



Infor LN Service Gebruikershandleiding garanties

© 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	tswarrantiesug (U9796)
Release	10.5 (10.5)
Aangemaakt op	29 september 2018

Inhoudsopgave

Documentinfo

Hoofdstuk 1 Garanties.....	7
Garanties.....	7
Garantie en Garantiesjabloon.....	7
Garantie seriedragend artikel.....	7
Garantievoorwaarden voor een seriedragend artikel klantspecifiek maken.....	8
Generieke garantie.....	8
Hoofdstuk 2 Garantie beheren.....	11
Garantieverwerking voor serviceorder/activiteit/reparatieverkooporder.....	11
Garantie voor serviceorders.....	11
Afhandeling garanties voor klantvorderingen.....	14
Generieke garantie.....	14
Garantie seriedragend artikel.....	14

Documentinfo

Doelen

De doelen waarvoor deze gebruikershandleiding is opgesteld, worden hieronder beschreven. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat er een zekere basiskennis is van LN Service

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

- Garantie
- Afhandeling garanties

Uitvoeren van de volgende taken:

- Generieke/seriedragende garantie definiëren
- Garanties aan serviceorders/reparatieverkooporders/klantvorderingen koppelen

Documentoverzicht

In deze handleiding worden de verschillende concepten en processen voor de Garantie-functionaliteit 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.

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.

Garanties

Garantie en Garantiesjabloon

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

U kunt een garantie aanmaken in de sessie Garantiesjablonen (tsctm0120m000). U kunt de garantievoorwaarden ook in deze sessie definiëren.

In de detailsessie Garantiesjablonen (tsctm0120m000) kunt u het volgende definiëren:

- Geldigheid voorwaarden
- Garantiesoort
- Valuta
- Geldigheid van de sjabloon

U kunt de garantie koppelen aan:

- Een serviceartikel in de sessie Artikelen - Service (tsmdm2100m000).
- Een seriedragend artikel in de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000).
- Default artikelgegevens in de sessie Artikelen - defaults service (tsmdm2105m000).

Garantie seriedragend artikel

Een garantie wordt actief wanneer deze wordt gekoppeld aan een seriedragend artikel en de leverdatum of geldigheidsdatum van het seriedragende artikel is opgegeven. U kunt de duur van de garantie wijzigen. De garantiesoort, de geldigheidsdatum of de leverdatum bepaalt de ingangsdatum van de garantie. De garantievoorwaarde met de langste geldigheidsduur bepaalt de vervaldatum van de garantie voor het seriedragende artikel.

U kunt de dekkingvoorwaarden voor de garantie definiëren door de optie **Dekkingvoorwaarden** in het menu Dekkingvoorwaarden te selecteren. In de sessie Dekkingvoorwaarden garantie (tsctm1120m500) kunt u het volgende definiëren:

- Type dekking

- Type voorwaarde
- Kostendekkingsmethode
- Voorwaarden voor fasering
- Kosten- en verkoopbedragen (alleen voor seriedragende artikelen).

Als u een garantie koppelt aan een (top-)seriedragend artikel, zijn de bovengenoemde voorwaarden ook van toepassing op het (top-)seriedragende artikel en de seriedragende artikelen in de fysieke specificaties. De garantievoorwaarden van het (top-)seriedragende artikel kunnen klantspecifiek worden gemaakt.

Garantievoorwaarden voor een seriedragend artikel klantspecifiek maken

1. Selecteer in de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000) op de regel met het seriedragende artikel.
2. Klik op het tabblad **Dekking** op de knop naast het veld **Sjabloon** om de sessie Dekkingsvoorwaarden garantie (tsctm1120m500) te openen. In deze sessie kunt u garantievoorwaarden toevoegen, wijzigen of verwijderen.

Generieke garantie

U kunt een generieke garantie muteren in de sessie Generieke garanties (tsctm5100m000). Als u met de garantiesjabloon een nieuwe generieke garantie aanmaakt, worden de dekking en kostenvoorwaarden die zijn opgegeven in de sjabloon, naar de generieke garantie gekopieerd.

U kunt een generieke garantie koppelen aan:

- Default artikelgegevens in de sessie Artikelen - defaults service (tsmdm2105m000).
- Een serviceartikel in de sessie Artikelen - Service (tsmdm2100m000).
- Een servicetype in de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000).
- Een seriedragend artikel in de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000).
- Een serviceorder in de sessie Serviceorders (tssoc2100m000).
- Een call in de sessie Call (tsclm1100m000).
- Een reparatieverkooporder in de sessie Reparatieverkooporders (tsmsc1100m000).
- Een reparatieverkoopofferte in de sessie Reparatieverkoopoffertes (tsepp1100m000).

U kunt generieke garanties aan kostenregels voor serviceorders/reparatieverkooporders koppelen. U kunt de garantiesjablonen gebruiken om de dekkingsvoorwaarden te genereren. U kunt de generieke garantie of de garantiesjabloon die van toepassing is op het seriedragende artikel definiëren in de sessie Artikelen - Service (tsmdm2100m000). LN haalt de default garantie op uit de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000) of de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000).

NB

- Als de reserveringen voor de garantiedekking zijn gedefinieerd op basis van de dekkingsvoorwaarden, kunt u de garantiesjabloon niet wijzigen in de sessie Generieke garanties (tsctm5100m000).

Garantieverwerking voor serviceorder/activiteit/reparatieverkooporder

Garantie voor serviceorders

De kostenregels die aan een serviceorderactiviteit of artikelreparatieregels zijn gekoppeld, kunnen onder een garantie vallen. De garantie kan een garantie voor een seriedragend artikel of een generieke garantie zijn. De garantie die wordt toegepast op de serviceorderactiviteit kan van de soort **Garantie seriedragend artikel** of **Garantie** zijn.

Generieke garantie

De generieke garantie kan worden gedefinieerd voor anonieme en seriedragende artikelen of voor servicetypen, serviceorderactiviteiten, artikelreparatieregels, klantvorderingen, calls, callfacturen en offerteregels voor reparatieverkoop.

Als het seriedragende artikel niet is gedefinieerd voor Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000) of Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000), wordt de default **Garantie** opgehaald uit de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000). Het veld **Garantiesoort** wordt ingesteld op **Generieke garantie** in de sessie Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000)/ Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000).

NB

- Als het selectievakje **Generieke garantie afdwingen** in de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000) is ingeschakeld, moet u de **Generieke garantie** definiëren in de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000). Het veld **Garantiesoort** wordt ingesteld op **Generieke garantie** in de sessie Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000)/ Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000) en de default generieke garantie van het servicetype wordt opgehaald.

- Als de **Dekkingstijd** die is gedefinieerd in de sessie Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000)/ Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000), niet valt tussen de **Ingangsdatum** en de **Vervaldatum** die voor de **Generieke garantie** zijn gedefinieerd in sessie Generieke garanties (tsctm5100m000), wordt het veld **Garantiesoort** ingesteld op **Generieke garantie**. De default **Garantie** uit de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000) wordt echter gewist.

Garantie voor seriedragende artikelen

Voor de sessies Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000)/ Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000) haalt LN de default garantie op die voor het seriedragend artikel is gedefinieerd in de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000). De volgende scenario's zijn mogelijk:

- LN stelt het veld **Garantiesoort** in op **Garantie seriedragend artikel** als het selectievakje **Garantievoorwaarden seriedragende artikelen** is ingeschakeld en het veld **Sjabloon** is opgegeven in de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000). De **Garantiesoort** wordt ingesteld op **Geen garantie** wanneer de garantievoorwaarden zijn verlopen en er geen generieke garantie van toepassing is.
- LN stelt het veld **Garantiesoort** in op **Generieke garantie** als het selectievakje **Garantievoorwaarden seriedragende artikelen** niet is ingeschakeld en het veld **Generieke garantie** is opgegeven in de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000). De **Garantiesoort** wordt ingesteld op **Geen garantie** wanneer de garantievoorwaarden zijn verlopen.

NB

- Als het selectievakje **Generieke garantie afdwingen** in de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000) is ingeschakeld, moet u de **Generieke garantie** definiëren in de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000). Het veld **Garantiesoort** wordt ingesteld op **Generieke garantie** in de sessie Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000)/ Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000) en de default generieke garantie van het servicetype wordt opgehaald.
- Als de **Dekkingstijd** die is gedefinieerd in de sessie Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000)/ Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000), niet valt tussen de **Ingangsdatum** en de **Vervaldatum** die voor de **Generieke garantie** zijn gedefinieerd in sessie Generieke garanties (tsctm5100m000), wordt het veld **Garantiesoort** ingesteld op **Generieke garantie**. De default **Garantie** uit de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000) wordt echter gewist.

Garantie ingesteld op **Geen garantie**

Het veld **Garantiesoort** is ingesteld op **Geen garantie** in de sessie Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000)/ Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000), als het veld **Garantie** niet is gedefinieerd in de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000) of voor het seriedragend artikel.

Default garantiesoort handmatig instellen

Als u de default garantiesoort handmatig gewijzigd, wordt ook de toepasselijke default garantie opnieuw opgehaald:

- Van **Geen garantie** naar **Garantie seriedragend artikel**: Als de garantievoorwaarden voor het seriedragende artikel vervallen, wordt de dekkingstijd op de orderactiviteit ingesteld op de vervaldatum van de garantievoorwaarden voor het seriedragende artikel. Voor de garantie voor het seriedragende artikel wordt de default waarde gebruikt in de serviceorderactiviteit.
- Van **Geen garantie** naar **Generieke garantie**: Als geen generieke garantie en garantie voor het seriedragende artikel worden toegepast, kunt u de **Garantiesoort** wijzigen van **Geen garantie** in **Generieke garantie**. Het veld **Garantie** wordt beschikbaar en u kunt de generieke garantie definiëren.
- Van **Garantie seriedragend artikel** naar **Generieke garantie**: Als de garantie voor seriedragende artikelen van toepassing is op de serviceorder en de gerelateerde kosten moeten worden toegewezen aan een generieke garantie, komt het veld **Garantie** beschikbaar en wordt de default **Generieke garantie** van het servicetype opgehaald.

Serviceorderkosten voorcalculeren

Voor de voorgerecalculeerde kostenregels van serviceorders/artikelregels, is het selectievakje **Garantie** ingeschakeld als het veld **Garantie** is gedefinieerd in de sessie Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000)/Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000).

Werkelijke serviceorderkosten registreren

Wanneer de werkelijke kosten worden geregistreerd op de kostenregels van een serviceorder/artikelregels, wordt garantiedekking berekend voor de kostenregels die aan een serviceorder/artikelregel zijn gekoppeld.

Wanneer het veld **Garantiesoort** is ingesteld op **Garantie seriedragend artikel** in de sessie Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000)/Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000), wordt de dekkingsberekening gebaseerd op de dekkingsvoorwaarden van de garantie op het seriedragende artikel.

Wanneer het veld **Garantiesoort** is ingesteld op **Generieke garantie** in de sessie Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000)/Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000), wordt de dekkingsberekening gebaseerd op de **Garantie** die is gedefinieerd in de sessie Serviceorderactiviteiten (tssoc2110m000)/Reparatieverkooporder - artikelregels (tsmsc1110m000).

Kostenregels van een serviceorder nacalculeren

Wanneer de **Status** van de kostenregel van een serviceorder/artikelregels is ingesteld op **Nagecalculeerd**, wordt een financiële integratiemutatie gegenereerd. De toegekende bedragen worden overgezet naar het bedrag op het veld **Nagecalculeerd** in de sessie Dekkingsvoorwaarden garantie (tsctm1120m500). Er wordt een nieuwe record ingevoegd in de sessie Garantiemutaties (tsctm5101m000).

Serviceorders naar historie boeken

De afgesloten en geannuleerde serviceorders/reparatieverkooporders worden geboekt naar de historie van serviceorders/reparatieverkooporders. Daarbij worden de garantiesoort en de garantiecode ook gekopieerd naar de historie.

Afhandeling garanties voor klantvorderingen

De garantie voor de klantvordering wordt bepaald op basis van het veld **Gekoppeld aan** in de sessie Klantvorderingsregels (tscmm1110m000). De garantie die van toepassing is op de vorderingsregel kan van de soort **Garantie seriedragend artikel** of **Generieke garantie** zijn.

Generieke garantie

De vorderingskosten kunnen zijn **Gekoppeld aan** een **Garantie seriedragend artikel** of **Garantie**. Wanneer voor **Gekoppeld aan** de soort **Generieke garantie** wordt geselecteerd, wordt de garantie afgeleid van de **Servicetype** van de klantvordering. Is dat niet het geval, dan wordt de garantie afgeleid van de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000).

Als het seriedragende artikel niet is gedefinieerd in de kop van de klantvordering, wordt de **Garantie** afgeleid van de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000). Het veld **Gekoppeld aan** in de sessie Klantvorderingsregels (tscmm1110m000) wordt ingesteld op **Generieke garantie**.

NB

- Als het selectievakje **Generieke garantie afdwingen** in de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000) is ingeschakeld, moet u de **Generieke garantie** definiëren in de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000). Het veld **Gekoppeld aan** wordt ingesteld op **Generieke garantie** en de generieke garantie van de serviceordersoort wordt default ingevuld in de sessie Klantvorderingsregels (tscmm1110m000).
- Als de **Dekkingstijd** die is gedefinieerd in de sessie Klantvordering (tscmm1100m000) niet valt binnen de periode tussen de **Ingangsdatum** en de **Vervaldatum** van de **Generieke garantie** die is gedefinieerd in de sessie Generieke garanties (tsctm5100m000), wordt het veld **Gekoppeld aan** in de sessie Klantvordering (tscmm1100m000) ingesteld op **Generieke garantie**, maar wordt de default **Garantie** die is opgehaald uit de sessie Servicetypen (tsmdm0130m000) gewist.

Garantie seriedragend artikel

De garantie die voor het seriedragende artikel is gedefinieerd in de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000), wordt door LN gebruikt voor de sessie Klantvorderingsregels (tscmm1110m000).

De volgende scenario's zijn van toepassing:

- LN zet het veld **Gekoppeld aan** op **Garantie seriedragend artikel**, als het selectievakje **Garantievoorwaarden seriedragende artikelen** is ingeschakeld en het veld **Sjabloon** is opgegeven in de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000). **Gekoppeld aan** wordt ingesteld op **Niet van toepassing** wanneer de garantievoorwaarden zijn vervallen en er geen generieke garantie van toepassing is.
- LN zet het veld **Gekoppeld aan** op **Generieke garantie**, als het selectievakje **Garantievoorwaarden seriedragende artikelen** niet is ingeschakeld en het veld **Generieke garantie** is opgegeven in de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000). **Gekoppeld aan** wordt ingesteld op **Niet van toepassing** wanneer de garantievoorwaarden zijn vervallen.

NB

- Wanneer een serviceordersoort met een **Generieke garantie** is gedefinieerd in de sessie Klantvordering (tscmm1100m000) en daarvoor het selectievakje **Generieke garantie afdwingen** is ingeschakeld, wordt een eventuele specifieke garantie op het seriedragende artikel overschreven met de **Generieke garantie** van de serviceordersoort.
- Als de **Dekkingstijd** die is gedefinieerd in de sessie Klantvordering (tscmm1100m000) niet valt binnen de periode tussen de **Ingangsdatum** en de **Vervaldatum** van de **Generieke garantie** die zijn gedefinieerd in de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000), wordt het veld **Gekoppeld aan** in de sessie Klantvorderingsregels (tscmm1110m000) ingesteld op **Generieke garantie**, maar wordt de default **Generieke garantie** die is opgehaald uit de sessie Seriedragende artikelen (tscfg2100m000) gewist.

