



Infor LN Assistenza Guida utente per Pannello attività rivenditore

© Copyright 2021 Infor

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte della presente pubblicazione potrà essere riprodotta, archiviata in sistemi di recupero o inoltrata in alcun modo o tramite alcun mezzo inclusi, senza limitazioni, fotocopie o registrazioni, previo consenso scritto di Infor

Avvertenze

Il materiale contenuto nella presente pubblicazione (inclusa qualsiasi informazione supplementare) costituisce e contiene informazioni confidenziali e di proprietà di Infor.

Accedendo al materiale allegato (inclusa qualsiasi modifica, traduzione o adattamento) l'utente riconosce e accetta che il materiale in questione e tutto quanto ad esso collegato, come copyright, segreti aziendali e tutti gli altri diritti, titolo e interessi relativi sono di proprietà esclusiva di Infor e che l'utente non acquisirà diritto alcuno, titolo o interesse relativamente al materiale (inclusa qualsiasi modifica traduzione o adattamento) tramite revisione dello stesso, oltre il diritto non esclusivo di utilizzo del materiale unicamente in connessione con la licenza acquisita e di utilizzo del software fornito alla società di appartenenza da Infor (come applicabile) nei termini stabiliti da un accordo separato ('Scopo').

Inoltre, accedendo al materiale allegato, l'utente riconosce e accetta che il materiale in questione dovrà essere utilizzato nella più completa riservatezza e che l'utilizzo dello stesso sarà limitato dalle indicazioni fornite nell'accordo sopra menzionato.

Sebbene Infor abbia fatto quanto possibile per assicurare che il materiale contenuto nella presente pubblicazione sia accurato e completo, Infor non può garantire che le informazioni contenute nel presente documento siano complete, che non contengano errori tipografici o di altra natura o che il documento risponda alle esigenze specifiche di ogni singolo utente. In virtù di quanto sopra, Infor declina ogni responsabilità per perdita di dati o danni, a persone o entità, derivanti o collegati a errori o omissioni contenute nella presente pubblicazione (inclusa qualsiasi informazione supplementare), che tali errori o omissioni derivino da negligenza, incidente o da qualsiasi altra causa.

Riconoscimenti dei marchi registrati

Tutti gli altri nomi di società, prodotti, commerci o servizi menzionati possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

Informazioni sulla pubblicazione

Codice documento	tsdealerwbug (Utsdealerwbug)
-------------------------	------------------------------

Rilascio	10.7 (10.7)
-----------------	-------------

Data di pubblicazione	8 agosto 2022
------------------------------	---------------

Sommario

Informazioni sul documento

Capitolo 1 Introduzione.....	7
Pannello attività rivenditore.....	7
Impostazione dei dati principali.....	7
Layout del Pannello attività rivenditore.....	8
Barra degli strumenti.....	8
Scheda Cliente.....	9
Scheda Articoli.....	10
Capitolo 2 Registrazione di un articolo.....	13
Registrazione di un articolo tramite il Pannello attività rivenditore.....	13
Capitolo 3 Creazione di reclami.....	15
Creazione di un nuovo reclamo tramite il Pannello attività rivenditore.....	15

Informazioni sul documento

In questo manuale vengono descritti i vari concetti e processi relativi all'utilizzo del Pannello attività rivenditore.

Obiettivi

Questo manuale è stato progettato per soddisfare gli obiettivi descritti di seguito. Si presuppone che il lettore abbia già familiarità con il package Infor LN Assistenza.

Comprensione dei seguenti concetti:

- Reclami
- Articoli e Business Partner

Esecuzione delle seguenti attività:

- Creazione di Business Partner
- Creazione di reclami

Contenuto del manuale

In questo manuale vengono illustrati i concetti e i processi relativi al Pannello attività rivenditore.

Modalità di consultazione

Questo manuale è stato creato accorpando alcuni argomenti della Guida in linea. I riferimenti ad altre sezioni sono quindi inseriti come illustrato di seguito.

Per ulteriori informazioni, vedere la Guida in linea del package Infor LN Assistenza.

Per individuare la sezione di riferimento, consultare il sommario.

La sottolineatura di un termine indica un collegamento alla relativa definizione di glossario. Se si consulta questo manuale in linea, è possibile fare clic sul termine sottolineato per visualizzare la definizione disponibile nel glossario in fondo al manuale.

Commenti?

La documentazione fornita viene controllata e migliorata di continuo. Sono apprezzati commenti/richieste da parte dell'utente in relazione al presente documento o agli argomenti trattati. Eventuali commenti possono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica riportato di seguito: documentation@infor.com.

Nel messaggio di posta elettronica indicare il numero e il titolo del documento. Informazioni più specifiche ci consentiranno di fornire feedback in modo efficiente.

Contattare Infor

In caso di domande sui prodotti Infor, visitare il portale Infor Xtreme Support all'indirizzo www.infor.com/inforxtreme.

Se dopo il rilascio del prodotto verranno apportate modifiche al documento, la nuova versione sarà pubblicata su questo sito Web. Si consiglia pertanto di controllare periodicamente tale sito Web per avere una documentazione aggiornata.

In caso di commenti sulla documentazione Infor, inviare una e-mail all'indirizzo documentation@infor.com.

Il Pannello attività rivenditore consente a un rivenditore di creare un nuovo cliente, registrare articoli e creare reclami.

Pannello attività rivenditore

Un OEM (Original Equipment Manufacturer) produce articoli che vengono venduti al cliente da un rivenditore. Se per questi articoli è necessario un intervento di riparazione o sostituzione, il rivenditore crea un reclamo per l'OEM.

Per supportare questo scenario, in cui viene creata la sessione Pannello attività rivenditore (tstdm8350m000), un rivenditore può effettuare le seguenti operazioni:

- Creare un nuovo cliente (Business Partner) e gestire i dati dei clienti esistenti.
- Registrare gli articoli con numero di serie e aggiornare i dati degli articoli.
- Creare reclami dei clienti.

Nota

- L'OEM, il rivenditore, i subconcessionari e i clienti vengono definiti in Infor LN come Business Partner.
- Gli articoli venduti dal rivenditore vengono definiti in Infor LN come articoli con numero di serie.
- Una struttura padre-figlio viene definita per rappresentare:
 - La relazione tra il rivenditore e i subconcessionari
 - La relazione tra il rivenditore e il cliente

Impostazione dei dati principali

Per utilizzare il pannello attività, è necessario impostare i seguenti dati principali:

- **Business Partner (tccom4500m000)**
È possibile utilizzare questa sessione per:
 - Definire un rivenditore come Business Partner.

- Definire un cliente (se conosciuto) come Business Partner. Se il cliente finale è definito, è necessario specificare il rivenditore del cliente nel campo Padre.
- **Valori predefiniti Business Partner (tccom4101m000)**
Utilizzare questa sessione per definire i dati predefiniti per un Business Partner. Per impostazione predefinita, Infor LN recupera questi dati quando il rivenditore crea un nuovo cliente nel pannello attività.
- **Pannello attività Rivenditore - Autorizzazioni (tsmdm1165m000)**
Questa sessione consente di collegare un utente Infor LN a un rivenditore e specificare i dati predefiniti per il Business Partner. Quando l'utente Infor LN accede a Pannello attività rivenditore, può visualizzare i dati soltanto per il rivenditore collegato. Non può quindi accedere ai dati di altri rivenditori. Se questa autorizzazione non viene configurata, quando l'utente Infor LN accede a Pannello attività rivenditore, può selezionare un rivenditore e visualizzarne i dati.
- **Impiegati (tccom0101m000)**
Questa sessione consente di definire i valori di Impiegato - Dati Gestione e Impiegato - Dati Assistenza per ogni rivenditore.
- **Articoli (tcibd0501m000)**
Questa sessione consente di definire l'articolo e i dati di Articolo - Assistenza per il package Assistenza. Gli articoli devono essere gestiti per numeri di serie.
- **Articoli con numero di serie (tscfg2100m000)**
Questa sessione consente di definire l'articolo con numero di serie e specificare il proprietario, il Business Partner utilizzatore e il rivenditore. Nota: È possibile creare un articolo con la casella di controllo Livello fisico superiore selezionata per Articoli con numero di serie soltanto se nella sessione Parametri Gestione configurazioni (tscfg0100m000) è selezionata la casella di controllo Utilizzo tipo di struttura.
- **Strutture fisiche (tscfg2110m000)**
Questa sessione consente di creare la struttura fisica manualmente o a partire da un'origine:
 - Struttura finale
 - Distinta base

Layout del Pannello attività rivenditore

Il pannello attività è costituito dai seguenti elementi:

- Barra degli strumenti
- Scheda Cliente
- Scheda Articoli
- Riquadro Dettagli

Barra degli strumenti

Nella barra degli strumenti sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Nuovo cliente ()**
 Consente di aggiungere un nuovo cliente. Viene visualizzata la finestra Nuovo cliente, in cui è possibile specificare i dettagli del cliente.
 Nota: se nella sessione Pannello attività Rivenditore - Autorizzazioni (tsmdm1165m000) il campo Valori predefiniti Business Partner è collegato all'utente, per impostazione predefinita Infor LN recupera i dati relativi al nuovo cliente sulla base del campo Valori predefiniti Business Partner. In caso contrario, Infor LN recupera automaticamente i dati del primo Business Partner con il campo Ruolo Business Partner impostato su Cliente o Cliente e fornitore nella sessione Valori predefiniti Business Partner (tccom4101m000).
- **Elenco dei rivenditori**
 Consente di selezionare un rivenditore dall'elenco dei Business Partner. Nel pannello attività vengono visualizzati i dati relativi al rivenditore selezionato.
 Nota: questa opzione viene visualizzata soltanto se nella sessione Pannello attività Rivenditore - Autorizzazioni (tsmdm1165m000) non è collegato alcun rivenditore all'utente Infor LN che accede al pannello attività. Se l'utente Infor LN e il rivenditore sono collegati, l'utente può visualizzare soltanto i dettagli relativi al rivenditore collegato all'utente nella sessione Autorizzazioni pannello attività rivenditore (tsmdm1165m000). Viene visualizzato il nome del rivenditore e l'utente non può selezionare un altro rivenditore.
- **Aggiorna ()**
 Sincronizza e aggiorna i dati in Infor LN.

Scheda Cliente

In questa scheda è possibile visualizzare:

- L'elenco dei clienti collegati al rivenditore selezionato.
- L'elenco dei subconcessionari collegati al rivenditore selezionato.
- L'elenco dei clienti collegati ai subconcessionari.

Nota

Per visualizzare l'elenco dei clienti collegati ai subconcessionari, fare clic sul pulsante  corrispondente al subconcessionario. Per comprimere l'elenco, fare clic su .

Se si seleziona un cliente, nel riquadro Dettagli vengono visualizzate le schede e le opzioni seguenti:

- **Scheda Dettagli**
 Vengono visualizzati i dettagli del cliente selezionato.
- **Scheda Articoli**
 Viene visualizzato l'elenco degli articoli di proprietà del cliente selezionato.
 Fare clic sull'icona  corrispondente a un articolo per visualizzare i dettagli nella finestra Articolo.
- **Scheda Reclami**
 Viene visualizzato l'elenco dei reclami collegati al cliente selezionato.

Fare clic sull'icona  corrispondente a un reclamo per visualizzare i dettagli e le righe inerenti al reclamo nella finestra Reclamo.

Fare clic su  per visualizzare l'elenco delle righe di reclamo collegate al reclamo selezionato. Per comprimere l'elenco, fare clic su .

- **Opzione Modifica cliente**

Questa opzione consente di modificare i dettagli del cliente selezionato. Viene visualizzata la finestra Modifica cliente nella quale è possibile modificare l'indirizzo e il contatto del cliente e del rivenditore. Dopo essere stati salvati, i dati modificati vengono aggiornati nelle sessioni di Infor LN correlate.

- **Opzione Registra articolo**

Questa opzione consente di vendere un articolo al cliente selezionato. Vedere *Registrazione di un articolo tramite il Pannello attività rivenditore (pag. 13)*.

- **Opzione Nuovo reclamo**

Questa opzione consente di creare un nuovo reclamo per un articolo. Vedere *Creazione di un nuovo reclamo tramite il Pannello attività rivenditore (pag. 15)*.

Scheda Articoli

In questa scheda è possibile visualizzare, per un determinato rivenditore, l'elenco degli articoli e dei relativi proprietari.

Se si seleziona un articolo, nel riquadro Dettagli vengono visualizzate le schede e le opzioni seguenti:

- **Scheda Dettagli**

Vengono visualizzati i dettagli dell'articolo selezionato.

- **Scheda Componenti**

Viene visualizzato l'elenco dei componenti collegati all'articolo selezionato e i dettagli di ogni componente, tra cui l'ID spedizione, la riga spedizione e i reclami.

Fare clic sull'icona  corrispondente a un componente per visualizzarne i dettagli nella finestra Componente.

Nota: se è selezionato un articolo anonimo, nella colonna Reclami viene visualizzato il numero di reclami accettati rispetto al numero di reclami disponibili per il numero di serie selezionato. Il numero dei reclami viene calcolato in base alle righe di ordine di vendita create per l'articolo e agli articoli spediti al rivenditore in Infor LN.

- **Scheda Reclami**

L'elenco dei reclami e le righe di reclamo collegate all'articolo selezionato. È possibile visualizzare anche i dettagli delle righe di reclamo, tra cui Tipo di costo, Costo, Stato e Data guasto.

Fare clic sull'icona  corrispondente a un reclamo per visualizzare i dettagli e le righe inerenti al reclamo nella finestra Reclamo.

Fare clic su  per visualizzare l'elenco delle righe di reclamo collegate al reclamo selezionato. Per comprimere l'elenco, fare clic su .

- **Opzione Modifica articolo**
Questa opzione consente di modificare i dettagli dell'articolo. Viene visualizzata la finestra Modifica articolo, in cui è possibile modificare solo il contatto del cliente relativo all'articolo. I dati modificati vengono aggiornati nelle sessioni di Infor LN correlate.
- **Opzione Registra articolo**
Questa opzione consente di registrare un articolo con il cliente selezionato. Vedere *Registrazione di un articolo tramite il Pannello attività rivenditore (pag. 13)*.
- **Opzione Nuovo reclamo**
Questa opzione consente di creare un reclamo per un articolo. Vedere *Creazione di un nuovo reclamo tramite il Pannello attività rivenditore (pag. 15)*.

Un rivenditore può registrare un articolo con un cliente tramite il Pannello attività rivenditore.

Registrazione di un articolo tramite il Pannello attività rivenditore

Per registrare un articolo (di proprietà del rivenditore) presso un cliente collegato al rivenditore, effettuare le seguenti operazioni:

1. Fare clic su Registra articolo nel riquadro Dettagli. Viene visualizzata la finestra Registra articolo.
Nota:
 - Se si seleziona un cliente nella scheda Clienti e si accede alla finestra Registra articoli, Infor LN compila automaticamente il campo relativo al nome del cliente. Dall'elenco di articoli è necessario selezionare il numero di serie dell'articolo.
 - Se si seleziona un articolo nella scheda Articoli e si accede alla finestra Registra articolo, Infor LN compila automaticamente il campo relativo al codice dell'articolo. Dall'elenco di clienti è necessario selezionare il cliente desiderato. L'opzione Registra articolo è abilitata soltanto se il proprietario dell'articolo selezionato è il rivenditore selezionato.
2. Specificare le seguenti informazioni:
 - **Articolo**
Il codice dell'articolo registrato presso un cliente. Per impostazione predefinita, questo valore viene ricavato in base al numero di serie specificato e non può essere modificato.
 - **Numero di serie**
Il numero di serie dell'articolo.
 - **Data installazione**
La data e l'ora di registrazione dell'articolo presso un cliente. Vengono inserite automaticamente la data e l'ora correnti del sistema.
 - **Cliente**
Il nome del cliente presso il quale viene registrato l'articolo.

- **Immagine**

L'immagine dell'articolo con numero di serie. Nota

- Viene visualizzata l'immagine collegata al numero di serie selezionato.
- Facendo clic su  è possibile aggiungere o modificare un'immagine.

- **Verifica**

I controlli che devono essere selezionati per completare la registrazione dell'articolo per il cliente.

Nota: l'opzione Salva viene abilitata soltanto dopo aver selezionato tutte le caselle di controllo.

3. Fare clic su Salva per completare il processo di registrazione. La proprietà dell'articolo viene trasferita al cliente specificato nel pannello attività e nelle sessioni di Infor LN correlate.
4. Fare clic su Annulla per annullare il processo di registrazione.

Un rivenditore può creare i reclami utilizzando il Pannello attività rivenditore.

Creazione di un nuovo reclamo tramite il Pannello attività rivenditore

Per creare un reclamo nel pannello attività, effettuare le seguenti operazioni:

1. Fare clic su Nuovo reclamo nel riquadro Dettagli. Viene visualizzata la finestra Nuovo reclamo.
2. Specificare le seguenti informazioni:
 - **Data di creazione**
La data e l'ora di creazione del reclamo. Per impostazione predefinita, vengono considerate la data e l'ora correnti del sistema e non è possibile modificare questo valore.
 - **Data guasto**
La data e l'ora in cui si è verificato il guasto dell'articolo. Per impostazione predefinita, in questo campo viene inserito il valore specificato nel campo Data di creazione. Tuttavia, è possibile modificare questo valore.
 - **Valore misurato**
Il valore di misura dell'articolo. Se questo valore è indicato, viene automaticamente creata un'ispezione per il reclamo.
 - **Unità misurata**
L'unità in cui viene espresso il valore misurato. Il valore predefinito viene recuperato dal tipo di misura definito per il reclamo cliente nella sessione Articolo - Assistenza (tsmdm2100m000).
 - **Importo totale**
L'importo totale richiesto. Infor LN visualizza la somma dell'importo richiesto per le righe di reclamo collegate.
 - **Articolo**
Il codice e il nome dell'articolo con numero di serie. Infor LN inserisce automaticamente questo valore in base al numero di serie selezionato e non è possibile modificarlo.

- **Numero di serie**
Il numero di serie dell'articolo.
 - **Proprietario**
Il proprietario dell'articolo con numero di serie.
 - **Descrizione reclamo**
La descrizione del reclamo.
 - **Messaggio**
Le informazioni aggiuntive relative al reclamo.
3. Fare clic su  per aggiungere una riga di reclamo. Viene visualizzata la finestra Riga reclamo, in cui è possibile specificare i dettagli della riga di reclamo.
4. Specificare le seguenti informazioni nella sezione Generale:
- **Tipo di costo**
Il tipo di costo per il quale viene creata la riga di reclamo. Valori possibili
Tipo di costo
 - **Articolo**
Il codice dell'articolo per il quale viene creata la riga di reclamo.
Nota:
 - Questo campo è abilitato soltanto se il campo Tipo di costo è impostato su Materiale, Attrezzaggio, Conto lavoro o Altro.
 - Vengono visualizzate le seguenti informazioni:
 - Gli articoli con numero di serie di proprietà del rivenditore selezionato e dei rispettivi clienti diretti.
 - Articoli senza numero di serie (anonimi e di consumo)
 - **Numero di serie**
Il numero di serie dell'articolo selezionato. Se si tratta di un articolo con numero di serie, viene visualizzato l'elenco dei numeri di serie collegati all'articolo selezionato.
Nota: Questo campo è abilitato soltanto se è selezionato un articolo con numero di serie.
 - **Descrizione**
La descrizione della riga di reclamo.
 - **Mansione**
Il codice della mansione. Per impostazione predefinita, viene utilizzato il valore specificato nel campo Attività predefinita della sessione Gestione reclami (tscmm0100m000).
Nota: Questo valore viene inserito automaticamente quando il campo Tipo di costo è impostato su Manodopera e non può essere modificato.
 - **Codice tariffa manodopera**
Il codice della tariffa manodopera. Per impostazione predefinita, in questo campo viene inserito il valore specificato nella sessione Attività (tsmdm0115m000) in base all'attività indicata.
Nota: Questo valore viene inserito automaticamente quando il campo Tipo di costo è impostato su Manodopera e non può essere modificato.

- **Tipo di manodopera**

Il codice della tariffa manodopera. Per impostazione predefinita, viene utilizzato il valore specificato nel campo Tipo di manodopera predefinito della sessione Gestione reclami (tscmm0100m000).

Nota: Questo valore viene inserito automaticamente quando il campo Tipo di costo è impostato su Manodopera e non può essere modificato.
 - **Componente di costo**

Il codice del componente di costo. Per impostazione predefinita, in questo campo viene inserito il valore specificato nella sessione Attività (tsmdm0115m000) in base all'attività indicata. Se per l'attività specificata non è definito un componente di costo, Infor LN recupera questo valore dalla sessione Parametri ordini di assistenza (tssoc0100m000) in base al tipo di costo specificato.
5. Specificare le seguenti informazioni nella sezione Importi:
- **Quantità richiesta**

La quantità per la quale viene creata la riga di reclamo. Per calcolare l'importo richiesto viene preso in considerazione questo valore.

Nota: se è stato selezionato un articolo anonimo e la quantità richiesta è maggiore della quantità massima consentita, viene visualizzato un messaggio di errore e non è possibile creare una riga di reclamo.
 - **Prezzo reclamato**

Il prezzo per unità della quantità.
 - **Importo richiesto**

L'importo richiesto per la quantità specificata.

$\text{Importo richiesto} = \text{Quantità richiesta} * \text{Prezzo richiesto}$

Nota: il prezzo richiesto necessario per calcolare l'importo richiesto viene recuperato in base al tipo di costo. Per recuperare il prezzo richiesto, effettuare le seguenti operazioni:

 - Selezionare un articolo per il quale siano disponibili in Infor LN righe ordine di vendita.
 - Fare clic su Estrai prezzo. Viene visualizzata la finestra Righe ordine di vendita con l'elenco delle righe ordine di vendita collegate al numero di serie selezionato.

L'opzione Estrai prezzo viene visualizzata soltanto quando il campo Tipo di costo è impostato su Materiale, Conto lavoro o Altro.
6. Nella finestra Riga reclamo fare clic su OK per salvare la riga di reclamo. Facendo clic su Annulla è possibile annullare la creazione della riga di reclamo.
7. Nella finestra Nuovo reclamo fare clic su Invia per salvare il reclamo. Facendo clic su Annulla è possibile annullare la creazione del reclamo.
8. Per eliminare una riga di reclamo esistente, selezionare la riga di reclamo e fare clic su  nella finestra Nuovo reclamo.

