



Infor LN Service - Guide de l'utilisateur - Console Distributeur

© Copyright 2021 Infor

Tous droits réservés. Les marques, dessins et modèles ci-joints sont des marques et/ou des marques déposées de Infor et/ou ses associés et filiales. Tous droits réservés. Toutes les autres marques listées ci-jointes appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Notifications importantes

Les informations contenues dans cette publication (y compris toute information supplémentaire) sont confidentielles et la propriété de Infor.

En accédant à ces informations, vous reconnaissez et acceptez que ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) ainsi que les copyrights, les secrets commerciaux et tout autre droit, titre et intérêt afférent, sont la propriété exclusive de Infor. Vous acceptez également de ne pas vous octroyer les droits, les titres et les intérêts (de ce document (y compris toute modification, traduction ou adaptation de celui-ci) en vertu de la présente, autres que le droit non-exclusif d'utilisation de ce document uniquement en relation avec et au titre de votre licence et de l'utilisation du logiciel mis à la disposition de votre société par Infor conformément à un contrat indépendant ("Objectif").

De plus, en accédant aux informations jointes, vous reconnaissez et acceptez que vous devez respecter le caractère confidentiel de ce document et que l'utilisation que vous en faites se limite aux Objectifs décrits ci-dessus.

Infor s'est assuré que les informations contenues dans cette publication sont exactes et complètes. Toutefois, Infor ne garantit pas que les informations contenues dans cette publication ne comportent aucune erreur typographique ou toute autre erreur, ou satisfont à vos besoins spécifiques. En conséquence, Infor ne peut pas être tenu directement ou indirectement responsable des pertes ou dommages susceptibles de naître d'une erreur ou d'une omission dans cette publication (y compris toute information supplémentaire), que ces erreurs ou omissions résultent d'une négligence, d'un accident ou de toute autre cause.

Reconnaissance de marques

Tous les autres noms de société, produit ou service référencés sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

Informations sur la publication

Code du document	tsdealerwbug (Utsdealerwbug)
Release	10.7 (10.7)
Publié le	8 août 2022

Table des matières

A propos de ce document

Chapitre 1 Introduction.....	7
Console Distributeur.....	7
Configuration des données de base.....	7
Présentation de la Console Distributeur.....	8
Barre d'outils.....	8
Onglet Client.....	9
Onglet Articles.....	10
Chapitre 2 Enregistrement d'un article.....	13
Enregistrement d'un article à l'aide de la Console Distributeur.....	13
Chapitre 3 Création de réclamations.....	15
Création d'une nouvelle réclamation à l'aide de la Console Distributeur.....	15

A propos de ce document

Ce guide explique les divers concepts et traitements disponibles pour la Console distributeur.

Objectifs

Ce document vise à atteindre les objectifs décrits ci-dessous. Sa lecture présuppose que vous avez déjà des connaissances sur l'application Infor LN Service.

Comprendre les concepts suivants

- Réclamations
- Articles et tiers

Effectuer les tâches suivantes

- Création de tiers
- Création de réclamations

Résumé du document

Ce guide explique les différents concepts et procédures de la Console Distributeur.

Comment lire ce document

Ce document est constitué à partir de rubriques d'aide en ligne. Par conséquent, les références à d'autres sections du manuel sont présentées comme illustré dans l'exemple suivant :

Pour plus d'informations, reportez-vous à l'aide en ligne d'Infor LN Service.

Reportez-vous à la table des matières pour trouver la section référencée.

Les termes soulignés correspondent à un lien vers une définition du glossaire. Si vous consultez ce document en ligne et que vous cliquez sur le texte souligné, vous accédez directement à la définition du glossaire à la fin du document.

Commentaires ?

Cette documentation fait l'objet de révisions et d'améliorations constantes. Vos remarques/demandes d'informations sur ce document sont bienvenues. Veuillez envoyer vos commentaires à l'adresse email documentation@infor.com.

Référez le numéro et le titre du document dans votre email. L'efficacité de nos rétroactions dépend de la spécificité de vos informations.

Contacteur Infor

Si vous avez des questions sur les produits d'Infor, consultez le portail de support Infor Xtreme à www.infor.com/inforxtreme.

Si ce document est mis à jour après la sortie du produit, la nouvelle version sera publiée sur ce site web. Il est recommandé de vérifier périodiquement si la documentation a été mise à jour en consultant ce site web.

N'hésitez pas à contacter documentation@infor.com pour tout commentaire sur la documentation d'Infor.

La Console Distributeur permet à un distributeur de créer un nouveau client, d'enregistrer les articles et de créer les réclamations.

Console Distributeur

Un fabricant d'équipement d'origine fabrique des articles vendus au client par un distributeur. Lorsque ces articles doivent faire l'objet d'une réparation ou d'un remplacement, le distributeur crée une réclamation pour le fabricant d'équipement d'origine.

Pour prendre en charge ce scénario, la Console Distributeur (tstdm8350m000) est créée. Elle permet au distributeur :

- De créer un nouveau client (tiers) et de gérer les données client existantes.
- D'enregistrer les articles sérialisés et de mettre à jour les données article.
- De créer des réclamations client.

Remarque

- Infor LN définit le fabricant de l'équipement d'origine, le distributeur, les sous-distributeurs et les clients en tant que tiers.
- Infor LN définit les articles vendus par le distributeur en tant qu'articles sérialisés.
- Une structure parent-enfant est définie comme suit :
 - La relation distributeur-sous-distributeur
 - La relation distributeur-client

Configuration des données de base

Pour pouvoir utiliser la console, vous devez configurer les données de base :

- **Tiers (tccom4500m000)**
Cette session vous permet de :
 - Définir un distributeur en tant que tiers.

- Définir un client (s'il est connu) en tant que tiers. Lorsque le client final est défini, vous devez indiquer le distributeur du client dans le champ Parent.
- **Tiers par défaut (tcom4101m000)**

Cette session permet de définir les données par défaut d'un tiers. Infor LN définit ces données par défaut lorsque le distributeur crée un nouveau client dans la console.
- **Autorisations Console Distributeur (tsmdm1165m000)**

Cette session permet de lier un utilisateur d'Infor LN à un distributeur et de spécifier les données par défaut du tiers. Lorsque l'utilisateur d'Infor LN accède à la Console Distributeur, il peut uniquement afficher les données du distributeur lié. Cela empêche l'utilisateur d'accéder aux données des autres distributeurs. Si vous ne définissez pas cette autorisation pour un utilisateur d'Infor LN et que l'utilisateur accède à la Console Distributeur, il peut sélectionner un distributeur et consulter les données de ce dernier.
- **Employés (tcom0101m000)**

Cette session permet de définir les données Employé - Personnes et les données Employé - Service pour chaque distributeur.
- **Articles (tcibd0501m000)**

Cette session permet de définir les données Article - Service pour Service. L'article doit être sérialisé.
- **Articles sérialisés (tscfg2100m000)**

Cette session permet de définir l'article sérialisé et de spécifier le Propriétaire, le Tiers utilisateur et le Distributeur. Remarque: Vous pouvez créer un article avec la case Niveau supérieur arbor. physique cochée pour Articles sérialisés seulement si la case Utilisation du type de structure est cochée dans la session Paramètres de gestion de la configuration (tscfg0100m000).
- **Arborescence physique (tscfg2110m000)**

Cette session permet de créer manuellement la structure d'arborescence physique ou en fonction de la source :

 - Structure telle que conçue
 - Nomenclature

Présentation de la Console Distributeur

La console est constituée des éléments suivants :

- Barre d'outils
- Onglet Client
- Onglet Articles
- Volet Détails

Barre d'outils

Vous pouvez utiliser les options suivantes de la barre d'outils :

- **Nouveau client ()**
Vous permet d'ajouter un nouveau client. La fenêtre Nouveau client s'affiche. Vous pouvez y spécifier les détails du client.

Remarque: Si le tiers par défaut est lié à l'utilisateur dans la session Autorisations Console Distributeur (tsmdm1165m000), Infor LN définit par défaut les données pour le nouveau client en se basant sur le tiers par défaut lié. Sinon, Infor LN définit par défaut les premières données de tiers à l'aide du champ Rôle du tiers défini sur Client ou Client et fournisseur dans la session Tiers par défaut (tcom4101m000).
- **Liste des distributeurs**
Vous permet de sélectionner un distributeur dans la liste des tiers. Les données de la console sont affichées pour le distributeur sélectionné.

Remarque: Cette option n'est affichée que si, dans la session Autorisations Console Distributeur (tsmdm1165m000), un distributeur n'est pas lié à l'utilisateur d'Infor LN qui accède à la console. Si l'utilisateur d'Infor LN et le distributeur sont liés, l'utilisateur peut uniquement afficher les détails du distributeur lié à l'utilisateur dans la session Autorisations Console Distributeur (tsmdm1165m000). Le nom du distributeur est affiché et l'utilisateur ne peut pas sélectionner un autre distributeur.
- **Actualiser ()**
Synchronise et met à jour les données dans Infor LN.

Onglet Client

Dans cet onglet, vous pouvez afficher :

- La liste des clients liés au distributeur sélectionné.
- La liste des sous-distributeurs liés au distributeur sélectionné.
- La liste des clients liés aux sous-distributeurs.

Remarque

Pour afficher la liste des clients liés aux sous-distributeurs, cliquez sur l'élément  correspondant au sous-distributeur. Pour réduire la liste, cliquez sur .

Lorsque vous sélectionnez un client, ces onglets et options s'affichent dans le volet Détails :

- **Onglet Détails**
Les détails du client sélectionné sont affichés.
- **Onglet Articles**
La liste des articles appartenant au client sélectionné s'affiche.

Cliquez sur l'élément  correspondant à un article pour afficher les détails dans la fenêtre Article.
- **Onglet Réclamations**
La liste des réclamations liées au client sélectionné s'affiche.

Cliquez sur l'élément  correspondant à une réclamation pour afficher les détails et les lignes de réclamation liées à la réclamation dans la fenêtre Réclamation.

Cliquez sur  pour afficher la liste des lignes de réclamation liées à la réclamation sélectionnée. Pour réduire la liste, cliquez sur .

- **Option Modifier client**

Cette option permet de modifier les détails du client sélectionné. La fenêtre Modifier le client s'affiche. Vous pouvez y modifier l'adresse du client et le contact pour le client et le distributeur. Une fois ces données enregistrées, les données modifiées sont mises à jour dans les sessions Infor LN associées.

- **Option Enregistrer article**

Cette option permet de vendre un article au client sélectionné. Reportez-vous à la rubrique *Enregistrement d'un article à l'aide de la Console Distributeur (p. 13)*.

- **Option Nouvelle réclamation**

Cette option permet de créer une nouvelle réclamation pour un article. Reportez-vous à la rubrique *Création d'une nouvelle réclamation à l'aide de la Console Distributeur (p. 15)*.

Onglet Articles

Dans cet onglet, vous pouvez afficher la liste des articles et les propriétaires correspondants pour un distributeur spécifique.

Lorsque vous sélectionnez un article, ces onglets et options s'affichent dans le volet Détails :

- **Onglet Détails**

Les détails de l'article sélectionné s'affichent.

- **Onglet Composants**

La liste des composants liés à l'article sélectionné et les détails de l'élément tels que le code d'expédition, la ligne d'expédition et les réclamations sont affichés.

Cliquez sur l'élément  correspondant à un composant pour afficher les détails dans la fenêtre Composant.

Remarque: Si un article anonyme est sélectionné, Infor LN affiche le nombre de réclamations utilisées à partir du nombre de réclamations disponibles pour le numéro de série sélectionné dans la colonne Réclamations. Le compte des réclamations est calculé sur la base des lignes de commande client créées pour l'article et les articles expédiés au distributeur dans Infor LN.

- **Onglet Réclamations**

Liste des réclamations et des lignes de réclamation liées pour l'article sélectionné. Vous pouvez également afficher les détails des lignes de réclamation telles que Type de coûts, Coût, Statut et Date d'arborescence.

Cliquez sur l'élément  correspondant à une réclamation pour afficher les détails et les lignes de réclamation liées à la réclamation dans la fenêtre Réclamation.

Cliquez sur  pour afficher la liste des lignes de réclamation liées à la réclamation sélectionnée. Pour réduire la liste, cliquez sur .

- **Option Modifier un article**
Cette option permet de modifier les détails de l'article. La fenêtre Modifier l'article s'affiche. Vous ne pouvez y modifier que le Contact du client pour l'article. Les données modifiées sont mises à jour dans les sessions Infor LN associées.
- **Option Enregistrer article**
Cette option permet d'enregistrer un article avec le client sélectionné. Reportez-vous à la rubrique *Enregistrement d'un article à l'aide de la Console Distributeur (p. 13)*.
- **Option Nouvelle réclamation**
Cette option permet de créer une réclamation pour un article. Reportez-vous à la rubrique *Création d'une nouvelle réclamation à l'aide de la Console Distributeur (p. 15)*.

Un distributeur peut enregistrer un article avec un client à l'aide de la Console Distributeur.

Enregistrement d'un article à l'aide de la Console Distributeur

Pour enregistrer un article (appartenant au distributeur) avec un client lié au distributeur :

1. Cliquez sur Enregistrer un article dans le volet Détails. La fenêtre Enregistrer un article s'affiche.
Remarque:
 - Si vous sélectionnez un client dans l'onglet Clients et que vous accédez à la fenêtre Enregistrer un article, Infor LN définit par défaut le nom du client. Vous devez sélectionner le numéro de série de l'article dans la liste des articles.
 - Si vous sélectionnez un article dans l'onglet Articles et que vous accédez à la fenêtre Enregistrer un article, Infor LN définit par défaut le code Article. Vous devez sélectionner le client dans la liste des clients. L'option Enregistrer un article n'est activée que si le propriétaire de l'article sélectionné est le distributeur sélectionné.
2. Saisissez les informations suivantes :
 - **Article**
Code de l'article enregistré avec un client. Cette valeur est extraite par défaut selon le numéro de série spécifié et ne peut pas être modifiée.
 - **Numéro de série**
Numéro de série de l'article.
 - **Date installation**
Date et heure de l'enregistrement de l'article avec un client. Infor LN définit par défaut la date et l'heure actuelles du système.
 - **Client**
Nom du client avec lequel l'article est enregistré.
 - **Image**
L'image de l'article sérialisé. Remarque

- Infor LN affiche l'image liée au numéro de série sélectionné.
 - Vous pouvez cliquer sur  pour ajouter ou modifier une image.
 - **Vérification**
Les contrôles de vérification qui doivent être sélectionnés pour finaliser l'enregistrement de l'article pour le client.
Remarque: L'option Enregistrer n'est activée qu'après que toutes les cases ont été cochées.
3. Cliquez sur Enregistrer pour terminer le processus d'enregistrement. La propriété de l'article est transférée vers le client spécifié au sein de la console et dans les sessions Infor LN associées.
 4. Cliquez sur Annuler pour annuler le processus d'enregistrement.

Un distributeur peut créer des réclamations à l'aide de la Console Distributeur.

Création d'une nouvelle réclamation à l'aide de la Console Distributeur

Pour créer une réclamation dans la console :

1. Cliquez sur Nouvelle réclamation dans le volet Détails. La fenêtre Nouvelle réclamation s'affiche.
2. Saisissez les informations suivantes :
 - **Date de création**
Date et heure de création de la réclamation. Par défaut, la date et l'heure actuelles du système sont prises en compte et vous ne pouvez pas les modifier.
 - **Date de l'arborescence**
Date et heure de survenue de l'arborescence d'article. Cette valeur est extraite par défaut du champ Date de création. Toutefois, vous pouvez modifier cette valeur.
 - **Valeur mesurée**
Valeur de mesure pour l'article. Si cette valeur est spécifiée, Infor LN crée un contrôle pour la réclamation.
 - **Unité mesurée**
Unité dans laquelle la valeur mesurée est exprimée. Infor LN définit par défaut cette valeur à partir du type de mesure défini pour la réclamation client dans la session Service d'article (tsmdm2100m000).
 - **Montant total**
Montant total réclamé. Infor LN affiche la somme des montants réclamés spécifiés pour les lignes de réclamation liées.
 - **Article**
Code et nom de l'article sérialisé. Infor LN définit par défaut cette valeur en fonction du numéro de série sélectionné et vous ne pouvez pas modifier cette valeur.

- **Numéro de série**
Numéro de série de l'article.
 - **Propriétaire**
Propriétaire de l'article sérialisé.
 - **Description de la réclamation**
Description de la réclamation.
 - **Message**
Informations supplémentaires liées à la réclamation.
3. Cliquez sur  pour ajouter une ligne de réclamation. La fenêtre Ligne de réclamation s'affiche. Vous pouvez y spécifier les détails de la ligne de réclamation.
4. Renseignez ces informations dans la section Général :
- **Type de coût**
Type de coûts pour lequel la ligne de réclamation est créée. Valeurs possibles :
Type de coût
 - **Article**
Code de l'article pour lequel la ligne de réclamation est créée.
Remarque:
 - Ce champ est actif uniquement si le champ Type de coûts est défini sur Matières, Outillage, Sous-traitance ou Autre.
 - Infor LN affiche :
 - Les articles sérialisés appartenant au distributeur sélectionné et aux clients directs du distributeur.
 - Articles non sérialisés (anonymes et consommables).
 - **Numéro de série**
Numéro de série de l'article sélectionné. Infor LN affiche la liste des numéros de série liés à l'article sélectionné, si l'article est sérialisé.
Remarque: Ce champ n'est activé que si un article sérialisé est sélectionné.
 - **Description**
Description de la ligne de réclamation.
 - **Tâche**
Code de la tâche. La valeur est extraite par défaut à partir du champ Tâche par défaut de la session Gestion des réclamations (tscmm0100m000).
Remarque: Cette valeur est extraite par défaut lorsque le champ Type de coûts est défini sur Main-d'oeuvre et vous ne pouvez pas la modifier.
 - **Code Taux de main-d'oeuvre**
Code du taux main-d'oeuvre. Cette valeur est extraite par défaut de la session Tâches (tsmdm0115m000) en fonction de la tâche spécifiée.
Remarque: Cette valeur est extraite par défaut lorsque le champ Type de coûts est défini sur Main-d'oeuvre et vous ne pouvez pas la modifier.

- **Type de main-d'oeuvre**

Code du taux main-d'oeuvre. La valeur est extraite par défaut à partir du champ Type de main-d'oeuvre par défaut de la session Gestion des réclamations (tscmm0100m000).

Remarque: Cette valeur est extraite par défaut lorsque le champ Type de coûts est défini sur Main-d'oeuvre et vous ne pouvez pas la modifier.
 - **Élément de prix de revient**

Code de l'élément de coût. Cette valeur est extraite par défaut de la session Tâches (tsmdm0115m000) en fonction de la tâche spécifiée. Si aucun élément de coût n'est défini pour la tâche spécifiée, Infor LN extrait par défaut cette valeur de la session Paramètres des ordres de service (tssoc0100m000), en fonction du type de coûts spécifié.
5. Renseignez ces informations dans la section Montants :
- **Quantité réclamée**

Quantité pour laquelle la ligne de réclamation est créée. Cette valeur est prise en compte pour calculer le montant réclamé.

Remarque: Si un article anonyme est sélectionné et que la quantité réclamée est supérieure à la quantité réclamée autorisée, Infor LN affiche un message d'erreur et vous ne pouvez pas créer une ligne de réclamation.
 - **Prix réclamé**

Prix par unité de la quantité.
 - **Montant réclamé**

Montant réclamé pour la quantité indiquée.

Montant réclamé = quantité réclamée * prix réclamé

Remarque: Pour calculer le montant réclamé, le prix réclamé est extrait en fonction du type de coûts. Pour extraire le prix réclamé :

 - Sélectionnez un article pour lequel la (les) ligne(s) de commande client existe(nt) dans Infor LN.
 - Cliquez sur Obtenir prix. La fenêtre Lignes de commande client s'affiche avec la liste des lignes de commande client liées au numéro de série sélectionné.

L'option Obtenir prix s'affiche uniquement lorsque le champ Type de coûts est défini sur Matières, Sous-traitance ou Autre.
6. Cliquez sur OK dans la fenêtre Ligne de réclamation pour enregistrer la ligne de réclamation. Vous pouvez cliquer sur Annuler pour annuler la création de la ligne de réclamation.
7. Cliquez sur Soumettre dans la fenêtre Nouvelle réclamation pour enregistrer la réclamation. Vous pouvez cliquer sur Annuler pour annuler la création de la réclamation.
8. Sélectionnez la ligne de réclamation, puis cliquez sur  dans la fenêtre Nouvelle réclamation pour supprimer une ligne de réclamation existante.

