



Infor LN Service
Gebruikershandleiding
werkorderbeheer (RMA &
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	tswcsug (U9133)
Release	10.5 (10.5)
Aangemaakt op	29 september 2018

Inhoudsopgave

Documentinfo

Hoofdstuk 1 Inleiding.....	7
Werkorderbeheer (WCS).....	7
Hoofdstuk 2 Concepten voor werkorderbeheer.....	9
Uitbesteding - werkorder.....	9
Materiaalreserveringen, leveringssoorten en status werkorder (activiteit).....	9
Halffabricaat verwerken.....	10
Actie uitgaand halffabricaat:.....	10
Actie inkomend halffabricaat:.....	11
Alternatief artikel.....	12
ATP.....	12
Effect van ATP-datum.....	13
Hoofdstuk 3 Instelling basisgegevens.....	15
Basisgegevens werkorderbeheer.....	15
Basisgegevens instellen voor Werkorderbeheer.....	15
Hoofdstuk 4 Procedures voor werkorderbeheer.....	17
Werkorder aanmaken.....	17
Werkorder aanmaken.....	17
Werkorders verwerken.....	18
Werkorders verwerken.....	19
Werkorder afsluiten.....	20
Werkorder afsluiten.....	20
Referentieactiviteiten gebruiken.....	21
Kostenpegging in depotreparatie.....	21
overzicht.....	21
Verspreiding van de peg in het depotreparatieproces.....	22
Verspreiding van de peg naar de reparatieverkoopoffertes.....	23

Verspreiding van de peg naar de reparatieverkooporder.....	23
Verspreiding van de peg naar de werkorder voor de artikelregel van de reparatieverkooporder.....	23
Verspreiding van peg naar de werkorder die gekoppeld is aan/afkomstig is van een reparatieverkooporder.....	23
Verspreiding van peg naar vervolgwerkorder.....	24
Verspreiding van materiaalverzoek naar LN Magazijnbeheer vanuit depotreparatie.....	24
Verspreiding van peg naar boekuren.....	25
Overige kosten of materiaalkosten van servicevoorraad boeken.....	25
Verspreiding van peg naar dekkingsregels voor reparatieverkooporders.....	26
Interne uitbesteding voor depotreparatie.....	26
overzicht.....	26
Reparatieverkooporder aanmaken.....	26
Werkorder aanmaken.....	26
Goederen verzenden.....	27
Product ontvangen.....	27
Reparatieactiviteit.....	27
Product overzetten.....	27
Repareren in reparatieafdeling.....	27
Facturering klant.....	27
Interne facturering.....	27
Interne verkooptarieven.....	29
overzicht.....	29
Materiaalkosten voor verkoop.....	30
Loonkostentarieven voor verkoop.....	30
Bijlage A Woordenlijst.....	31

Index

Documentinfo

Doelen

In deze handleiding wordt een beschrijving van het volgende gegeven:

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

- Werkorderbeheer
- Onderaanneming
- Materiaalreserveringen, leveringssoorten en status werkorder (activiteit)
- De-assemblage/assemblageproces

Uitvoeren van de volgende taken:

- Werkorders aanmaken
- Werkorder verwerken
- Werkorders afsluiten
- Halffabricaat afhandelen
- Referentieactiviteiten gebruiken

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

Documentoverzicht

In deze handleiding worden de verschillende concepten en processen in Werkorderbeheer 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 werkorderbeheer, die in de module RMA & depotreparatie voorkomt.

Werkorderbeheer (WCS)

U kunt de module Werkorderbeheer gebruiken voor de voorbereiding, planning en uitvoering van werkorders in een onderhoudswerkplaats of een reparatiewerkplaats.

Werkorderbeheer kan worden gebruikt voor intern onderhoud en voor onderhoud van onderdelen die het eigendom van relaties zijn. Voor het onderhoud van onderdelen die het eigendom van relaties zijn, is Werkorderbeheer volledig geïntegreerd met de module Reparatieverkoopbeheer.

Bovendien is Werkorderbeheer gekoppeld aan de volgende pakketten en modules van LN:

- Medewerkers voor taakresources, urenregistratie en het overzetten van alle taakuren naar dekkingsregels voor reparatieverkooporders.
- Inkoop voor het aanmaken van inkooporders voor de benodigde materialen of artikelen.
- Gereedschapsbehoefteplanning voor het toewijzen van gereedschapsbehoeften aan een werkorder of een werkorderactiviteit.
- Magazijnbeheer voor het aanmaken van een magazijnorder, voor mutaties op de economische voorraad of voor de toename of afname van de huidige voorraad, voor het aanmaken van een voorraadtoewijzing en voor het controleren van de economische voorraad.
- Grootboekadministratie voor het doorboeken van OHW-kosten naar Fin. administratie.
- Reparatieverkoopbeheer voor het overzetten van de kosten die zijn gemaakt bij de reparatie van de werkorder.
- Activiteitenbeheer voor het selecteren en aanmaken van referentieactiviteiten. Als u werkorderactiviteiten wilt aanmaken, kunt u routingopties selecteren.

Hoofdstuk 2

Concepten voor werkorderbeheer

2

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

Uitbesteding - werkorder

Eén bedrijf kan niet altijd het hele scala aan services bieden. In dat geval kan het bedrijf de volledige service voor een product uitbesteden aan een toeleverancier.

In LN kunt u een uitbestedingsovereenkomst afsluiten met de leverancier zodat deze vereiste services levert die zijn vastgelegd op de werkorder.

U moet een **Kosten-** of **Service-**artikel en een **Subcontractor** op de werkorder definiëren om aan te geven dat de werkorder wordt uitbesteed.

Wanneer u de werkorder vrijgeeft, wordt er een inkooporder gegenereerd voor de toeleverancier. In de sessie Overige resources werkorders (tswcs4130m000) wordt er een uitbestedingskostenregel gemaakt waarvoor het kostentype op **Uitbesteding** wordt gezet, zodat de kosten en verkopen worden geregistreerd die gerelateerd zijn aan het uitbesteede werk.

Wanneer de gegenereerde inkooporder wordt ontvangen, geeft deze de levering van de vereiste services aan.

NB

U moet de hele werkorder uitbesteden.

Materiaalreserveringen, leveringssoorten en status werkorder (activiteit)

De materiaalresourceregele van de werkorder worden aangemaakt wanneer status van de werkorder of werkorderactiviteit als volgt is:

- **Vrij**

- **Gepland**
- **Vrijgegeven**
- **Gereedgemeld**

Voor het soort levering **Naar magazijn** wordt een controle van het type available-to-promise uitgevoerd wanneer de werkorder of de werkorderactiviteit de status **Gepland** heeft. Als toewijzing gedurende de planningsfase nodig is, wordt een magazijnorder aangemaakt nadat de werkorder is gepland. Vervolgens worden de materiaalresources gereserveerd. Als toewijzing vereist is wanneer de status van de werkorder **Vrijgegeven** is, wordt de magazijnprocedure gestart nadat de werkorder of de werkorderactiviteit is vrijgegeven.

Voor het soort levering **Via inkoop** wordt een inkooporder aangemaakt wanneer de status van de werkorder of de werkorderactiviteit **Gepland** is. Als u de werkorder of de werkorderactiviteit vrijgeeft, wordt de magazijnprocedure voor de afgifte van de materialen gestart.

Voor de volgende soorten leveringen worden de materialen handmatig gereserveerd voor de werkorder of de werkorderactiviteit, nadat de werkorder of de werkorderactiviteit is vrijgegeven:

- **Vanuit servicevoorraad**
- **Van kit**
- **Naar magazijn**

Halffabricaat verwerken

Wanneer een werkorder een artikel ontvangt waarvoor onderhoud is vereist, wordt het artikel gedemonteerd tot verschillende componenten en kunt u voor elke afzonderlijke component over een vervolgactie beslissen. Deze gedemonteerde componenten worden halffabricaten genoemd.

Praktijkvoorbeeld

Een auto wordt van een klant ontvangen met een reparatieverkooporder en hiervoor wordt een werkorder aangemaakt. De motor, versnellingsbak, wielen en banden worden gedemonteerd.

Actie uitgaand halffabricaat:

Een uitgaand halffabricaat kan aan een werkorderactiviteit of rechtstreeks aan een werkorder worden gekoppeld en kan handmatig worden geregistreerd. Voor elke gedemonteerde component wordt een uitgaand halffabricaat aangemaakt in de sessie Uitgaande halffabrikaten werkorder (tswcs4150m000). U kunt de actie opgeven die op elk halffabricaat moet worden uitgevoerd.

NB

Zie Acties uitgevoerd op uitgaande halffabrikaten voor meer informatie.

In het praktijkvoorbeeld worden de volgende uitgaande halffabricaten geregistreerd. U kunt deze halffabricaten verwerken via de optie **Bevestigen** in de sessie Uitgaande halffabrikaten werkorder (tswcs4150m000):

- De wielen: er wordt een uitgaand halffabricaat aangemaakt en het veld **Actie uitgaand halffabrikaat** wordt op **Naar locatie** gezet. Het halffabricaat wordt overgezet naar de handmatig geselecteerde **Locatie**. Het halffabricaat wordt van deze locatie ontvangen door de **Assemblageactiviteit**.
- De versnellingsbak: er wordt een uitgaand halffabricaat aangemaakt en het veld **Actie uitgaand halffabrikaat** wordt op **Naar magazijn** gezet. Het halffabricaat wordt overgezet naar de handmatig geselecteerde **Magazijn**. Het halffabricaat wordt van dit magazijn ontvangen door de **Assemblageactiviteit**. Na verwerking wordt er een magazijnorder aangemaakt voor de afhandeling van de inslag.

NB

Het halffabricaat wordt opgeslagen als voorraad eigendom bedrijf of voorraad eigendom klant. In het geval van eigendom bedrijf wordt het eigendom van de klant naar de serviceorganisatie gewijzigd.

Als het halffabricaat wordt opgeslagen als voorraad eigendom bedrijf en door een nieuw onderdeel uit de voorraad wordt vervangen, wordt er een materiaalresourceregel aangemaakt in de sessie Materiaalresources werkorders (tswcs4110m000).

- De banden: er wordt een uitgaand halffabricaat aangemaakt en het veld **Actie uitgaand halffabrikaat** wordt op **Afvoeren** gezet. Het halffabricaat wordt afgevoerd. Als het halffabricaat door een nieuw onderdeel uit de voorraad wordt vervangen, wordt er een materiaalresourceregel aangemaakt in de sessie Materiaalresources werkorders (tswcs4110m000). Het nieuwe onderdeel kan eigendom van de klant of van de serviceorganisatie zijn. Bij de verwerking worden het eigendom, de werkelijke locatie en de statusgegevens gewijzigd in de sessies Fysieke specificaties (tscfg2110m000) en Seriedragende artikelen (tscfg2100m000).
- De motor: er wordt een uitgaand halffabricaat aangemaakt en het veld **Actie uitgaand halffabrikaat** wordt op **Naar locatie voor werk** gezet. Het halffabricaat wordt overgezet naar de handmatig geselecteerde **Locatie** en er wordt een gerelateerde werkorder gegenereerd die wordt gebruikt voor verdere reparatiewerkzaamheden aan het halffabricaat. De relatie tussen de aanvangswerkorder en de gerelateerde werkorder wordt opgeslagen in de sessie Gerelateerde orders (tsmdm4500m000). De motor wordt op de locatie gerepareerd en de nagecalculeerde kosten voor materiaal, taken en overige kosten worden op de gerelateerde werkorder geboekt.

Actie inkomend halffabrikaat:

LN genereert het inkomende halffabricaat op basis van de **Actie inkomend halffabrikaat** die is opgegeven in de sessie Uitgaande halffabrikaten werkorder (tswcs4150m000). U kunt de inkomende halffabricaten bekijken in de subsessie Inkomende halffabrikaten werkorder (tswcs4151m000) in de sessie Werkorder (tswcs2100m100).

NB

Zie Op inkomende halffabrikaten uitgevoerde acties voor meer informatie.

In het praktijkvoorbeeld worden de volgende inkomende halffabrikaten geregistreerd, als de uitgaande halffabrikaten zijn verwerkt. U kunt deze halffabrikaten verwerken via de optie **Bevestigen** in de sessie Inkomende halffabrikaten werkorder (tswcs4151m000):

- De wielen: er wordt een inkomend halffabricaat aangemaakt en het veld **Actie inkomend halffabrikaat** wordt op **Van locatie** gezet. De **Assemblageactiviteit** ontvangt het halffabricaat van de **Locatie**. Het selectievakje **Ontvangen op de werkvloer** in de sessie Inkomende halffabrikaten werkorder (tswcs4151m000) wordt ingeschakeld als het halffabricaat in de job-shop wordt ontvangen.
- De versnellingsbak: er wordt een inkomend halffabricaat aangemaakt en het veld **Actie inkomend halffabrikaat** wordt op **Van magazijn** gezet. De **Assemblageactiviteit** ontvangt het halffabricaat van het **Magazijn**. Wanneer het inkomende halffabricaat wordt aangemaakt, wordt er ook een magazijnorder aangemaakt. Als de zending voor het halffabricaat in de job-shop wordt ontvangen, moet u het selectievakje **Ontvangen op de werkvloer** in de sessie Inkomende halffabrikaten werkorder (tswcs4151m000) inschakelen.
- De banden: Het halffabricaat wordt afgevoerd en er wordt een vervangingsonderdeel ingekocht uit het magazijn. In de sessie Materiaalresources werkorders (tswcs4110m000) wordt een materiaalresourceregel aangemaakt.
- De motor: er wordt een inkomend halffabricaat aangemaakt en het veld **Actie inkomend halffabrikaat** wordt op **Van locatie voor werk** gezet. Het inkomende halffabricaat wordt pas verwerkt als de gerelateerde werkorder is **Gereedgemeld** en **Afgetekend**.

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 verwijdert, 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 Werkorderbeheer.

Basisgegevens werkorderbeheer

Voordat u werkorders kunt definiëren of verwerken, moet u de basisgegevens voor Werkorderbeheer instellen. Naast de parameters op bedrijfsniveau moet u gegevens definiëren zoals werklocaties en hoofdroutings.

Het proces voor aanmaken van basisgegevens voor Werkorderbeheer bestaat uit de volgende activiteiten:

- Parameters voor Werkorderbeheer instellen.
- Werklocaties definiëren.
- Referentieactiviteiten definiëren voor depotreparatie.
- Hoofdroutings definiëren.

Basisgegevens instellen voor Werkorderbeheer

Stap 1: Parameters voor Werkorderbeheer instellen

Voordat u begint met het definiëren of gebruiken van werkorders, moet u de gerelateerde parameters in de sessie Parameters werkorderbeheer (tswcs0100m000) opvragen en instellen. Deze parameters zijn van invloed op de manier waarop LN werkorders verwerkt.

Stap 2: Werklocaties definiëren

In de sessie Locaties (tswcs0125m000) kunt u werklocaties definiëren.

Werklocaties zijn algemene locaties of locaties die specifiek van toepassing zijn op uw serviceafdeling. U kunt locaties gebruiken voor de opslag van inkomende artikelen en gerepareerde artikelen totdat deze worden teruggezonden naar de klant. U kunt een artikel ontvangen in het magazijn of in de locatie van de serviceafdeling. Als u een magazijn gebruikt, wordt er een magazijnorder van het soort Ontvangst

gemaakt. Als u een locatie gebruikt, wordt er geen magazijnorder gemaakt. Met de artikelontvangst kunt u aangeven dat het artikel is ontvangen in de specifieke locatie.

Stap 3: Referentieactiviteiten definiëren voor depotreparatie

In de sessie Referentieactiviteiten (tsacm1101m000) kunt u referentieactiviteiten voor werkorders definiëren. In de module Werkorderbeheer worden referentieactiviteiten gebruikt voor het plannen en uitvoeren van onderhoud op artikelen.

Stap 4: Hoofdroutings definiëren

In de sessie Hoofdroutings (tsacm1101m100) kunt u hoofdroutings definiëren.

U kunt generieke hoofdroutings definiëren en hoofdroutings die specifiek van toepassing zijn op een serviceafdeling of een artikel. U kunt hoofdroutingopties aan een hoofdrouting koppelen om te bepalen welk type service moet worden uitgevoerd tijdens het implementeren van werkorders. Daarnaast kunt u hoofdroutingbewerkingen aan een hoofdrouting koppelen om een reeks referentieactiviteiten voor de hoofdrouting te definiëren.

U kunt de sessie Bewerkingen (tsacm2100m100) gebruiken om de bewerkingen voor de geselecteerde hoofdrouting te definiëren. U kunt de sessie Routingopties (tsacm1101m200) gebruiken om routingopties te definiëren. Vervolgens kunt u de gedefinieerde bewerkingen voor de routingopties selecteren in de sessie Routingmatrix (tsacm2800m000).

Hoofdstuk 4

Procedures voor werkorderbeheer

4

Dit hoofdstuk beschrijft de procedures voor werkorderbeheer.

Werkorder aanmaken

Een werkorder vertegenwoordigt het werk dat voor een of meer producten of componenten in de reparatiedepots is uitgevoerd.

Werkorders worden afgeleid van de volgende resources:

- Reparatieverkooporderregels
- Direct ingevoerd

Het proces voor het aanmaken van werkorders bestaat uit de volgende activiteiten:

- Een werkorder aanmaken
- Werkorderactiviteiten aanmaken
- Materiaalresourceregels aan de werkorder of werkorderactiviteiten toevoegen
- Overige resourceregels aan de werkorder of werkorderactiviteiten toevoegen

Werkorder aanmaken

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

Stap 1: De werkorder aanmaken

U kunt de sessie Werkorders (tswcs2100m000) gebruiken om gegevens voor de werkorder aan te maken of te wijzigen.

Werkorders worden gebruikt voor de planning, uitvoering en het beheer van alle mogelijke activiteiten voor artikelonderhoud. Een werkorder bestaat uit meerdere activiteiten die nodig zijn om het reparatiewerk uit te voeren. U kunt een werkorder vrijgeven zonder de bijbehorende activiteiten, wat met name nuttig is als er geen werkvoorbereiding kan worden uitgevoerd met referentieactiviteiten.

Stap 2: Werkorderactiviteiten aanmaken

U kunt de sessie Werkorderactiviteiten (tswcs2110m000) gebruiken om werkorderactiviteiten te muteren.

Een activiteit is reparatiewerk dat moet worden uitgevoerd. Voor servicewerkplaatsen is een werkorderactiviteitsregel een bewerking die moet worden uitgevoerd. U kunt activiteiten toevoegen aan een werkorder in de planningsfase, de voorbereidingsfase en de uitvoeringsfase van de werkorder. De status van de werkorder moet **Vrij**, **Gepland** of **Vrijgegeven** zijn. U kunt geen activiteiten toevoegen aan uitbestede werkorders die de status **Vrijgegeven** hebben.

Stap 3: Materiaalresourceregels aan de werkorder of werkorderactiviteiten toevoegen

In de sessie Materiaalresources werkorders (tswcs4110m000) kunt u het verwachte en het werkelijke verbruik van materialen definiëren, alsmede de afzonderlijke componenten.

De materiaalregels op de werkorder worden aangemaakt wanneer status van de werkorder of werkorderactiviteit **Vrij** is.

U kunt materiaalresources toevoegen aan:

- Werkorders.
- Werkorderactiviteiten. Als u materiaalresources koppelt aan een werkorderactiviteit, worden de resourcebehoeften die u hebt gedefinieerd in de sessie Resourcebehoeften (tsacm2120m000), gekopieerd naar de module Werkorderbeheer.

Stap 4: Overige resourceregels aan de werkorder of werkorderactiviteiten toevoegen

In de sessie Overige resources werkorders (tswcs4130m000) kunt u de overige resources definiëren die nodig zijn voor de **werkorderactiviteit**. Overige resources zijn, bijvoorbeeld, gereedschappen, uitbestedingskosten, andere kosten, enzovoort.

Werkorders verwerken

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

De artikelen worden ontvangen in de locaties of magazijnen en worden vervolgens afgegeven aan het servicedepot voor het uitvoeren van de reparaties. U kunt de werkorder verwerken voor de uitvoering van de reparatie.

Werkorders verwerken

Als u de werkorders wilt verwerken, voert u de volgende stappen uit:

Stap 1: De werkorder plannen

U kunt de sessie Werkorders plannen en vrijgeven (tswcs3200m000) gebruiken om de werkorder te plannen of vrij te geven.

U kunt de werkorders plannen als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- De werkorder is geaccepteerd als werklast van een werkplaats of depot.
- De werkorderactiviteiten voor de werkorder zijn gedefinieerd.

Stap 2: De werkorder vrijgeven

Als u een werkorder hebt gedefinieerd, is de status van de werkorder **Vrij** of **Gepland**. U kunt werkorders met de status **Vrij** of **Gepland** vrijgeven.

Werkorders kunnen één voor één worden vrijgegeven. Selecteer in de sessie Werkorders (tswcs2100m000) de werkorder en klik in het menu Specifiek op **Vrijgeven...** LN start de sessie Werkorders plannen en vrijgeven (tswcs3200m000).

Stap 3: De uren van de werkorder verwerken

Werkordertaken worden verantwoord op basis van de geregistreerde en verwerkte urenverantwoordingsregels. Medewerkers die de werkorder uitvoeren, kunnen de uren registreren die aan de werkorder zijn besteed. De werkorderuren dragen bij aan de taakgerelateerde kosten voor de bijbehorende reparatieverkooporderregels. U kunt de uren die voor de werkorder zijn geregistreerd, invoeren of verwerken in de sessie Uren werkorders (bptmm1140m000). De uren kunnen worden geregistreerd en verwerkt als de werkorder de volgende status heeft:

- Vrijgegeven
- Gereed

Stap 4: Werkorder gereedmelden

Werkorders kunnen worden gereedgemeld wanneer de onderliggende activiteiten gereed zijn. Als er geen activiteiten voor een werkorder zijn gedefinieerd, kan de werkorder direct op **Gereedgemeld** gezet worden.

Selecteer in de sessie Werkorders (tswcs2100m000) de werkorder en klik in het menu Specifiek op **Order gereedmelden**. LN zet de werkorderstatus op **Gereedgemeld**.

Stap 5: Aftekenen

Stap 6: De werkorder afsluiten

Werkorder afsluiten

Wanneer u een werkorder afsluit, wordt de werkorder afgetekend en afgesloten, waarna de voltooide werkorder naar de historie wordt gekopieerd.

Het proces voor het afsluiten van een werkorder bestaat uit de volgende activiteiten, die in het volgende gedeelte uitvoering worden beschreven:

- De werkorderactiviteiten aftekenen
- De werkorders afsluiten
- Afgesloten of geannuleerde werkorders naar de historie kopiëren
- Afgesloten werkorders verwijderen

Werkorder afsluiten

Stap 1: De werkorderactiviteiten aftekenen

Het aftekenen van de activiteiten kan kritiek zijn voor de reparatie van producten, waarbij de veiligheid een belangrijk punt vormt, zoals bij de scheepvaart of in de luchtvaart. Met het aftekenen zorgt u voor de voltooiing van de bijbehorende activiteiten.

Als u de werkorderactiviteiten wilt aftekenen, start u de sessie Werkorderactiviteiten (tswcs2110m000), selecteert u een activiteit en klikt u op **Aftekenen** in het menu Specifiek. LN wijzigt de status van de werkorderactiviteit in **Afgetekend**. U kunt alleen werkorderactiviteiten met de status **Vrijgegeven** of **Gereedgemeld** aftekenen.

Stap 2: Werkorders afsluiten

U kunt werkorders met de status **Afgetekend** of **Gereedgemeld** afsluiten. Als er geen werkorderactiviteiten zijn aangemaakt voor werkorders, kunnen werkorders met de status **Gereedgemeld** op **Afgesloten** worden gezet. Als er werkorderactiviteiten zijn aangemaakt voor de werkorders, moeten alle activiteiten worden afgetekend voordat de werkorder kan worden afgesloten.

U kunt de sessie Werkorders afsluiten (tswcs2265m000) gebruiken om de werkorderstatus te wijzigen in **Afgesloten**.

Stap 3: Afgesloten of geannuleerde werkorders naar de historie kopiëren

De afgesloten of geannuleerde werkorders kunnen naar de historie worden gekopieerd, zodat u de orders later voor analyses kunt gebruiken. Als u de werkorders naar de historie kopieert, worden de werkorders niet uit de actieve sessies verwijderd.

Voer de sessie Werkorders naar historie kopiëren (tswcs2280m000) uit om werkorders met de status **Afgesloten** of **Geannuleerd** naar de historie te kopiëren.

Stap 4: Afgesloten werkorders verwijderen

Als u werkorders hebt afgesloten en de werkorders desgewenst naar de historie hebt gekopieerd, kunt u de werkorders verwijderen. Aangezien de werkorders zich in een structuur met meerdere vervolgwerkorders kunnen bevinden, moet u de volledige werkorderstructuur verwijderen. U kunt dergelijke structuren (of afzonderlijke werkorders) binnen de selectie verwijderen.

In de sessie Werkorders verwijderen (tswcs2202m000) kunt u werkorders met de status **Afgesloten** of **Geannuleerd** verwijderen.

Referentieactiviteiten gebruiken

In de module Activiteitenbeheer kunt u definities muteren van al het werk dat voor de onderhoudsactiviteiten kan worden uitgevoerd. U kunt een bibliotheek met referentieactiviteiten aanmaken met allerlei statische informatie.

In de module Werkorderbeheer worden referentieactiviteiten gebruikt voor het plannen en uitvoeren van onderhoud op artikelen.

U kunt referentieactiviteiten aanmaken voor:

- Alle artikelen.
- Specifieke artikelen.
- Functionele elementen. Hiervoor moet het selectievakje **Functionele elementen actief** op het tabblad **Beheer** van de sessie Algemene parameters Service (tsmdm0100m000) zijn ingeschakeld.

NB

Referentieactiviteiten zijn de kleinste eenheden van werk die kunnen worden gepland en beheerd in Service.

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 configuratieregel 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 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 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:

Materiaalprijsen 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. 29) voor meer informatie.
- **Nulprijzen:** Voor de prijsherkomst Nulprijzen maakt LN factuurregels met nul kosten aan.

Loonkostprijsen 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

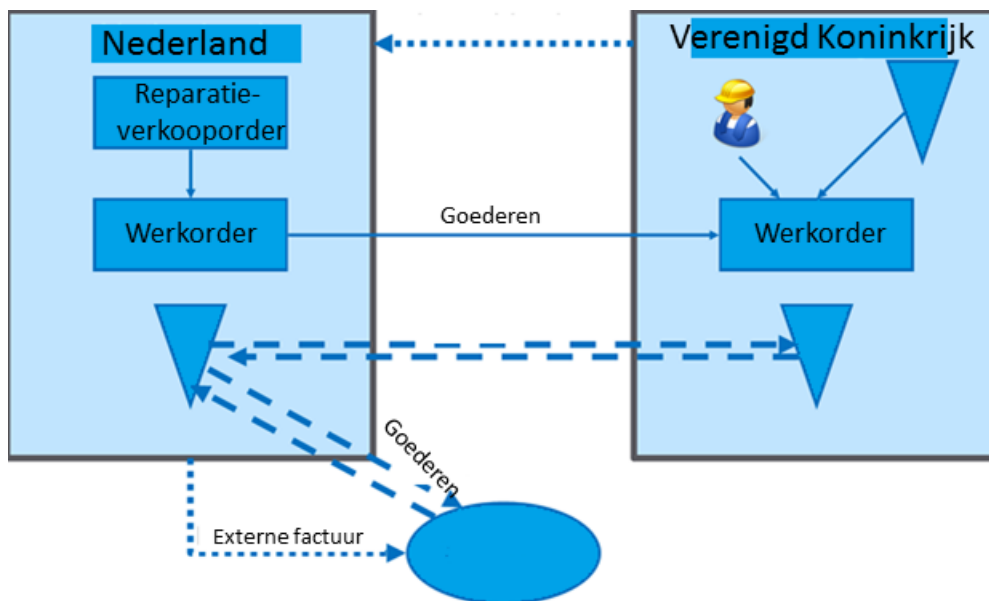
gebruikt voor het zoeken naar de prijs. Raadpleeg *Interne verkooptarieven* (p. 29) voor meer informatie.

- 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.

Bijlage A

Woordenlijst

A

ATP

Zie: *Available-to-promise* (p. 31)

ATP

Zie: *Available-to-promise* (p. 31)

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.

Available-to-promise

De hoeveelheid van een artikel die nog aan een klant kan worden toegezegd.

In LN maakt ATP (available to promise) deel uit van verschillende ordertoezeggingsmethoden. Deze worden capable to promise (CTP) genoemd. CTP gaat een stap verder dan ATP, d.w.z. als de ATP van een artikel ontoereikend is, wordt er aan de hand van de CTP gekeken of er meer kan worden geproduceerd dan in eerste instantie is gepland.

Naast de standaardfunctionaliteit van ATP, maakt LN ook gebruik van de afzetkanaal-ATP. Dit slaat op de beschikbaarheid van een artikel voor een bepaald verkoopkanaal, waarbij rekening wordt gehouden met de verkoopbeperkingen van dat afzetkanaal.

Bij alle andere soorten ordertoezeggingsfuncties in LN wordt gebruik gemaakt van CTP.

Acroniem: ATP

Afkorting: ATP

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.

economische voorraad

De voorraad die beschikbaar is voor verkoop.

functioneel element

Een groep uitwisselbare artikelen met dezelfde functie. Functionele elementen kunnen in artikelspecificaties, fysieke specificaties en referentieactiviteiten worden gebruikt.

Voorbeeld

Het is bij de definitie van een onderhoudsactiviteit voor een configuratie mogelijk een functioneel element op te geven. Op die manier is de activiteit van toepassing op alle artikelen die door dat functionele element worden gedekt. Bovendien ontstaan er zo geen identieke referentieactiviteiten voor vergelijkbare artikelen.

hoofdrouting

Een reeks bewerkingen die kan worden uitgevoerd. De referentieactiviteiten op basis waarvan bewerkingen aan een hoofdrouting worden toegevoegd, moeten dezelfde kenmerken hebben, zoals artikel, functioneel element en serviceafdeling.

Voorbeeld

Alle inspecties, tests, reinigingsactiviteiten, assemblageactiviteiten, demontageactiviteiten en reparatieactiviteiten die u op een machine kunt uitvoeren.

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

magazijnorder

Een order voor het afhandelen van goederen in het magazijn.

Bij een magazijnorder kan het om een van de volgende voorraadmutatiesoorten gaan:

- **Ontvangst**
- **Afgifte**
- **Overboeking**
- **OHW-overboeking**

Elke order heeft een herkomst en bevat alle informatie die nodig is voor magazijnactiviteiten. Afhankelijk van het artikel (wel of niet partijgestuurd) en het magazijn (met of zonder locaties) kunnen partijen en/of locaties worden toegekend. De order volgt een vooraf gedefinieerde magazijnprocedure.

NB

In Productie wordt gewerkt met diverse soorten magazijnorders.

Synoniem: magazijnorder

magazijnorder

Zie: *magazijnorder* (p. 33)

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.

referentieactiviteit

De kleinste eenheid van werk die voor de uitvoering van onderhoud nodig is.

reparatieverkooporderregels

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

routingoptie

Een subset van de hoofdrouting. Een vooraf gedefinieerde reeks bewerkingen die kan worden uitgevoerd. Elke bewerking wordt door een uniek volgnummer aangegeven.

soort levering

Geeft de manier aan waarop het materiaal dat voor de uitvoering van de activiteiten nodig is, moet worden geleverd of geeft aan wat er met het defecte artikel gaat gebeuren.

voorraadtoewijzing

Het reserveren van voorraad voor een order zonder rekening te houden met de fysieke voorraad van de goederen in het magazijn. Voorheen werd dit harde reservering genoemd.

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, 12
ATP, 12, 31, 31
ATP-controle, 31
ATP-datum, 13
Available-to-promise, 31
dekkingsregels, 32
economische voorraad, 32
functioneel element, 32
Halffabricaat, 10
hoofdrouting, 32
Interne uitbesteding, Interne uitbesteding
depotreparatie, 26
Interne verkooptarieven, 29
loonkostentarief, 33
magazijnorder, 33
Materiaalreserveringen, 9
prijsboek, 34
referentieactiviteit, 34
reparatieverkooporderregels, 34
routingoptie, 34
Soorten leveringen, 9
soort levering, 34
Uitbesteding - werkorder, 9
voorraadtoewijzing, 34
WCS, 7
werkorder, 34
Werkorder, 17
Werkorder(activiteit), status, 9
Werkorder afsluiten, 20
Werkorderbeheer, 7
Werkorderbeheer - Basisgegevens, 15
Werkorder verwerken, 18
