelijk ontvangen werd. De interne factuur moet op de vervolgwerkorder worden gebaseerd. De interne factuur moet worden aangemaakt voordat de werkorder met de sessie Werkorders afsluiten (tswcs2265m000) wordt afgesloten. Wanneer de factuur wordt aangemaakt, kunnen er geen extra kosten naar de werkorder worden geboekt. De interne factuur is vereist voor wettelijke rapportering en om de interne prijsbepaling te ondersteunen. Voorbeeld: De reparatieafdeling in het Verenigd Koninkrijk stuurt een factuur naar de serviceafdeling (van de reparatieverkooporder) voor de bestede uren en het gebruikte materiaal. Dit gebeurt op basis van de werkelijke kosten of een vast reparatietarief. Deze interne factuur wordt aangemaakt wanneer alle kosten (materiaal, uren en overige kosten) op de werkorder zijn geboekt en er geen wijzigingen meer toegestaan zijn. Dit zorgt ervoor dat alle gefactureerde kosten intern gefactureerd worden. Voor interne facturering kunnen de volgende prijsmethoden worden gebruikt:

- **Vaste prijs:** Er wordt een vaste interne prijs opgegeven. Deze prijs is niet afhankelijk van het type reparatie of de werkelijke kosten, maar is afhankelijk van het te repareren artikel en van Enterprise-eenheden. Daarom gebruikt LN de logica voor het Prijsboeken (tdpcg0111m000). Alle kostenregels moeten naar Facturering worden overgezet, met een factuurbedrag van nul en een gespecificeerd kostenbedrag. Als een vaste reparatieprijs voor de reparatie van dit product opgegeven is, is het tarief onafhankelijk van de werkelijke kosten. Deze prijs kan worden gebruikt wanneer artikelen regelmatig worden gerepareerd. In dit geval is de interne prijs bekend en wordt de vaste reparatieprijs zodanig ingesteld dat deze de gemiddelde reparatiekosten weerspiegelen.
- **Tijd en materiaal:** De interne prijs wordt gebaseerd op de werkelijke kosten en dus op het gebruikte materiaal, de bestede uren en de overige kosten. Alle werkelijke bedragen worden apart geprijsd en gefactureerd. De kostensoorten zijn:

Materiaalprijzen met ondersteunde prijsherkomsten

- **Werkelijke kosten:** Het totale kostenbedrag dat in de sessie Materiaalresources werkorders (tswcs4110m000) opgegeven is, wordt gebruikt. Er zijn toeslagen van toepassing.

- **Verkoopprijs:** Als de prijsherkomst Verkoopprijs is, wordt voor de materialen die op de werkorder vermeld staan, het verkooptarief gebruikt voor het bepalen van de prijs op de interne factuur. U kunt de sessie Prijsboeken (tdpcg0111m000) gebruiken in combinatie met de **Zoekmethode interne prijs** die in de sessie Algemene parameters Service (tsmdm0100m000) gedefinieerd is. NB: De interne relaties die aan de enterprise-eenheden zijn gekoppeld, worden gebruikt voor het zoeken naar de prijs. Raadpleeg *Interne verkooptarieven* (p. 28) voor meer informatie.
- **Nulprijzen:** Voor de prijsherkomst Nulprijzen maakt LN factuurregels met nul kosten aan.

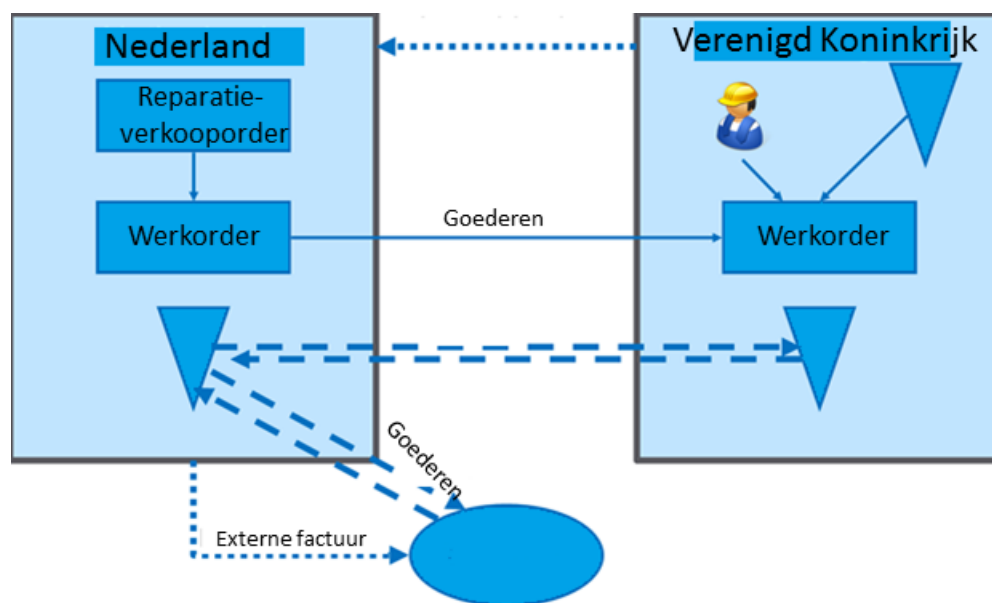
Loonkostprijzen met ondersteunde prijsherkomsten

- **Werkelijke kosten:** Het werkelijke kostenbedrag dat in de sessie Taakresources werkorder (tswcs4120m000) opgegeven is, wordt gebruikt. Daarnaast zijn er toeslagen van toepassing.
- **Verkoopprijs:** Voor het bepalen van een verkoopprijs voor loon wordt het **Loonkostentarief interne verkopen** gebruikt dat in de sessie Serviceafdelingen (tsmdm1100m000) gedefinieerd is. Dit loonkostentarief specificeert het loonkostentarief voor verkoop wanneer deze serviceafdeling een taak voor een andere serviceafdeling uitvoert, waarbij het specifieke **Loonkostentarief** wordt gebruikt dat in de sessie Serviceafdelingen (tsmdm1100m000) is gedefinieerd. U kunt de loonkostentarieven voor interne relaties opgeven. NB: De interne relaties die aan de enterprise-eenheden zijn gekoppeld, worden gebruikt voor het zoeken naar de prijs. Raadpleeg *Interne verkooptarieven* (p. 28) voor meer informatie.
- **Nulprijzen:** LN maakt factuurregels met nulkosten aan voor de prijsherkomst Nulprijzen.

Prijsbepaling overige kosten

Voor overige kosten, zoals gereedschap, reizen en transport, is een prijs die gebaseerd wordt op de werkelijke kosten (met of zonder toeslag) van toepassing. Voor de prijsbepaling van de overige kosten worden de volgende prijsherkomsten ondersteund:

- **Werkelijke kosten:** Het werkelijke kostenbedrag dat in de sessie Overige resources werkorders (tswcs4130m000) opgegeven is, wordt gebruikt. Er zijn toeslagen van toepassing.
- **Nulprijzen:** LN maakt factuurregels met nulkosten aan voor de prijsherkomst Nulprijzen.



Interne verkooptarieven

overzicht

Voor de interne prijsbepaling kunt u verkoopprijzen voor materiaal en loon gebruiken. Daarnaast kunt u een enkele vaste prijs opgeven. Dit is een vast tarief voor reparaties dat moet worden betaald voor het werkelijk gebruikte materiaal en het werkelijk aantal bestede uren.

Materiaalkosten voor verkoop

Als de prijsherkomst in de relatiegegevens voor materiaal op Verkoopprijs staat, wordt voor de materialen die op de werkorder vermeld staan, het verkooptarief gebruikt voor het bepalen van de prijs op de interne factuur. U kunt het veld **Zoekmethode interne prijs** in de sessie Algemene parameters Service (tsmdm0100m000) gebruiken om de prijs op te halen. De volgende opties zijn mogelijk:

- Prijsboek voor Service/Verkoop: De **Default prijsboekcode service** wordt gebruikt. Deze prijs is niet specifiek voor een relatie. Als dit prijsboek niet gedefinieerd is, wordt de waarde op het veld **Default prijsboek verkoop** gebruikt.
- Overzetten uit prijsboek: Met behulp van het prijsboek voor verkoop waarvoor het veld **Matrixsoort** in de sessie Matrixdefinities (tdpcg0110m000) op **Verrekenprijs** staat, kunt u een interne verkoopprijs tussen twee interne relaties opgeven. NB: LN neemt de interne relaties die aan de enterprise-eenheden gekoppeld zijn in aanmerking bij het zoeken naar de verkoopprijs.

- **Artikelserviceprijs:** De verkoopprijs die in de sessie Artikelen - Service (tsmdm2100m000) gedefinieerd is, wordt gebruikt. U kunt deze prijs ook voor interne facturen gebruiken. Artikelserviceprijzen worden gebruikt als het prijsboek voor service en het prijsboek voor het overzetten van prijzen niet gedefinieerd zijn.

Loonkostentarieven voor verkoop

Voor het definiëren van een loonkostentarief voor verkoop wordt, wanneer de **Herkomst prijs** voor loonkostprijzen in de sessie Gegevens interne handel (tcomm2151m000) op **Verouderd** is gezet, het veld **Loonkostentarief interne verkopen** in de sessie Serviceafdelingen (tsmdm1100m000) gebruikt. Dit loonkostentarief specificeert het loonkostentarief voor verkoop wanneer een serviceafdeling het werk van een andere serviceafdeling uitvoert. U kunt het **Loonkostentarief** voor een interne relatie opgeven met loonkostentarieven voor verkoop.

NB: Alleen de verkooptarieven van de loonkostentariefcodes worden gebruikt. De kostentarieven zijn niet van toepassing omdat de werkelijke kosten van de werkorder worden gebruikt.

NB: LN neemt de interne relaties die aan de enterprise-eenheden zijn gekoppeld, in aanmerking bij het zoeken naar de prijs.

Herberekening van verkoopprijs en koppeling van contracten aan de reparatieverkooporder

Als de prijsgegevens worden gewijzigd op de artikelregel en de dekkingsregel van de reparatieverkooporder, moet de verkoopprijs opnieuw worden berekend. U kunt ook een servicecontract met prijsvoorwaarden koppelen aan/loskoppelen van de reparatieverkooporder.

Verkoopprijs op de artikelreparatieregels

Als u de waarde op het veld **Prijsmethode** wijzigt in **Vaste reparatieprijs** in de sessie Reparatieverkooporder - artikelreparatieregels (tsmsc1110m100), wordt de default **Verkoopprijs** opgehaald uit het servicecontract (indien er prijsvoorwaarden zijn waarvan de soort contractprijs is ingesteld op "Vaste reparatieprijs") of uit de sessie Artikelen - Service (tsmdm2100m000).

De **Verkoopprijs** en het **Totaalverkoopbedrag** in de sessie Reparatieverkooporder - dekkingsregels (tsmsc1120m000) zijn gebaseerd op de velden **Methode**, **Prijsovereenkomst**, **Wijziging prijsovereenkomst** en **Prijsovereenkomstregel**. Als de waarden op deze velden veranderen, moeten de prijzen en het bedrag opnieuw worden berekend.

Prijsmethode - Als u de waarde van het veld **Prijsmethode** wijzigt in **Vaste reparatieprijs** in de sessie Reparatieverkooporder - artikelreparatieregels (tsmsc1110m100), wordt de verkoopprijs die is gedefinieerd in het servicecontract, gebruikt als de default **Verkoopprijs**. LN stelt het veld **Prijsherkomst** in op **Overige**.

Prijsovereenkomstregel - Als de prijsovereenkomst verandert en daardoor de waarde op de velden **Wijziging prijsovereenkomst** of **Prijsovereenkomstregel** in de sessie Reparatieverkooporder - artikelreparatieregels (tsmsc1110m100) ook worden gewijzigd, moet de verkoopprijs opnieuw worden berekend voor de Reparatieverkooporder - artikelreparatieregels (tsmsc1110m100) en/of alle gerelateerde Reparatieverkooporder - dekkingsregels (tsmsc1120m000).

Verkoopprijs op de artikeluitleen-, artikelleverings- en artikelontvangstregels

De default verkoopprijs wordt opgehaald uit het toepasselijke servicecontract (als er prijsvoorwaarden zijn waarvan de soort contractprijs is ingesteld op "Tijd en materiaal") of uit de toepasselijke prijsgegevens.

Er wordt ook een default verkoopprijs opgehaald wanneer een of meer van de velden **Artikel**, **Serienummer**, **Omgerekende tijd**, **Serienummer**, **Verkoopprijs** en **Geplande tijd** worden gewijzigd in de sessie Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000).

Het selectievakje **Contract genegeerd** in de sessie Serviceorders (tsoc2100m000) geeft aan of er een geldig contract met een vaste prijs bestaat voor de activiteitsregel en het contract is losgekoppeld en de verkoopprijs handmatig is overschreven.

U kunt de optie **Prijs/kortingen gehele regel herberekenen** gebruiken in de sessies voor artikelreparatie-, artikeluitleen-, artikelleverings- en artikelontvangstregels om de prijzen opnieuw te berekenen voor een gehele order of een gehele activiteit. De sessie Herberekening prijs en kortingen (tsoc2240m000) wordt geopend. Gebruik deze sessie om de default prijs en prijsherkomst op te halen voor de artikelregels en de gerelateerde dekkingsregels. U kunt het selectievakje **Handmatige prijs overschrijven** in deze sessie inschakelen om de handmatig gewijzigde verkoopprijs te overschrijven met de default verkoopprijs die is gedefinieerd voor het servicecontract.

Verkoopprijs voor de dekkingsregel

De verkoopprijs wordt gewijzigd op de dekkingsregel wanneer een of meer van de velden **Artikel**, **Serienummer**, **Omgerekende tijd**, **Serienummer**, **Verkoopprijs** en **Geplande tijd** worden gewijzigd in de sessie Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000).

Als een artikelreparatieregels wordt geconverteerd naar een artikelontvangst of als een artikeluitleenregel wordt geconverteerd naar een artikelleveringsregel, worden de gegevens van de gerelateerde dekkingsregels gewijzigd. Als het veld **Methode** in de sessie Reparatieverkooporder - artikelreparatieregels (tsmsc1110m100) wordt gewijzigd of een regelprocedure wordt gewijzigd, moeten de gerelateerde dekkingsregels worden verwijderd en worden nieuwe dekkingsregels aangemaakt. Als het veld **Status** is ingesteld op **Nagecalculeerd** in de sessies voor artikelreparatie-, artikeluitleen-, artikelleverings- en artikelontvangstregels, moet de **Status** van alle gerelateerde dekkingsregels worden ingesteld op **Nagecalculeerd** in de sessie Reparatieverkooporder - dekkingsregels (tsmsc1120m000).

De default verkoopprijs wordt altijd opgehaald uit de artikeluitleen-, artikelleverings- en artikelontvangstregels, maar als de prijsmethode is ingesteld op een vaste reparatieprijs of als de dekkingsregel van de soort Vaste prijs is, wordt de default verkoopprijs opgehaald uit de artikelreparatieregels.

Voor artikeluitleen-, artikelleverings- en artikelontvangstregels wordt de default verkoopprijs in de sessie Reparatieverkooporder - dekkingsregels (tsmsc1120m000) waarin het veld **Herkomst regel** is ingesteld

op **Artikelregel**, altijd opgehaald uit de artikelregel. Voor artikelreparatieregels, wordt de default verkoopprijs voor Reparatieverkooporder - dekkingsregels (tsmsc1120m000) waarvoor het veld **Herkomst regel** is ingesteld op **Artikelregel**, opgehaald uit de artikelregel, als de **Methode** is ingesteld op **Vaste reparatieprijs**; **Vaste offerte** of **Vaste regie offerte**.

Als het veld **Methode** in de sessie Reparatieverkooporder - artikelreparatieregels (tsmsc1110m100) is ingesteld op **Tijd en materiaal**, wordt de default verkoopprijs opgehaald uit het servicecontract of uit de sessie Artikelen - Service (tsmdm2100m000).

Als u de verkoopprijs handmatig wijzigt in de sessie Reparatieverkooporder - dekkingsregels (tsmsc1120m000), stelt LN het veld **Prijsherkomst** in op **Handmatig**. Het selectievakje **Contract genegeerd** in de sessie Reparatieverkooporder - dekkingsregels (tsmsc1120m000) geeft aan of er een geldig prijscontract bestaat en het contract is losgekoppeld of dat de prijs handmatig is overschreven.

U kunt de optie **Prijs en kortingen herberekenen** in de sessie Reparatieverkooporder - dekkingsregels (tsmsc1120m000) gebruiken om de prijzen opnieuw te berekenen.

Prijsovereenkomst koppelen en loskoppelen

Klik op **Contract koppelen / ontkoppelen** in de sessie Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000) om een servicecontract met prijsvoorwaarden te koppelen aan of los te koppelen van een artikelregel. Als een contract is gekoppeld aan een artikelregel, vult LN de velden **Prijsovereenkomst**, **Wijziging prijsovereenkomst** en **Prijsovereenkomstregel** in de sessie Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000) in. Het contract kan een tijd- en materiaalcontract zijn of een overeenkomst met een vaste reparatieprijs. Raadpleeg Contractvoorwaarden voor servicecontract en servicecontractofferte voor meer informatie over prijsovereenkomsten. Wanneer een prijsovereenkomst wordt gekoppeld of losgekoppeld, worden de prijsgegevens op de gerelateerde dekkingsregels opnieuw berekend. Als een contract wordt gekoppeld met een overeenkomst over een vaste prijs, wordt het veld **Prijsmethode** ingesteld op **Vaste reparatieprijs**.

Als het selectievakje **Contract genegeerd** is ingeschakeld/uitgeschakeld in de sessies voor artikelreparatie-, artikeluitleen-, artikelleverings- en artikelontvangstregels, zijn de volgende scenario's mogelijk:

- Als dit selectievakje is ingeschakeld en de velden **Prijsovereenkomst**, **Wijziging prijsovereenkomst** en **Prijsovereenkomstregel** zijn opgegeven, wordt een geldig servicecontract gekoppeld en wordt de verkoopprijs van het servicecontract genegeerd.
- Als dit selectievakje is ingeschakeld en de velden **Prijsovereenkomst**, **Wijziging prijsovereenkomst** en **Prijsovereenkomstregel** niet zijn opgegeven, wordt er geen geldig servicecontract gekoppeld.
- Als dit selectievakje niet is ingeschakeld en de velden **Prijsovereenkomst**, **Wijziging prijsovereenkomst** en **Prijsovereenkomstregel** zijn opgegeven, bestaat er een geldig servicecontract en worden de gegevens van de prijsvoorwaarden gebruikt.
- Als dit selectievakje niet is ingeschakeld en de velden **Prijsovereenkomst**, **Wijziging prijsovereenkomst** en **Prijsovereenkomstregel** niet zijn opgegeven, bestaat er geen geldig servicecontract.

NB

- De optie **Contract koppelen / ontkoppelen** is alleen niet beschikbaar als er geen gegevens van de prijsovereenkomst zijn of de artikelregelstatus niet kan worden gewijzigd.
- De optie **Contract koppelen / ontkoppelen** is alleen beschikbaar als het selectievakje **Prijzen in servicecontracten gebruiken** in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000) is ingeschakeld.
- Het selectievakje **Contract genegeerd** is alleen zichtbaar als het selectievakje **Prijzen in servicecontracten gebruiken** in de sessie Parameters contractbeheer (tsctm0100m000) is ingeschakeld.

ATP

De hoeveelheid artikelen die beschikbaar is voor toezegging aan een klant; dit kan direct zijn of op een bepaald moment in de toekomst.

ATP-controle

Een controle van de hoeveelheid die kan worden toegezegd aan een klant op basis van de toegestane vraag. Het belangrijkste doel van de ATP-controle is het reserveren van een bepaalde hoeveelheid van het reserveonderdeel of artikel.

dekkingsregels

Regels met de gegevens over de gemaakte kosten, te factureren bedragen en de bedragen die worden gedekt door het contract en/of de garantie die van toepassing is. De meeste dekkingsregels worden in het proces voor reparatieverkooporders toegevoegd, maar het is ook mogelijk dekkingsregels handmatig in te voeren.

loonkostentarief

De code van het loonkostentarief die in de sessie Codes loonkostentarieven (tcppl0190m000) in Medewerkers is gedefinieerd. Via de code van het loonkostentarief kunnen een verkooptarief en kostentarief worden opgegeven.

U kunt loonkostentarieven in breder verband bijvoorbeeld toewijzen aan

- Een serviceafdeling, voor al het werk dat door de serviceafdeling wordt uitgevoerd.
- Een installatiegroep voor al het werk dat voor de installatiegroep wordt uitgevoerd.

In de sessie Parameters serviceorderbeheer (tssoc0100m000) kunnen zoekpaden voor default loonkostentarieven worden ingesteld voor het volgende:

- Voorgecalculeerd verkooptarief
- Voorgecalculeerd kostentarief
- Nagecalculeerd verkooptarief
- Nagecalculeerd kostentarief

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*.

prijsboek

Een entiteit waarin u prijsgegevens kunt opslaan die gedurende een bepaalde periode gelden.

Een prijsboek bevat de volgende elementen:

- De koptekst van een prijsboek, met de code, de soort en het gebruik van het prijsboek.
- Een of meerdere prijsboekregels met de artikelen.

Aan een prijsboek kan een kortingsschema met staffels voor hoeveelheden of waarden worden gekoppeld.

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 bedrijfs onderdeel, 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.

reparatieverkooporder

Orders waarmee de reparatie van componenten die het eigendom zijn van de klant, producten en de logistieke afhandeling van reserveonderdelen worden gepland, uitgevoerd en beheerd.

reparatieverkooporderregels

Regels met alle gegevens over de artikelen die moeten worden gerepareerd, uitgeleend, vervangen, geleverd of ontvangen.

Serviceorders

Orders waarmee alle vormen van reparatie en onderhoud worden gepland, uitgevoerd en beheerd voor configuraties op de locatie van klanten of in het bedrijf.

servicetype

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

soort dekking

Een financiële classificatie waaruit de mate blijkt waarin werk onder garantie of een contract valt. Ook het deel van de activiteiten dat in rekening kan worden gebracht, wordt aangegeven.

werkorder

Orders waarmee al het onderhoud voor artikelen in een servicewerkplaats of reparatiewerkplaats wordt gepland, uitgevoerd en beheerd. Een werkorder bestaat uit minstens één werkorderkop en kan een aantal activiteiten omvatten dat moet worden uitgevoerd voor een serviceartikel dat kan worden gerepareerd.

Index

Alternatief artikel, 11
ATP, 12, 33
ATP-controle, 33
ATP-datum, 12
Calls deblokkeren, 20
Deblokkeren, serviceorders of verkooporders, 20
dekkingsregels, 33
Een contract koppelen aan een reparatieverkooporder, 29
Herberekening van prijzen, kortingen en bedragen, 29
Interne uitbesteding, Interne uitbesteding depotreparatie, 24
Interne verkooptarieven, 28
loonkostentarief, 33
menu Beeld, Referenties en/of Acties, 34
Orders deblokkeren, 20
prijsboek, 34
relatie, 34
Reparatieverkoopbeheer (MSC), 7, 17
reparatieverkooporder, 34
Reparatieverkooporder
 annuleren, 19
Reparatieverkooporder annuleren, 19
reparatieverkooporderregels, 34
Servicecontracten en offertes, 18
Serviceorders, 34
 deblokkeren, 20
servicetype, 35
soort dekking, 35
werkorder, 35
