



Infor LN Service - Garanties - Guide de l'utilisateur

© 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	tswarrantiesug (U9796)
Release	10.7 (10.7)
Publié le	8 août 2022

Table des matières

A propos de ce document

Chapitre 1 Garanties	7
Garanties	7
Garantie et modèles de garantie	7
Garantie des articles sérialisés	7
Personnalisation des conditions de garantie d'un article sérialisé	15
Début/arrêt de la garantie d'article sérialisé par événement	15
Extension de la période de garantie de l'article sérialisé	15
Détermination de la couverture de garantie	16
Résilier la garantie	16
Chapitre 2 Gestion de la garantie	17
Traitement de la garantie dans le cadre de l'ordre de service/la prestation/l'ordre de maintenance sur article client	17
Garantie sur les ordres de service	17
Traitement de la garantie dans le cadre de réclamations client	20
Garantie générique	20
Garantie sérialisée	20

A propos de ce document

Ce guide explique les divers concepts et traitements disponibles pour la fonctionnalité Garantie, tels que la réclamation client, la réclamation fournisseur et la génération d'une réclamation fournisseur.

Objectifs

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

Comprendre les concepts suivants

- Garantie
- Traitement de la garantie

Effectuer les tâches suivantes

- Définition d'une garantie générique/sérialisée
- Lien des garanties à l'ordre de service/aux ordres de maintenance externe/aux réclamations client

Sommaire du document

Ce guide explique les différents concepts et procédures disponibles dans la fonctionnalité Garantie.

Comment lire ce document

Ce document est constitué à partir de rubriques d'aide en ligne. Les références aux autres sections du manuel sont donc présentées tel qu'indiqué dans l'exemple suivant :

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

Contacter 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.

Garanties

Garantie et modèles de garantie

Une garantie est une assurance qu'un composant est réparé gratuitement ou à coût réduit s'il ne fonctionne pas conformément aux spécifications convenues pendant la période de garantie spécifiée.

Une garantie peut être créée dans la session Modèles de garantie (tsctm0120m000). Dans cette session, vous pouvez également définir les conditions de garantie.

La session de détail Modèles de garantie (tsctm0120m000) permet de définir les éléments suivants :

- Effectivité des conditions
- type de garantie,
- Devise
- validité du modèle.
- Type de durée de garantie
- Date de Début de garantie déterminé par

Vous pouvez lier la garantie aux éléments suivants :

- Un article de service dans la session Articles - Service (tsmdm2100m000).
- Un article sérialisé dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000).
- Des données d'article par défaut dans la session Articles - Valeurs par défaut des données de service (tsmdm2105m000).

Garantie des articles sérialisés

Une garantie devient active lorsqu'elle est liée à un article sérialisé et que la date de livraison ou la date de l'installation de l'article sérialisé est définie.

Les données de garantie sont définies par défaut dans la session Garantie des articles sérialisés (tscfg2650m000), lorsqu'un modèle de garantie est lié à un article sérialisé, dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000). Les données et les conditions de garantie sont définies par défaut depuis

la session Modèles de garantie (tsctm0120m000), en fonction du modèle de garantie associé à l'article sérialisé.

Si la case **Utiliser les événements de garantie** est cochée dans les sessions Paramètres généraux de Service (tsmdm0100m000) et Services clients (tsmdm1100m100), le journal de garantie est généré dans la session Journal de garantie (tscfg2151m000). Lors du déclenchement de la garantie par les événements, ceux qui sont liés au modèle de garantie sont définis par défaut dans la session Événements de garantie (tscfg2152m000).

La durée de la couverture de garantie est déterminée par la valeur sélectionnée dans les champs **Type de durée de garantie** et **Début de garantie déterminé par**:

Type de durée de garantie	Date de Début de garantie déterminé par	Impact
Durée fixe	Livraison/ Installation	- La Date de début de la garantie est définie sur les Heure de livraison/ Heure de l'installation spécifiées pour l'article sérialisé dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000). - La Date de début de la garantie spécifiée pour la garantie est par défaut la Date d'application des conditions de couverture liées à la garantie. La Date d'expiration des conditions de couverture est calculée par l'opération : Date de début de la garantie + Nombre de périodes (spécifiée dans le champ Durée de validité de la session Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500)) - Si les Heure de livraison/ Heure de l'installation spécifiées pour l'article sérialisé sont modifiées, la Date de début de la garantie est mise à jour conformément et la Date d'expiration des

conditions de couverture est recalculée.

- Le champ **Expiration des conditions** le prend comme valeur la Date de fin de la condition offrant la couverture la plus longue. Cette valeur est mise à jour lorsque la date des conditions de couverture est changée manuellement en une date postérieure à la date de fin de garantie.
- Les données de journal ne sont pas gérées pour le type de garantie **Durée fixe**.

Date de fin fixe: La date de fin de **Livraison/ Installation** la garantie est fixe.

- La **Date de fin fixe** de la garantie est calculée en fonction des **Heure de livraison/ Heure de l'installation** spécifiées pour l'article sérialisé de la session Articles sérialisés (tscfg2100m000) : **Heure de l'installation/ Heure de livraison** + N° de période (spécifié dans le champ **Nombre de périodes** de la session Modèles de garantie (tsctm0120m000))
- La **Date d'application** des conditions de couverture liées à la garantie est définie sur les **Heure de livraison/ Heure de l'installation** spécifiées pour l'article sérialisé, dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000).
- La **Date d'expiration** des conditions de couverture est calculée par l'opération : **Date de début de la garantie** + **Nombre de périodes** (spécifiée dans le champ **Durée de validité** de la ses-

sion Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500)).

- Remarque: La **Date d'expiration** de la condition de couverture ne peut pas être postérieure à la **Date de fin fixe** de la garantie.
 - Les données de journal sont gérées pour le type de garantie **Date de fin fixe**.
-

Événements définis

- La **Date de fin fixe** de la garantie est définie en fonction des événements de début définis pour l'**Ensemble d'événements** lié à la garantie. La **Date de début de la garantie** prend comme valeur la date à laquelle l'événement est exécuté. La valeur **Date de fin fixe** est calculée par l'opération : **Date de début de la garantie + Nombre de périodes** (spécifiée dans le champ **Nombre de périodes** de la session Modèles de garantie (tsctm0120m000)).
- La valeur **Date de début de la garantie** de la garantie est définie par défaut comme **Date d'application** des conditions de couverture liées à la garantie. La **Date d'expiration** des conditions de couverture est calculée par l'opération : **Date de début de la garantie + Nombre de périodes** (spécifiée dans le champ **Durée de validité** de la session Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500)).

- Remarque: La date des conditions de couverture peut être modifiée manuellement. Cependant, la **Date d'expiration** de la condition de couverture ne peut pas être postérieure à la **Date de fin fixe** de garantie.
- Les données de journal sont gérées pour le type de garantie **Date de fin fixe**.

Durée flexible

Événements définis

- La **Date de début de la garantie** de la garantie est définie en fonction des événements de début définis pour l'**Ensemble d'événements** lié à la garantie. Lors de l'exécution de l'événement de démarrage, la **Date de début de la garantie** prend comme valeur la date à laquelle l'événement est exécuté.
- La valeur **Date de début de la garantie** de la garantie est définie par défaut comme **Date d'application** des conditions de couverture liées à la garantie. La **Date d'expiration** des conditions de couverture est calculée par l'opération : **Date de début de la garantie + Nombre de périodes** (spécifiée dans le champ **Durée de validité** de la session Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500)).
- Si les dates spécifiées pour les conditions de couverture sont mises à jour, la date d'

		Expiration des conditions le l'est également.
Durée combinée	Evénements définis	■ Une période de pré-installation et de post-installation est spécifiée pour la garantie. La garantie n'est applicable que si un événement de démarrage prédéfini, indiquant l'installation de l'article, est exécuté dans la période de pré-installation spécifiée. Une garantie n'est pas applicable si l'installation est effectuée après la période de pré-installation. ■ La Date de début de la garantie ne prend comme valeur la date d'exécution de l'événement de démarrage que lorsque la date de début se situe dans la période de pré-installation définie. ■ La Date de fin de garantie est déterminée en fonction de la valeur définie dans le champ Type de durée combinée: ■ Additif: Si l'article est installé dans la période de pré-installation, la garantie s'applique à la période de post-installation complète, à partir de l'heure d'installation de l'article. La valeur Date de début de la garantie de la garantie est définie par défaut comme Date d'application des conditions de couverture liées à la garantie. La Date d'expiration des conditions de couverture est calculée par l'opéra-

tion : **Date de début de la garantie+ Nombre de périodes** (spécifiée dans le champ **Durée de validité** de la session Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500)).

- **Soustractif:** Si l'article est installé dans la période de pré-installation, la garantie s'applique à toute la période (ou partie restante de la période) de post-installation, à partir de l'heure d'installation de l'article. La valeur **Date de début de la garantie** de la garantie est définie par défaut comme **Date d'application** des conditions de couverture liées à la garantie. La **Date d'expiration** des conditions de couverture est calculée par l'opération : **Date de début de la garantie+ Nombre de périodes** (spécifiée dans le champ **Durée de validité** de la session Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500)). Si la **Date d'expiration** calculée des conditions de couverture est postérieure à la « date de fin de la période de pré-installation », cette date est considérée comme la date de fin de condition de couverture. La "Date de fin de l'installation" est calculée comme suit : La (première) **Date**

de transaction de la session Journal de garantie (tscfg2151m000)+ la période d'installation définie dans la session Garantie des articles sérialisés (tscfg2650m000), convertie en jour.

- Exemple Si la période de pré-installation est de 5 ans et que la période Imputer est de 1 an, et que la période de pré-installation est lancée et l'article sérialisé est installé après 4,5 ans :
 - Pour une garantie combinée de type Additif, une garantie d'1 an est attribuée.
 - Pour une garantie combinée de type Soustractif, une garantie de 0,5 an est attribuée.

Vous pouvez définir les conditions de couverture de la garantie en sélectionnant l'option **Conditions de couverture** dans le menu Conditions de couverture. La session Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500) vous permet de définir les éléments suivants :

- Type de couverture
- Type de conditions
- Méthode de couverture des coûts
- conditions d'échéancement,
- Montants des coûts et des ventes (uniquement pour les articles sérialisés)

Si vous liez une garantie à un article sérialisé (maître), les conditions indiquées ci-dessus s'appliquent également à l'article sérialisé (maître) et aux articles sérialisés de l'arborescence physique. Il est possible de personnaliser les conditions de garantie de l'article sérialisé (maître).

Personnalisation des conditions de garantie d'un article sérialisé

1. Dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000), sélectionnez la ligne d'article sérialisé appropriée.
2. Sur l'onglet **Couverture**, cliquez sur le bouton situé en regard du champ **Modèle** pour accéder à la session Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500). Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des conditions de garantie dans cette session.

Début/arrêt de la garantie d'article sérialisé par événement

Lorsqu'un événement qui débute ou achève une garantie est exécuté, une action est consignée dans le journal de la session Journal de garantie (tscfg2151m000) et le champ **Type de changement** est défini sur **Journal de minuterie**.

La minuterie de garantie ne peut être lancée que par un seul événement, s'il s'agit de la première fois. Par exemple, lorsque l'article est vendu ou expédié (sorti). Lorsque cet événement de début est exécuté, la valeur **Date de début de la garantie** est mise à jour en fonction de la **Dernière date de début** de la session Journal de garantie (tscfg2151m000).

Les événements peuvent interrompre (pause) et lancer la garantie à tout moment. Ces actions sont journalisées dans la session Journal de garantie (tscfg2151m000). La période globale de garantie peut être étendue jusqu'à la durée totale pendant laquelle la garantie est interrompue.

Les événements de garantie peuvent être lancés/interrompus automatiquement ou manuellement.

Extension de la période de garantie de l'article sérialisé

La session Journal de garantie (tscfg2151m000) permet de suivre la période pendant laquelle la garantie d'un article sérialisé est interrompue (en pause). La durée de garantie est complétée par cette période, une fois le processus de réparation d'article terminé. La durée de la garantie ne peut être étendue que si le champ **Type de durée de garantie** est défini sur **Durée flexible** ou **Durée combinée** dans la session Modèles de garantie (tsctm0120m000).

La durée de la garantie est étendue au nombre de jours écoulés entre le premier événement d'arrêt de garantie journalisé et le dernier événement de démarrage de garantie journalisé.

Remarque

Plusieurs événements de démarrage/arrêt peuvent exister pour une même garantie.

La valeur **Date de fin de garantie mise à jour le** est mise à jour conformément dans la session Garantie des articles sérialisés (tscfg2650m000).

Pour une garantie, si la case **Mettre à jour la date de fin de garantie automatiquement** est cochée dans la session Garantie des articles sérialisés (tscfg2650m000), la **Date d'expiration** des conditions de couverture de garantie liées est reportée du nombre de jours de suspension de la garantie. La date **Expiration des conditions le** est mise à jour en conséquence.

Si la case **Mettre à jour la date de fin de garantie automatiquement** n'est pas cochée, vous pouvez utiliser l'option Étendre la garantie de la session Garantie des articles sérialisés (tscfg2650m000) pour étendre la garantie.

Si la valeur **Type de durée de garantie** est définie sur **Durée combinée**, les périodes d'installation et post-installation doivent être définies. L'avenant de la durée de garantie n'est applicable qu'à la période de post-installation. Il s'agit de la période pendant laquelle la couverture de garantie est active.

Détermination de la couverture de garantie

Lors de l'exécution de l'événement qui démarre la garantie, la **date de début** de garantie prend par défaut comme valeur la date à laquelle l'événement a été exécuté. Infor LN vérifie s'il existe des objets de service ouverts tels que les appels, l'ordre de service et les ordres de maintenance sur article client associés à l'article sérialisé auquel la garantie est applicable. Si tel est le cas, effectuez une sélection pour mettre à jour la date de début des conditions de couverture liées à ces objets. La couverture de garantie relative aux lignes de coûts estimés et réels liées est recalculée.

Si la garantie d'un article sérialisé est résiliée, celle de l'objet de service n'est applicable que lorsque la durée de couverture définie pour cet objet est antérieure à la date de fin de garantie.

Remarque

La couverture de garantie n'est applicable que pour les ordres avec pour **Méthode de tarification, Temps et matière**.

Résilier la garantie

La session Fin de garantie d'articles sérialisés (tscfg2250m000) permet de résilier une garantie qui est liée à un article sérialisé et active. Pour accéder à cette session, utilisez l'option **Résilier la garantie** dans la session Garantie des articles sérialisés (tscfg2650m000). Vous devez indiquer le code **Motif** et la **Date de résiliation**. Avant de résilier la garantie, Infor LN vérifie si des objets de service (ordres, appels, etc.) non encore traités existent pour l'article sérialisé avec **Type de garantie** définie sur Garantie des articles sérialisés. Si la case **Simuler** est cochée dans la session Fin de garantie d'articles sérialisés (tscfg2250m000), ces objets de service sont imprimés. Si la case **Simuler** n'est pas cochée :

- Le champ **Type de garantie** est défini sur Pas de garantie
- La garantie de l'objet de service est supprimée.
- Le montant de garantie des lignes de coûts associées est recalculé.

Une fois la garantie résiliée, Infor LN met à jour les valeurs des champs **Résilié par**, Motif de résiliation et **Texte de résiliation** et coche la case **Résilié** dans la session Garantie des articles sérialisés (tscfg2650m000).

Traitement de la garantie dans le cadre de l'ordre de service/la prestation/l'ordre de maintenance sur article client

Garantie sur les ordres de service

Les lignes de coûts liées à une prestation d'ordre de service ou des lignes de pièces de maintenance peuvent être couvertes par la garantie. La garantie peut être une garantie de contrôle d'article sérialisé ou une garantie générique. La garantie qui s'applique à la prestation de l'ordre de service peut être du type **Garantie des articles sérialisés** ou **Garantie**.

Garantie générique

La garantie générique peut être définie pour l'article anonyme et sérialisé ou sur le type de service, les prestations de l'ordre de service, les lignes de pièce de maintenance, les réclamations clients, les appels, les factures d'appel et les lignes de devis d'ordre de maintenance sur article client.

Si l'article sérialisé n'est pas défini pour les Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000) ou Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000), la **Garantie** est extraite par défaut de la session Types de services (tsmdm0130m000). La valeur définie pour le champ **Type de garantie** dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) est **Garantie générique**.

Remarque

- Si la case à cocher **Forcer la garantie générique** est sélectionnée dans la session Types de services (tsmdm0130m000), vous devez définir la **Garantie générique** dans la session Types de services (tsmdm0130m000). Le champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie générique** dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur

article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) et la garantie générique du type de service en découle par défaut.

- Si la **Durée de couverture** définie dans la session Prestations d'ordres de service (tsoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) ne se situe pas entre la **Date d'application** et la **Date d'expiration** de la **Garantie générique** définies dans la session Garanties génériques (tsctm5100m000), le champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie générique** mais la **Garantie** par défaut de la session Types de services (tsmdm0130m000) est effacée.

Garantie sérialisée

Pour les sessions Prestations d'ordres de service (tsoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000), LN extrait par défaut la garantie sérialisée définie pour l'article sérialisé dans la session Articles sérialisés (tsfcg2100m000). Les scénarios possibles sont les suivants :

- LN définit le champ **Type de garantie** sur **Garantie des articles sérialisés** si la case à cocher **Conditions de garantie articles sérialisés** est sélectionnée et le champ **Modèle** est renseigné dans la session Articles sérialisés (tsfcg2100m000). Le **Type de garantie** est défini sur **Pas de garantie** lorsque les conditions de garantie ont expiré et qu'aucune garantie générique ne s'applique.
- LN définit le champ **Type de garantie** sur **Garantie générique** si la case à cocher **Conditions de garantie articles sérialisés** est désélectionnée et le champ **Garantie générique** est renseigné dans la session Articles sérialisés (tsfcg2100m000). Le **Type de garantie** est défini sur **Pas de garantie** lorsque les conditions de garantie ont expiré.

Remarque

- Si la case à cocher **Forcer la garantie générique** est sélectionnée dans la session Types de services (tsmdm0130m000), vous devez définir la **Garantie générique** dans la session Types de services (tsmdm0130m000). Le champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie générique** dans la session Prestations d'ordres de service (tsoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) et la garantie générique du type de service en découle par défaut.
- Si la **Durée de couverture** définie dans la session Prestations d'ordres de service (tsoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) ne se situe pas entre la **Date d'application** et la **Date d'expiration** de la **Garantie générique** définies dans la session Garanties génériques (tsctm5100m000), le champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie générique** mais la **Garantie** par défaut de la session Types de services (tsmdm0130m000) est effacée.

Garantie définie sur **Pas de garantie**

Le champ **Type de garantie** est défini sur **Pas de garantie** dans la session Prestations d'ordres de service (tsoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000) si la **Garantie** n'est pas définie dans la session Types de services (tsmdm0130m000) ou sur l'article sérialisé.

Paramétrage manuel par défaut du type de garantie

Si vous modifiez manuellement le type de garantie par défaut, la garantie applicable est à également extraite une nouvelle fois par défaut :

- De **Pas de garantie** vers **Garantie des articles sérialisés**: Si les conditions de garantie de l'article sérialisé expirent, l'heure de couverture de la prestation de l'ordre est définie sur la date d'expiration des conditions de garantie en série. La garantie sérialisée est extraite par défaut de la prestation de l'ordre de service.
- De **Pas de garantie** vers **Garantie générique**: Si la garantie générique et la garantie sérialisée ne sont pas appliquées, vous pouvez modifier le **Type de garantie** de **Pas de garantie** en **Garantie générique**. Le champ **Garantie** est activé et vous pouvez définir la garantie générique.
- De **Garantie des articles sérialisés** vers **Garantie générique**: Si la garantie de l'article sérialisé est applicable à l'ordre de service et que le coût associé doit être affecté sur une garantie générique, le champ **Garantie** est activé et le type de service **Garantie générique** est paramétré par défaut.

Estimation des coûts de l'ordre de service

Pour les lignes de coûts de l'ordre de service/des lignes de pièce, la case **Garantie** des lignes de coûts estimés est cochée si le champ **Garantie** est défini dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).

Enregistrement des coûts réels de l'ordre de service

Lors de l'enregistrement des coûts réels de l'ordre de service/des lignes de coûts des lignes de pièce, la couverture de la garantie est calculée pour les lignes de coûts liées à un ordre de service/des lignes de pièce.

Lorsque champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie des articles sérialisés** dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000), le calcul de couverture s'appuie sur les conditions de couverture de la garantie de l'article sérialisé.

Lorsque le champ **Type de garantie** est défini sur **Garantie générique** dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000), le calcul de couverture s'appuie sur la **Garantie** définie dans la session Prestations d'ordres de service (tssoc2110m000)/ Ordre de maintenance sur article client - Ligne de pièces (tsmsc1110m000).

Lignes de coûts de l'ordre de service

Lorsque le **Statut** de l'ordre de service/de la ligne de coûts des lignes de pièces est défini sur **Valorisé**, des transactions d'intégration financière sont générées. Les montants affectés sont transférés vers le montant **Remise accordée** dans la session Conditions de couverture garantie (tsctm1120m500). Un nouvel enregistrement est inséré dans la session Transactions de garantie (tsctm5101m000).

Imputation de l'ordre de service dans l'historique

Les ordres de service/ordres de maintenance sur article client fermés et annulés sont imputés dans l'historique des ordres de service/ordres de maintenance sur article client et le type et le code de garantie sont également copiés dans l'historique.

Traitement de la garantie dans le cadre de réclamations client

La garantie appliquée à une réclamation client s'appuie sur le champ **Imputé à** défini dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000). La garantie appliquée à la ligne de réclamation peut être du type **Garantie des articles sérialisés** ou **Garantie générique**.

Garantie générique

Le coût de réclamation peut être **Imputé à** sur une **Garantie des articles sérialisés** ou une **Garantie**. Lorsqu'**Imputé à** est du type **Garantie générique**, la garantie est issue par défaut du **Type de service** de la réclamation client. Sinon, elle est issue de la session Articles sérialisés (tscfg2100m000).

Si l'article sérialisé n'est pas défini sur l'en-tête de la réclamation client, la **Garantie** est issue de la session Types de services (tsmdm0130m000). Le champ **Imputé à** est défini sur **Garantie générique** dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000).

Remarque

- Si la case à cocher **Forcer la garantie générique** est sélectionnée dans la session Types de services (tsmdm0130m000), vous devez définir la **Garantie générique** dans la session Types de services (tsmdm0130m000). Le champ **Imputé à** est défini sur **Garantie générique** et la garantie générique du type de service découle par défaut de la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000).
- Si la **Durée de couverture** définie dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000) ne se situe pas entre la **Date d'application** et la **Date d'expiration** de la **Garantie générique** définies dans la session Garanties génériques (tsctm5100m000), le champ **Imputé à** est défini sur **Garantie générique** dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000) mais la **Garantie** par défaut de la session Types de services (tsmdm0130m000) est effacée.

Garantie sérialisée

Pour la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000), la garantie définie pour l'article sérialisé dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000) est utilisée par LN.

Les scénarios suivants sont possibles :

- LN définit le champ **Imputé à** sur **Garantie des articles sérialisés** si la case à cocher **Conditions de garantie articles sérialisés** est sélectionnée et si le champ **Modèle** est renseigné dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000). **Imputé à** est défini sur **Non applicable** lorsque les conditions de garantie ont expiré et qu'aucune garantie générique ne s'applique.
- LN définit le champ **Imputé à** sur **Garantie générique** si la case à cocher **Conditions de garantie articles sérialisés** est désélectionnée et que le champ **Garantie générique** est renseigné dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000). **Imputé à** est défini sur **Non applicable** lorsque les conditions de garantie ont expiré.

Remarque

- Lorsqu'un type de service ayant une **Garantie générique** est défini dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000) pour laquelle la case **Forcer la garantie générique** est cochée, toute garantie spécifiquement applicable à l'article sérialisé est écrasée par la **Garantie générique** du type de service.
- Si la **Durée de couverture** définie dans la session Liste des réclamations client (tscmm1100m000) ne se situe pas entre la **Date d'application** et la **Date d'expiration** de la **Garantie générique** définies dans la session Articles sérialisés (tscfg2100m000), le champ **Imputé à** est défini sur **Garantie générique** dans la session Lignes de réclamation client (tscmm1110m000) mais la **Garantie générique** par défaut de la session Articles sérialisés (tscfg2100m000) est effacée.

