



Infor LN Service Anwenderhandbuch für Garantien

© Copyright 2023 Infor

Alle Rechte vorbehalten. Der Name Infor und das Logo sind Markenzeichen und/oder geschützte Marken der Infor oder einer Tochtergesellschaft. Alle Rechte vorbehalten. Alle anderen hier genannten Markenzeichen sind das Eigentum der betreffenden Unternehmen.

Wichtige Hinweise

Diese Veröffentlichung und das in ihr enthaltene Material (einschließlich jedweder zusätzlichen Information) ist Eigentum von Infor und als solches vertraulich zu behandeln.

Durch Verwendung derselben erkennen Sie an, dass die Dokumentation (einschließlich jeglicher Änderung, Übersetzung oder Anpassung derselben) sowie alle darin enthaltenen Copyrights, Geschäftsgeheimnisse und alle sonstigen Rechte, Titel und Ansprüche ausschließliches Eigentum von Infor sind, und dass sich durch die Verwendung derselben keine Rechte, Titel oder Ansprüche an dieser Dokumentation (einschließlich jeglicher Änderung, Übersetzung oder Anpassung derselben) herleiten lassen, außer dem nicht ausschließlichen Recht, diese Dokumentation einzig und allein in Verbindung mit und zur Förderung Ihrer Lizenz und der Verwendung der Software einzusetzen, die Ihrer Firma von Infor aufgrund einer gesonderten Übereinkunft zur Verfügung gestellt wurde ("Zweck").

Außerdem erkennen Sie durch Zugriff auf das enthaltene Material an und stimmen zu, selbiges Material streng vertraulich zu behandeln und es einzig und allein für den oben genannten Zweck einzusetzen.

Diese Dokumentation und die darin enthaltenen Informationen wurden mit gebührender Sorgfalt auf Genauigkeit und Vollständigkeit zusammengestellt. Dennoch übernehmen Infor oder seine Tochtergesellschaften keine Garantie dafür, dass die in dieser Dokumentation enthaltenen Informationen vollständig sind, keine typografischen oder sonstigen Fehler enthalten oder alle Ihre besonderen Anforderungen erfüllen. Ferner übernimmt Infor keine Haftung für Verluste oder Schäden, die direkt oder indirekt durch Fehler oder Auslassungen in dieser Dokumentation (einschließlich jedweder zusätzlichen Information) entstehen, unabhängig davon, ob sich diese Fehler oder Auslassungen auf Nachlässigkeit, Versehen oder sonstige Gründe zurückführen lassen.

Anerkennung von Warenzeichen

Bei allen sonstigen in dieser Dokumentation erwähnten Firmen-, Produkt-, Waren- oder Dienstleistungsnamen kann es sich um Marken oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer handeln.

Informationen zu dieser Veröffentlichung

Dokumentationscode	tswarrantiesug (U9796)
---------------------------	------------------------

Release	10.7 (10.7)
----------------	-------------

Erstellt am	19. Dezember 2023
--------------------	-------------------

Inhalt

Info zu dieser Dokumentation

Kapitel 1 Garantien.....	7
Garantien.....	7
Garantie und Garantievorlagen.....	7
Garantie für Artikel mit ID-Nummer.....	7
So passen Sie die Garantiebestimmungen eines Artikels mit ID-Nummer an.....	15
Garantie für Artikel mit ID-Nummer nach Ereignis starten/stoppen.....	15
Garantie für Artikel mit ID-Nummer verlängern.....	15
Garantiedeckung bestimmen.....	16
Garantie beenden.....	16
Kapitel 2 Verwalten von Garantien.....	17
Garantieabwicklung bei Service-Aufträgen/Service-Leistungen/Werkstattaufträgen.....	17
Garantie bei Service-Aufträgen.....	17
Abwicklung von Garantien bei Kundenforderungen.....	20
Generelle Garantie.....	20
Garantie für Artikel mit ID-Nummer.....	20

Info zu dieser Dokumentation

In diesem Handbuch finden Sie eine Erläuterung zu den verschiedenen Konzepten und Abläufen, die für die Garantiefunktion zur Verfügung stehen. Dazu gehören Kundenforderung und Lieferantenforderung sowie die Generierung von Lieferantenforderungen.

Zielsetzung

Dieses Dokument hat die unten genannte Zielsetzung. Es setzt Kenntnisse über das Paket LN Service voraus.

Erläuterung der folgenden Konzepte:

- Garantie
- Garantieabwicklung

Durchführung der folgenden Aufgaben:

- Definieren von generellen und auf ID-Artikel bezogenen Garantien
- Verknüpfen der Garantien mit Service-Aufträgen/Werkstattaufträgen/Kundenforderungen

Übersicht über das Dokument

In diesem Handbuch finden Sie eine Erläuterung der verschiedenen Konzepte und Vorgänge, die für die Garantiefunktionen zur Verfügung stehen.

Verwendung des Dokuments

Dieses Dokument wurde aus Online-Hilfethemen zusammengestellt. Daher werden Verweise auf andere Abschnitte im Handbuch wie im folgenden Beispiel dargestellt:

Weitere Informationen finden Sie in der Online-Hilfe zum Paket LN Service.

Den bezeichneten Abschnitt finden Sie über das Inhaltsverzeichnis.

Unterstrichene Begriffe verweisen auf eine Definition im Glossar. Wenn Sie dieses Dokument online geöffnet haben, gelangen Sie durch Klicken auf den unterstrichenen Begriff zur Glossardefinition am Ende des Dokuments.

Anmerkungen?

Unsere Dokumentation unterliegt ständiger Kontrolle und Verbesserung. Anmerkungen/Fragen bezüglich dieser Dokumentation oder dieses Themas sind uns jederzeit willkommen. Bitte senden Sie Ihre Anmerkungen per E-Mail an documentation@infor.com.

Bitte geben Sie in Ihrer E-Mail die Nummer und den Titel der Dokumentation an. Je genauer Ihre Angaben sind, desto schneller können wir diese berücksichtigen.

Kontakt zu Infor

Im Falle von Fragen zu Infor-Produkten wenden Sie sich an das Support-Portal "Infor Xtreme Support" auf www.infor.com/inforxtreme.

Im Falle einer Aktualisierung dieses Dokuments nach der Produktfreigabe wird die neue Version des Dokuments auf dieser Webseite veröffentlicht. Wir empfehlen, diese Webseite periodisch nach aktuellen Dokumenten zu überprüfen.

Haben Sie Anmerkungen zur Infor-Dokumentation, wenden Sie sich bitte an documentation@infor.com.

Garantien

Garantie und Garantievorlagen

In einer Garantie verpflichtet sich der Lieferant zu einer kostenlosen oder kostenreduzierten Reparatur der Komponente, sollte sie innerhalb des festgelegten Zeitraums nicht so funktionieren, wie es in der Produktbeschreibung versprochen wurde.

Eine Garantie kann im Programm Garantievorlagen (tsctm0120m000) angelegt werden. In diesem Programm können Sie auch die Garantiebestimmungen festlegen.

Im Unterprogramm Garantien (tsctm0120m000) können Sie Folgendes definieren:

- Gültigkeit der Bestimmungen
- Garantieart
- Währung
- Gültigkeit der Vorlage
- Art der Garantielaufzeit
- Beginn der Garantie wird bestimmt durch

Sie können die Garantie verknüpfen mit:

- einem Service-Artikel im Programm Service-Artikel (tsmdm2100m000)
- einem Artikel mit ID-Nummer im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000)
- Artikelstandarddaten im Programm Service-Artikel - Voreinstellungen (tsmdm2105m000)

Garantie für Artikel mit ID-Nummer

Eine Garantie wird aktiv, wenn sie mit einem Artikel mit ID-Nummer verbunden ist und der Liefertermin oder das Inbetriebnahmedatum des Artikels mit ID-Nummer angegeben wird.

Wenn im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) eine Garantievorlage mit einem Artikel mit ID-Nummer verknüpft ist, werden die Garantiedaten in das Programm Garantie für Artikel mit ID-Nummer (tscfg2650m000) übernommen. Die Garantiedaten und die Bestimmungen werden auf Basis der mit

dem Artikel mit ID-Nummer verknüpften Garantievorlage dem Programm Garantievorlagen (tsctm0120m000) entnommen und voreingestellt.

Wenn in den Programmen Allgemeine Parameter Service (tsmdm0100m000) und Kundendienste (tsmdm1100m100) das Kontrollkästchen **Garantieereignisse verwenden** markiert ist, wird im Programm Garantieprotokoll (tscfg2151m000) ein Garantieprotokoll generiert. Wenn die Garantie durch Ereignisse ausgelöst wird, werden die mit der Garantievorlage verknüpften Ereignisse im Programm Garantieereignisse (tscfg2152m000) voreingestellt.

Die Dauer der Garantiedeckung wird anhand des Wertes bestimmt, der in den Feldern **Art der Garantielaufzeit** und **Beginn der Garantie bestimmt durch** ausgewählt ist:

Art der Garantielaufzeit	Beginn der Garantie bestimmt durch	Auswirkungen
Feste Laufzeit	Lieferung/ Installation	■ Der Garantiebeginn wird auf die Zeit im Feld Lieferung am/ Installation am gesetzt, die im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) für den Artikel mit ID-Nummer festgelegt wurde. ■ Der für die Garantie angegebene Garantiebeginn wird als Gültigkeitsbeginn für die Deckungsbedingungen vorgegeben, die mit der Garantie verknüpft sind. Das Ablaufdatum der Deckungsbedingungen wird wie folgt berechnet: Garantiebeginn + Anzahl Perioden (angegeben im Feld Gültig für im Programm Deckungsbedingungen in der Garantie (tsctm1120m500)) ■ Wenn der für den Artikel mit ID-Nummer vorgegebene Lieferzeitpunkt/ Installationszeitpunkt geändert wird, wird der Garantiebeginn durch den geänderten Zeitpunkt ersetzt und das Ablauf-

datum der Deckungsbedingungen wird neu berechnet.

- Das Feld **Bestimmungen gültig bis** wird auf das Enddatum der längsten Deckungsbedingung gesetzt. Dieser Wert wird aktualisiert, wenn das Datum der Deckungsbedingungen manuell in ein Datum geändert wird, das nach dem Ende der Garantie liegt.
- Es werden keine Protokolldaten für eine Garantie mit **fester Laufzeit** verwaltet.

Fester Endtermin: Das Enddatum der Garantie steht fest. **Lieferung/ Installation**

- Der **feste Endtermin** der Garantie wird anhand der Zeit im Feld **Lieferung am/ Installation am** berechnet, die im Programm "Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000)" für den Artikel mit ID-Nummer festgelegt wurde. **Installation am/ Lieferung am**+ Anzahl Perioden (angegeben im Feld **Anzahl Perioden** im Programm Garantievorlagen (tsctm0120m000))
- Der **Gültigkeitsbeginn** der mit der Garantie verknüpften Deckungsbedingungen wird auf die Zeit im Feld **Lieferung am/ Installation am** gesetzt, die im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) für den Artikel mit ID-Nummer festgelegt wurde.
- Das **Ablaufdatum** der Deckungsbedingungen wird wie folgt berechnet: **Garantiebeginn**+ **Anzahl Perioden** (angegeben im Feld **Gültig**

für im Programm Deckungsbedingungen in der Garantie (tsctm1120m500).

- Hinweis: Das **Ablaufdatum** der Deckungsbedingung darf nicht nach dem **festen Endtermin** der Garantie liegen.
- Es werden Protokolldaten für eine Garantie mit **festem Endtermin** verwaltet.

Festgelegte Ereignisse

- Der **feste Endtermin** der Garantie wird auf Basis des Startereignisses festgelegt, das für den mit der Garantie verknüpften **Ereignissatz** definiert ist. Der **Garantiebeginn** wird auf das Datum gesetzt, an dem das Ereignis stattfindet. Der **feste Endtermin** wird wie folgt berechnet: **Garantiebeginn+ Anzahl Perioden** (angegeben im Feld **Anzahl Perioden** im Programm Garantievorlagen (tsctm0120m000))
- Der für die Garantie festgelegte **Garantiebeginn** wird als **Gültigkeitsbeginn** für die Deckungsbedingungen vorgegeben, die mit der Garantie verknüpft sind. Das **Ablaufdatum** der Deckungsbedingungen wird wie folgt berechnet: **Garantiebeginn+ Anzahl Perioden** (angegeben im Feld **Gültig für** im Programm Deckungsbedingungen in der Garantie (tsctm1120m500)).
 - Hinweis: Das Datum der Deckungsbedingungen kann manuell geändert

werden. Das **Ablaufdatum** der Deckungsbedingung darf jedoch nicht nach dem **festen Endtermin** der Garantie liegen.

- Es werden Protokolldaten für eine Garantie mit **festem Endtermin** verwaltet.

Flexible Laufzeit

Festgelegte Ereignisse

- Der **Garantiebeginn** wird auf Basis des Startereignisses festgelegt, das für den mit der Garantie verknüpften **Ereignissatz** definiert ist. Wenn das Startereignis stattfindet, wird der **Garantiebeginn** auf das Datum gesetzt, an dem das Ereignis stattfindet.
- Der für die Garantie festgelegte **Garantiebeginn** wird als **Gültigkeitsbeginn** für die Deckungsbedingungen vorgegeben, die mit der Garantie verknüpft sind. Das **Ablaufdatum** der Deckungsbedingungen wird wie folgt berechnet: **Garantiebeginn + Anzahl Perioden** (angegeben im Feld **Gültig für** im Programm Deckungsbedingungen in der Garantie (tsctm1120m500)).
- Wenn die für die Deckungsbedingungen festgelegten Termine aktualisiert werden, wird auch das Datum im Feld **Bestimmungen gültig bis** aktualisiert.

Kombinierte Laufzeit

Festgelegte Ereignisse

- Für die Garantie werden eine Vorabdienstleistungsperiode und eine Anschlussdienstleistungsperiode festgelegt. Die Garantie ist nur gültig, wenn

ein vordefiniertes Starterereignis, das für die Installation des Artikels steht, innerhalb der angegebenen Vorabdienstleistungsperiode durchgeführt wird. Eine Garantie ist nicht anwendbar, wenn die Installation nach der Vorabdienstleistungsphase erfolgt.

- Der **Garantiebeginn** wird nur dann auf das Datum gesetzt, an dem das Starterereignis stattfindet, wenn das Startdatum innerhalb der vordefinierten Vorabdienstleistungsperiode liegt.
- Das Enddatum der Garantie wird auf Basis des Wertes bestimmt, der im Feld **Kombinierte Art der Laufzeit** festgelegt wurde:
 - **Additiv:** Wenn der Artikel innerhalb der Vorabdienstleistungsperiode installiert wird, gilt die Garantie für die gesamte Anschlussdienstleistungsperiode, ab dem Zeitpunkt, an dem der Artikel installiert wird. Der für die Garantie festgelegte **Garantiebeginn** wird als **Gültigkeitsbeginn** für die Deckungsbedingungen vorgegeben, die mit der Garantie verknüpft sind. Das **Ablaufdatum** der Deckungsbedingungen wird wie folgt berechnet: **Garantiebeginn + Anzahl Perioden** (angegeben im Feld **Gültig für** im Programm Deckungsbedingungen in der Ga-

rantie
(tsctm1120m500)).

- **Subtraktiv:** Wenn der Artikel innerhalb der Vorabdienstleistungsperiode installiert ist, gilt die Garantie für die gesamte (oder den verbleibenden Teil der) Anschlussdienstleistungsperiode, ab dem Zeitpunkt, an dem der Artikel installiert wird. Der für die Garantie festgelegte **Garantiebeginn** wird als **Gültigkeitsbeginn** für die Deckungsbedingungen vorgegeben, die mit der Garantie verknüpft sind. Das **Ablaufdatum** der Deckungsbedingungen wird wie folgt berechnet: **Garantiebeginn+ Anzahl Perioden** (angegeben im Feld **Gültig für** im Programm Deckungsbedingungen in der Garantie (tsctm1120m500)). Wenn das berechnete **Ablaufdatum** der Deckungsbedingungen nach dem Enddatum der Vorabdienstleistungsperiode liegt, wird dieses Datum als Enddatum der Deckungsbedingung betrachtet. Das Enddatum der Vorabdienstleistungsperiode wird wie folgt berechnet: Das (erste) **Buchungsdatum** aus dem Programm Garantieprotokoll (tscfg2151m000)+ Vorabdienstleistungsperiode

aus dem Programm Garantie für Artikel mit ID-Nummer (tscfg2650m000) in Tage umgerechnet.

- Beispiel: Wenn die Vorabdienstleistungsperiode 5 Jahre beträgt und die Anschlussdienstleistungsperiode 1 Jahr und die Vorabdienstleistungsperiode angefangen hat und der Artikel mit ID-Nummer nach 4,5 Jahren installiert wird, gilt Folgendes:
 - Für eine kombinierte Garantie der Art "Additiv" wird eine Garantie für 1 Jahr gegeben.
 - Für eine kombinierte Garantie mit der Art "Subtraktiv" wird eine Garantie für 0,5 Jahr angegeben.

Deckungsbedingungen für die Garantie können Sie festlegen, indem Sie aus dem Menü "Deckungsbedingungen" die Option **Deckungsbedingungen** auswählen. Im Programm Deckungsbedingungen in der Garantie (tsctm1120m500) können Sie Folgendes definieren:

- die Deckungsart
- die Bedingungsart
- das Kostendeckungsverfahren
- die Daten der Bestimmungsphasen
- die Beträge der internen Kosten und der VK-Preise (nur für Artikel mit ID-Nummer)

Wenn Sie eine Garantie mit einem Artikel mit ID-Nummer (auf der obersten Ebene) verknüpfen, gelten die oben genannten Bestimmungen auch für den Artikel mit ID-Nummer (auf der obersten Ebene) und die Artikel mit ID-Nummer in der Stückliste. Die Garantiebestimmungen des Artikels mit ID-Nummer (auf der obersten Ebene) können angepasst werden.

So passen Sie die Garantiebestimmungen eines Artikels mit ID-Nummer an

1. Wählen Sie im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) die entsprechende Position des Artikels mit ID-Nummer aus.
2. Gehen Sie in das Register **Deckung** und klicken Sie auf die Schaltfläche neben dem Feld **Vorlage**, um das Programm Deckungsbedingungen in der Garantie (tsctm1120m500) aufzurufen. In diesem Programm können Sie Garantiebestimmungen hinzufügen, ändern oder löschen.

Garantie für Artikel mit ID-Nummer nach Ereignis starten/stoppen

Wenn ein Ereignis eintritt, das eine Garantie startet oder stoppt, wird im Programm Garantieprotokoll (tscfg2151m000) ein Protokoll erstellt und das Feld **Art der Änderung** auf **Zeitsteuerungsprotokoll** gesetzt.

Die Zeitsteuerung kann nur von einem Ereignis zum ersten Mal gestartet werden. Zum Beispiel, wenn der Artikel verkauft oder versendet (entnommen) wird. Wenn dieses Startereignis auftritt, wird der **Garantiebeginn** durch das **Letzte Startdatum** aus dem Programm Garantieprotokoll (tscfg2151m000) ersetzt.

Die Ereignisse können die Garantie zu einem beliebigen Zeitpunkt anhalten (unterbrechen) und starten. Diese Aktionen werden im Programm Garantieprotokoll (tscfg2151m000) protokolliert. Die gesamte Garantieperiode kann um die Gesamtdauer verlängert werden, um die die Garantie angehalten wurde.

Die Garantieereignisse können automatisch oder manuell gestartet/gestoppt werden.

Garantie für Artikel mit ID-Nummer verlängern

Das Programm Garantieprotokoll (tscfg2151m000) wird verwendet, um die Periode zu verfolgen, für die die Garantie für einen Artikel mit ID-Nummer gestoppt (unterbrochen) wird. Die Garantielaufzeit wird um diesen Zeitraum verlängert, nachdem der Reparaturprozess abgeschlossen wurde. Die Garantiedauer kann nur verlängert werden, wenn die **Art der Garantielaufzeit** im Programm Garantievorlagen (tsctm0120m000) auf **Flexible Laufzeit** oder **Kombinierte Laufzeit** gesetzt ist.

Die Dauer der Garantie wird um die Anzahl der Tage zwischen dem ersten protokollierten Ereignis, das die Garantie unterbricht, und dem letzten protokollierten Garantiestartereignis verlängert.

Hinweis

Für eine Garantie kann es mehr als ein Start-/Stoppereignis geben.

Das Feld **Garantieende aktualisiert am** im Programm Garantie für Artikel mit ID-Nummer (tscfg2650m000) wird entsprechend aktualisiert.

Wenn für eine Garantie das Kontrollkästchen **Garantieende automatisch aktualisieren** im Programm Garantie für Artikel mit ID-Nummer (tscfg2650m000) markiert ist, wird das **Ablaufdatum** der verknüpfen

Garantiedeckungsbedingung um die Anzahl der Tage verlängert, die die Garantie unterbrochen wurde. Das Feld **Bestimmungen gültig bis** wird entsprechend aktualisiert.

Wenn das Kontrollkästchen **Garantieende automatisch aktualisieren** nicht markiert ist, können Sie die Option zum Verlängern der Garantie aus dem Programm Garantie für Artikel mit ID-Nummer (tscfg2650m000) verwenden, um die Garantie zu verlängern.

Wenn die **Art der Garantielaufzeit** auf **Kombinierte Laufzeit** gesetzt ist, müssen Vorabdienstleistungs- und Anschlussdienstleistungsperiode definiert sein. Die Verlängerung der Garantielaufzeit gilt nur für die Anschlussdienstleistungsperiode. Dies ist die Periode, in der die Garantiedeckung aktiv ist.

Garantiedeckung bestimmen

Wenn das Ereignis, das die Garantie startet, stattfindet, wird das **Anfangsdatum** der Garantie mit dem Datum vorbelegt, an dem das Ereignis ausgeführt wird. Infor LN prüft, ob offene Service-Objekte wie Problemmeldungen, Service-Aufträge und Werkstattaufträge vorhanden sind, die mit dem Artikel mit ID-Nummer verknüpft sind, für den die Garantie gilt. Wenn vorhanden, können Sie auswählen, dass das Anfangsdatum für die Deckungsbedingungen aktualisiert werden soll, die mit den offenen Service-Objekten verknüpft sind. Die Garantiedeckung für die verknüpften Soll- und Istkostenpositionen wird neu berechnet.

Wenn eine Garantie für einen Artikel mit ID-Nummer beendet wird, gilt die Garantie für das Service-Objekt nur dann, wenn der für das Service-Objekt definierte Deckungsbeginn vor dem Beendigungsdatum der Garantie liegt.

Hinweis

Diese Garantiedeckung gilt nur für Aufträge mit dem **Preisfindungsverfahren Aufwand**.

Garantie beenden

Mit dem Programm Garantie für Artikel mit ID-Nummer beenden (tscfg2250m000) können Sie eine Garantie beenden, die mit einem Artikel mit ID-Nummer verknüpft und aktiv ist. Über die Option **Garantie beenden** im Programm Garantie für Artikel mit ID-Nummer (tscfg2650m000) können Sie auf dieses Programm zugreifen. Dazu müssen Sie den **Grund** und das **Beendigungsdatum** angeben. Vor Beendigung der Garantie prüft Infor LN, ob ein Service-Objekt (offene Aufträge, Problemmeldungen usw.) für den Artikel mit ID-Nummer vorhanden ist, dessen **Garantieart** auf "Garantie für Artikel mit ID-Nummer" gesetzt ist und das noch verarbeitet werden muss. Wenn das Kontrollkästchen **Simulation** im Programm Garantie für Artikel mit ID-Nummer beenden (tscfg2250m000) markiert ist, werden diese Service-Objekte gedruckt. Wenn das Kontrollkästchen **Simulation** nicht markiert ist, gilt Folgendes:

- Das Feld **Garantieart** wird auf "Keine Garantie" gesetzt.
- Die Garantie für das Service-Objekt wird gelöscht.
- Der Garantiebetrug für die verbundenen Kostenpositionen wird neu berechnet.

Nachdem die Garantie beendet wurde, aktualisiert Infor LN die Werte in den Feldern **Beendet von**, Beendigungsgrund und **Beendigungstext** und markiert im Programm Garantie für Artikel mit ID-Nummer (tscfg2650m000) das Kontrollkästchen **Beendet**.

Garantieabwicklung bei Service-Aufträgen/Service-Leistungen/Werkstattaufträgen

Garantie bei Service-Aufträgen

Die mit einer Service-Auftragsleistung oder mit Teile-Positionen eines Werkstattauftrags verbundenen Kostenpositionen können durch eine Garantie gedeckt sein. Bei der Garantie kann es sich um eine Garantie für den Artikel mit ID-Nummer oder eine generelle Garantie handeln. Bei der auf die Service-Auftragsleistung anzuwendenden Garantie kann es sich um eine **Garantie für den Artikel mit ID-Nummer** oder um eine **generelle Garantie** handeln.

Generelle Garantie

Die generelle Garantie kann für anonyme Artikel und Artikel mit ID-Nummer oder für eine Service-Art, für Service-Auftragsleistungen, Teile-Positionen von Werkstattaufträgen, Kundenforderungen, Problemmeldungen, Problemmeldungsrechnungen und Positionen von Werkstattauftragsangeboten definiert werden.

Wenn der Artikel mit ID-Nummer für die Service-Auftragsleistungen (Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)) oder die Teilepositionen (Programm Teile-Positionen (tsmsc1110m000)) nicht angegeben ist, wird die Voreinstellung für die **Garantie** dem Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) entnommen. Im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) wird das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt.

Hinweis

- Wenn im Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) das Kontrollkästchen **Generelle Garantie erzwingen** markiert ist, müssen Sie in diesem Programm eine **generelle Garantie** festlegen. Im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) wird das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt und die generelle Garantie der Service-Art wird voreingestellt.

- Wenn der im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)/ Teile-Positionen (tsmsc1110m000) definierte **Deckungsbeginn** nicht in den durch die Felder **Gültig ab** und **Gültig bis** definierten Gültigkeitszeitraum der im Programm Generelle Garantien (tsctm5100m000) definierten **generellen Garantie** fällt, wird das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt, aber die aus dem Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) voreingestellte **Garantie** wird gelöscht.

Garantie für Artikel mit ID-Nummer

Als Voreinstellung für das Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)/ Teile-Positionen (tsmsc1110m000) übernimmt LN die für den Artikel mit ID-Nummer im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) definierte Garantie. Folgende Szenarien sind möglich:

- LN setzt das Feld **Garantieart** auf **Garantie für Artikel mit ID-Nummer**, wenn das Kontrollkästchen **Garantiebestimmungen für Artikel mit ID-Nummer** markiert ist und das Feld **Vorlage** im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) einen Eintrag enthält. Das Feld **Garantieart** wird auf **Keine Garantie** gesetzt, wenn die Garantiebestimmungen abgelaufen sind und keine generelle Garantie greift.
- LN setzt das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie**, wenn das Kontrollkästchen **Garantiebestimmungen für Artikel mit ID-Nummer** nicht markiert ist und das Feld **Generelle Garantie** im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) einen Eintrag enthält. Das Feld **Garantieart** wird auf **Keine Garantie** gesetzt, wenn die Garantiebestimmungen abgelaufen sind.

Hinweis

- Wenn im Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) das Kontrollkästchen **Generelle Garantie erzwingen** markiert ist, müssen Sie in diesem Programm eine **generelle Garantie** festlegen. Im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) wird das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt und die generelle Garantie der Service-Art wird voreingestellt.
- Wenn der im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)/ Teile-Positionen (tsmsc1110m000) definierte **Deckungsbeginn** nicht in den durch die Felder **Gültig ab** und **Gültig bis** definierten Gültigkeitszeitraum der im Programm Generelle Garantien (tsctm5100m000) definierten **generellen Garantie** fällt, wird das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt, aber die aus dem Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) voreingestellte **Garantie** wird gelöscht.

Garantie auf **Keine Garantie** gesetzt

Im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) wird das Feld **Garantieart** auf **Keine Garantie** gesetzt, wenn im Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) oder für den Artikel mit ID-Nummer keine **Garantie** definiert ist.

Voreinstellung für Garantieart manuell festlegen

Wenn Sie die Voreinstellung für die Garantieart manuell ändern, wird auch die gültige Garantie erneut voreingestellt:

- Von **Keine Garantie** in **Garantie für Artikel mit ID-Nummer**: Wenn die Garantiebestimmungen für den Artikel mit ID-Nummer ablaufen, wird der Deckungsbeginn in der Auftragsleistung auf das Ablaufdatum der Garantiebestimmungen für den Artikel mit ID-Nummer gesetzt. Die Garantie für den Artikel mit ID-Nummer wird für die Service-Auftragsleistung voreingestellt.
- Von **Keine Garantie** auf **Generelle Garantie**: Wenn weder eine generelle Garantie noch eine Garantie für den Artikel mit ID-Nummer angewendet werden, können Sie die **Garantieart** von **Keine Garantie** in **Generelle Garantie** ändern. Das Feld **Garantie** wird aktiviert und Sie können eine generelle Garantie definieren.
- Von **Garantie für Artikel mit ID-Nummer** auf **Generelle Garantie**: Wenn die Garantie für den Artikel mit ID-Nummer für den Service-Auftrag gilt und die verbundenen Kosten einer generellen Garantie zugewiesen werden müssen, wird das Feld **Garantie** aktiviert und die **generelle Garantie** der Service-Art wird voreingestellt.

Kosten des Service-Auftrags kalkulieren

Für die Positionen mit den für den Service-Auftrag / die Teile-Positionen vorkalkulierten Kosten wird das Kontrollkästchen **Garantie** in den Positionen mit den vorkalkulierten Kosten markiert, wenn im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)/ Teilepositionen (tsmsc1110m000) das Feld **Garantie** definiert ist.

Ist-Kosten des Service-Auftrags erfassen

Beim Erfassen der Ist-Kosten für die Kostenpositionen des Service-Auftrags/der Teilepositionen wird die Garantiedeckung für die mit einem Service-Auftrag/Teilepositionen verbundenen Kostenpositionen berechnet.

Wenn im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) das Feld **Garantieart** auf **Garantie für Artikel mit ID-Nummer** gesetzt ist, basiert die Berechnung der Deckung auf den Deckungsbedingungen in der Garantie für den Artikel mit ID-Nummer.

Wenn im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000) bzw. Teile-Positionen (tsmsc1110m000) das Feld **Garantieart** auf **Generelle Garantie** gesetzt ist, basiert die Berechnung der Deckung auf der im Programm Service-Auftragsleistungen (tssoc2110m000)/ Teile-Positionen (tsmsc1110m000) definierten **generellen Garantie**.

Kostenpositionen im Service-Auftrag nachkalkulieren

Wenn der **Status** der Kostenposition des Service-Auftrags / der Teile-Position auf **Nachkalkuliert** gesetzt wurde, werden Integrationsbuchungen generiert. Die zugewiesenen Beträge werden an das Feld **Aufwand (in SOC bestätigte Leistungen)** im Programm Deckungsbedingungen in der Garantie (tsctm1120m500) übertragen. Im Programm Garantiebuchungen (tsctm5101m000) wird ein neuer Datensatz angelegt.

Service-Auftrag in Historie buchen

Die abgeschlossenen und stornierten Service-Aufträge/Werkstattaufträge werden in die Service-Auftrags-/Werkstattauftragshistorie gebucht. Auch die Garantieart und der Garantiecode werden in die Historie gebucht.

Abwicklung von Garantien bei Kundenforderungen

Die Garantie bei einer Kundenforderung basiert auf dem Feld **Zugeordnet zu**, das im Programm Kundenforderungspositionen (tscmm1110m000) definiert wird. Bei der auf die Forderungsposition anzuwendenden Garantie kann es sich um eine **Garantie für den Artikel mit ID-Nummer** oder um eine **generelle Garantie** handeln.

Generelle Garantie

Die Forderungskosten können einer **Garantie für den Artikel mit ID-Nummer** oder einer **generellen Garantie zugeordnet** werden. Wenn das Feld **Zugeordnet zu** auf **Generelle Garantie** gesetzt ist, wird die Garantie von der **Service-Art** der Kundenforderung abgeleitet. Anderenfalls wird die Voreinstellung für die Garantie aus dem Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) abgeleitet.

Wenn der Artikel mit ID-Nummer im Kopf der Kundenforderung nicht angegeben ist, wird die Voreinstellung für die **Garantie** aus dem Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) abgeleitet. Im Programm Kundenforderungspositionen (tscmm1110m000) ist das Feld **Zugeordnet zu** auf **Generelle Garantie** gesetzt.

Hinweis

- Wenn im Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) das Kontrollkästchen **Generelle Garantie erzwingen** markiert ist, müssen Sie in diesem Programm eine **generelle Garantie** festlegen. Das Feld **Zugeordnet zu** wird auf **Generelle Garantie** gesetzt und die generelle Garantie der Service-Art wird in das Programm Kundenforderungspositionen (tscmm1110m000) übernommen.
- Wenn der im Programm Kundenforderungen (tscmm1100m000) definierte **Deckungsbeginn** nicht in den durch die Felder **Gültig ab** und **Gültig bis** definierten Gültigkeitszeitraum der im Programm Generelle Garantien (tsctm5100m000) definierten **generellen Garantie** fällt, wird im Programm Kundenforderungen (tscmm1100m000) das Feld **Zugeordnet zu** auf **Generelle Garantie** gesetzt, aber die aus dem Programm Service-Arten (tsmdm0130m000) voreingestellte **Garantie** wird gelöscht.

Garantie für Artikel mit ID-Nummer

Für das Programm Kundenforderungspositionen (tscmm1110m000) verwendet LN die für den Artikel mit ID-Nummer im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) definierte Garantie.

Die folgenden Szenarien sind möglich:

- LN setzt das Feld **Zugeordnet zu** auf **Garantie für Artikel mit ID-Nummer**, wenn das Kontrollkästchen **Garantiebestimmungen für Artikel mit ID-Nummer** markiert ist und das Feld **Vorlage** im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) einen Eintrag enthält. **Zugeordnet zu** wird auf --- gesetzt, wenn die Garantiebestimmungen abgelaufen sind und keine generelle Garantie greift.
- LN setzt das Feld **Zugeordnet zu** auf **Generelle Garantie**, wenn das Kontrollkästchen **Garantiebestimmungen für Artikel mit ID-Nummer** nicht markiert ist und das Feld **Generelle Garantie** im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) einen Eintrag enthält. **Zugeordnet zu** wird auf --- gesetzt, wenn die Garantiebestimmungen abgelaufen sind.

Hinweis

- Wenn im Programm Kundenforderungen (tscmm1100m000) eine Service-Art mit einer **generellen Garantie** definiert ist, für die das Kontrollkästchen **Generelle Garantie erzwingen** markiert ist, wird jede für den Artikel mit ID-Nummer geltende Garantie mit der **generellen Garantie** aus der Service-Art überschrieben.
- Wenn der im Programm Kundenforderungen (tscmm1100m000) definierte **Deckungsbeginn** nicht in den durch die Felder **Gültig ab** und **Gültig bis** definierten Gültigkeitszeitraum der im Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) definierten **generellen Garantie** fällt, wird im Programm Kundenforderungspositionen (tscmm1110m000) das Feld **Zugeordnet zu** auf **Generelle Garantie** gesetzt, aber die aus dem Programm Artikel mit ID-Nummer (tscfg2100m000) voreingestellte **generelle Garantie** wird gelöscht.

