



# Infor LN Assistenza Guida utente per Gestione ordini di manutenzione postvendita (Riparazione in officina)

---

© 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** tsmcug (U9132)

---

**Rilascio** 10.7 (10.7)

---

**Data di pubblicazione** 8 agosto 2022

---

---

# Sommario

## Informazioni sul documento

<b>Capitolo 1 Introduzione.....</b>	<b>9</b>
Introduzione.....	9
<b>Capitolo 2 Strategie relative agli ordini di manutenzione postvendita.....</b>	<b>11</b>
Ordini manutenzione postvendita.....	11
Stato dell'ordine di vendita.....	12
Stato della riga ordine di vendita.....	13
Articolo alternativo.....	13
ATP.....	14
Impatto della data ATP.....	14
Flusso di componenti (materiale) al terzista e flusso di componenti rotti dal terzista.....	15
Flusso di componenti (materiale) al terzista.....	15
Flusso di componenti rotti.....	16
Flussi di conto lavoro.....	17
Flusso di articoli finali/assemblati intermedi (da e verso il terzista).....	17
Conto lavoro pianificato.....	17
Conto lavoro ad hoc.....	18
Annullamento di azioni relative ad assemblati intermedi in uscita.....	19
Assemblato intermedio in uscita - Annulla processo.....	19
Azione assemblato intermedio in uscita "A ubicazione".....	19
Azione assemblato intermedio in uscita "A ubicazione per lavoro".....	20
Azione assemblato intermedio in uscita "A magazzino".....	20
Azione assemblato intermedio in uscita "A reparto".....	20
Azione assemblato intermedio in uscita "A terzista".....	20
Azione assemblato intermedio in uscita "A scarto".....	21
Determinazione dei prezzi basata su ordine e attività (riparazione in officina).....	21
Righe attività ordine.....	21
Determinazione del prezzo ordine fisso.....	22

---

---

Determinazione del prezzo attività fisso.....	22
Origine prezzo.....	23
Ricalcolo del prezzo delle righe attività parte.....	23
Righe copertura contrattuale.....	23
Sincronizzazione tra righe attività ordine e attività ordine di lavoro.....	24
Copia ordine di manutenzione postvendita (riga parte).....	24
Storico.....	24
Configurazione dei dati per la funzionalità conto lavoro con supporto del flusso di materiale (Riparazione in officina).....	25
Dati comuni.....	25
Assistenza.....	25
Approvvigionamento.....	25
Magazzino.....	26
Contabilità.....	26
Utilizzo del Pannello attività Manutenzione parti.....	27
Applicazione di un filtro alle righe e agli ordini:.....	27
Utilizzare la sessione pannello di attività:.....	27
Stime in Gestione manutenzione postvendita.....	28
L'impatto della funzionalità Stime.....	28
Eliminazione di un ordine di manutenzione postvendita, riga parte e riga di copertura contrattuale.....	30
<b>Capitolo 3 Impostazione dei dati principali.....</b>	<b>31</b>
Impostazione dei parametri di Gestione manutenzione postvendita.....	31
<b>Capitolo 4 Procedure relative agli ordini di manutenzione postvendita.....</b>	<b>33</b>
Creazione degli ordini di manutenzione postvendita.....	33
Percorso di ricerca delle tariffe di manodopera (contratto di assistenza).....	34
Annullamento degli ordini di assistenza postvendita.....	35
Sblocco delle chiamate, degli ordini di assistenza e degli ordini di vendita.....	36
Pegging progetto nel modulo Riparazione in officina.....	36
Panoramica.....	36
Avvio della transazione con pegging.....	36

---

---

Propagazione del pegging nel processo di riparazione in officina.....	37
Propagazione del pegging a righe di contratto di assistenza e a righe di configurazione.....	37
Propagazione del pegging a una chiamata.....	37
Propagazione del pegging alle offerte di manutenzione postvendita.....	38
Propagazione del pegging all'ordine di manutenzione postvendita.....	38
Propagazione del pegging all'ordine di lavoro per una riga di parte di ordine di manutenzione postvendita.....	38
Propagazione del pegging all'ordine di lavoro collegato a un ordine di manutenzione postvendita o derivante da esso.....	38
Propagazione del pegging all'ordine di lavoro follow up.....	39
Propagazione di una richiesta di materiale a LN Magazzino dal modulo Riparazione in officina.....	39
Propagazione del pegging per la generazione di un ordine di acquisto.....	40
Propagazione del pegging per la registrazione delle ore.....	40
Registrazione di altri costi o di costi di materiale di riserva.....	40
Propagazione del pegging alla riga di copertura contrattuale di un ordine di manutenzione postvendita.....	40
Conto lavoro interno per riparazione in officina.....	41
Panoramica.....	41
Creazione dell'ordine di manutenzione postvendita.....	41
Creazione dell'ordine di lavoro.....	41
Spedizione delle merci.....	41
Ricevimento del prodotto.....	42
Attività di riparazione.....	42
Trasferimento del prodotto.....	42
Riparazione nell'officina di riparazione.....	42
Fatturazione al cliente.....	42
Fatturazione interna.....	42
Tariffe commerciali interne.....	44
Panoramica.....	44
Costi di materiale commerciali.....	44
Tariffe di manodopera commerciali.....	45

---

---

Ricalcolo del prezzo di vendita e collegamento dei contratto all'ordine di manutenzione postvendita.....	45
Prezzo di vendita nelle righe manutenzione parti.....	46
Ordini di trasferimento per riparazione in officina - Utilizzo del valore magazzino o ubicazione.....	48
Utilizzo dei magazzini.....	49
Utilizzo delle ubicazioni.....	50
Ordini di trasferimento per riparazione in officina - Utilizzo di entrambi i valori magazzino e ubicazione.....	50
L'articolo viene ricevuto in un'ubicazione e consegnato da un magazzino.....	51
L'articolo viene ricevuto in un magazzino e consegnato da un'ubicazione.....	51
Gestione di resi di articoli di manutenzione e articoli non consumati in Gestione ordini di manutenzione postvendita.....	52
Chiusura dell'ordine di lavoro.....	52
Consegna dell'articolo di manutenzione al cliente.....	52
Annullamento di una riga manutenzione parti.....	52
Conversione di una riga manutenzione parti in riga ricevimento parti.....	52
Conto lavoro con supporto del flusso di materiale per la funzionalità Riparazione in officina.....	53
Scenario 1: invio di un articolo al terzista e ricevimento dello stesso articolo riparato.....	53
Scenario 2: invio di un articolo e un componente al terzista e ricevimento dello stesso articolo riparato.....	54
Scenario 3: invio di un articolo e materiale al terzista e ricevimento dello stesso articolo riparato e di un componente rotto.....	54
Scenario 4: invio dell'articolo A con numero di serie 123 e ricevimento dell'articolo A o dell'articolo B con un altro numero di serie.....	54
<b>Appendice A Glossario.....</b>	<b>57</b>

## Indice

---

---

## Informazioni sul documento

Questo manuale contiene informazioni sui concetti e processi disponibili in Ordine di manutenzione postvendita, quali ordini di manutenzione postvendita, stato degli ordini di vendita e stato delle righe ordine di vendita.

### Obiettivi

Questo manuale è stato concepito per soddisfare i seguenti obiettivi:

### Comprensione dei seguenti concetti:

- Ordini di manutenzione postvendita
- Stato dell'ordine di vendita
- Stato della riga ordine di vendita

### Esecuzione delle seguenti attività:

- Creazione di ordini di manutenzione postvendita
- Chiusura di ordini di manutenzione postvendita
- Annullamento di ordini di manutenzione postvendita

Si presuppone che il lettore abbia già familiarità con il package LN Assistenza.

### Contenuto del manuale

In questo manuale sono illustrati i processi e le strategie disponibili in Ordine di manutenzione postvendita.

### Modalità di consultazione

Questo manuale è stato creato accorpare 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 LN Assistenza.

Per individuare una sezione specifica, fare riferimento al Sommario.

La sottolineatura di un termine indica un collegamento alla relativa definizione di glossario. Se si consulta questo documento 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](mailto: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](http://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](mailto:documentation@infor.com).

In questo capitolo viene fornita una breve introduzione alla funzionalità Ordine di manutenzione postvendita disponibile nel modulo RMA e Riparazione in officina.

## Introduzione

Il modulo Gestione manutenzione postvendita (MSC) supporta la funzionalità per la registrazione delle richieste effettuate dai clienti al fornitore di assistenza. Nel caso di richieste correlate alla riparazione di parti, il modulo Sistema di gestione lavoro (WCS) controlla l'effettiva implementazione del lavoro. È possibile gestire il ricevimento e la consegna di pezzi di ricambio o parti sostitutive anche con Ordini di manutenzione postvendita.

Per le riparazioni in officina, il modulo Gestione manutenzione postvendita (MSC) è strettamente correlato al modulo Sistema di gestione lavoro (WCS), che controlla l'implementazione del lavoro. Le procedure di Gestione manutenzione postvendita consentono di gestire i processi RMA e altri processi di manutenzione postvendita.

In un ordine di manutenzione postvendita è possibile gestire quattro tipi di transazioni articolo:

- **Manutenzione parti**  
Se una parte viene restituita per la riparazione, questo processo può essere gestito come transazione di riparazione della parte. A questo punto, è necessario ricevere la parte in un magazzino di assistenza conto terzi per eseguire le attività di riparazione nell'ambito del processo di riparazione in officina. È necessario un ordine di lavoro collegato quando le riparazioni vengono eseguite tramite ordini di lavoro, ovvero mediante il modulo WCS. Le righe parte devono attendere il completamento degli ordini di lavoro e la successiva consegna in un magazzino pianificato, da cui l'articolo può essere restituito al cliente.
- **Consegna parti**  
Se le parti devono essere consegnate a un cliente, la consegna viene eseguita tramite una riga di consegna parti. È possibile che i clienti richiedano parti aggiuntive o assemblaggi secondari nuovi o aggiornati. La consegna di questi componenti può essere effettuata mediante le righe di consegna parti.

- **Ricevimento parti**

È possibile utilizzare le righe di ricevimento parti per i resi di parti difettose o in buone condizioni. Le parti possono essere restituite a seguito di rifiuti oppure le parti obsolete possono essere rivendute a prezzi ridotti. Se si combinano righe di ricevimento parti con righe di consegna parti, viene eseguito uno scambio di parti. In questo modo, il cliente riceve una parte nuova o riparata, mentre la società di assistenza rimane proprietaria della parte difettosa. Il contrario avviene per la manutenzione parti, in cui al cliente viene restituita la stessa parte.

- **Prestito parti**

Durante l'assenza della parte a causa di un intervento di riparazione o della natura temporanea dell'uso, il cliente può richiedere una parte sostitutiva che può utilizzare per un periodo di tempo limitato e successivamente restituire.

- **Conversione in consegna parti**

Se il reparto assistenza ritiene che la parte sostitutiva concessa in prestito non deve essere restituita dal cliente, per l'articolo viene utilizzata l'opzione **Converti in consegna parti**. È possibile fatturare al cliente la parte consegnata.

- **Conversione in ricevimento parti**

Se il reparto assistenza ritiene che la parte di cui è in corso la manutenzione non può essere restituita al cliente (ad Esempio, la parte non può essere riparata), non è possibile utilizzare l'opzione **Converti in ricevimento parti**. Durante la determinazione dei costi viene generata una nota di accredito.

## Capitolo 2

# Strategie relative agli ordini di manutenzione postvendita

# 2

In questo capitolo viene fornita una breve descrizione delle strategie disponibili per gli ordini di manutenzione postvendita.

## Ordini manutenzione postvendita

Gli ordini di manutenzione postvendita sono accordi di vendita in cui sono specificati il cliente a cui viene offerta l'assistenza e altri dettagli relativi alle vendite. Questi ordini possono essere costituiti da più righe. Le informazioni relative al Business Partner 'Destinazione spedizione' sono necessari per la consegna di merci riparate, in prestito o sostitutive. Analogamente, i dettagli relativi ai Business Partner 'Destinazione fattura' e 'Origine pagamento' sono necessari per la fatturazione al Business Partner.

Gli ordini di manutenzione postvendita possono essere immessi direttamente al momento del ricevimento di una richiesta da parte del cliente oppure possono risultare da una chiamata trasferita. Questo può avvenire se la richiesta del cliente viene registrata nel modulo Gestione chiamate. La prima serie di processi relativi alla tracciabilità RMA (Return Material Authorization) consiste nell'immissione di dettagli relativi agli ordini di manutenzione postvendita.

Di seguito sono riportati i moduli strettamente correlati al funzionamento del modulo Ordini di manutenzione postvendita.

- **Gestione chiamate (CLM)**  
Gli ordini di manutenzione postvendita possono avere origine da una chiamata trasferita. Una chiamata può essere trasferita a un ordine di manutenzione postvendita esistente oppure può determinare la generazione di un nuovo ordine di manutenzione postvendita.
- **Sistema di gestione lavoro (WCS)**  
Tutti gli ordini di manutenzione postvendita con righe di manutenzione parti determinano la generazione di un ordine di lavoro. L'esecuzione di un ordine di lavoro è strettamente collegata alla determinazione dei costi o alla fatturazione dell'ordine di manutenzione postvendita.
- **Gestione configurazioni (CFG)**  
Nelle righe ordine di manutenzione postvendita sono presenti i dati relativi alle parti definite nei dettagli di configurazione, sotto forma di gruppi di installazioni e articoli con numero di serie.

- **Gestione dati principali (MDM)**  
Nell'ordine di manutenzione postvendita e nelle relative righe sono riportati il reparto assistenza responsabile dell'elaborazione dell'ordine, il tipo di assistenza, il tipo di copertura contrattuale e gli articoli gestiti nell'ordine.
- **Gestione contratti (CTM)**  
Le righe ordine di manutenzione postvendita possono essere coperte da contratti e garanzie, se applicabile.
- **Fatturazione (CI)**  
Gli ordini di manutenzione postvendita possono essere inviati a Fatturazione per la fatturazione.
- **Contabilità generale (GLD)**  
Tutti i costi e i ricavi degli ordini di manutenzione postvendita vengono registrati nella contabilità generale.

## Stato dell'ordine di vendita

### Libero

L'ordine è stato immesso manualmente o mediante un trasferimento di chiamata.

### Rilasciato

Lo stato dell'ordine di assistenza postvendita è impostato su **Rilasciato**. È necessario rilasciare l'ordine prima di eseguire altre transazioni.

### In fase di elaborazione

Lo stato della prima riga dell'ordine è stato modificato in **In fase di elaborazione**.

### Completato

Lo stato dell'ultima riga dell'ordine è stato modificato in **Completato**.

### Costificato

Tutte le righe ordine e le righe di copertura contrattuale dell'ordine sono state costificate.

### Chiuso

Indica la chiusura dell'ordine.

### Annullato

L'ordine non viene eseguito ed è stato annullato per i motivi indicati nella riga ordine.

## Stato della riga ordine di vendita

### Libero

Stato durante l'inserimento della riga ordine.

### Rilasciato

Lo stato della riga dell'ordine di assistenza postvendita è impostato su **Rilasciato**.

### In fase di elaborazione

A seconda della procedura riga, la conferma del ricevimento o della consegna comporta la modifica dello stato della riga ordine da **Libero** a **In fase di elaborazione**.

### Completato

A seconda della procedura riga, la conferma della consegna o del ricevimento comporta la modifica dello stato della riga ordine da **Libero** a **Completato** o da **In fase di elaborazione** a **Completato**.

### Costificato

Tutte le righe di copertura contrattuale correlate alla riga ordine sono state costificate.

### Chiuso

Indica la chiusura delle attività di manutenzione nella riga ordine.

### Annullato

Il lavoro nella riga ordine viene annullato e il motivo e la data di annullamento vengono registrati in LN. L'annullamento può essere immediato o posticipato. Nel secondo caso, l'ordine viene avviato per l'annullamento e ottiene lo stato **Annullato** dopo la chiusura.

## Articolo alternativo

L'articolo alternativo viene utilizzato come articolo sostitutivo dell'articolo standard quando quest'ultimo non può essere consegnato o è da sostituire. Se un articolo standard può essere sostituito con diversi articoli, è possibile assegnare un codice di priorità a ciascun articolo alternativo.

È possibile specificare articoli alternativi per i componenti in una struttura di articolo sotto diversi articoli padre. L'articolo alternativo corrente può essere selezionato in base all'articolo padre.

Quando si elimina una relazione struttura articolo, vengono eliminati anche i corrispondenti articoli alternativi. Quando si modifica la struttura articolo, è necessario aggiornare l'articolo corrispondente negli articoli alternativi.

## ATP

Un piano principale articolo contiene informazioni relative all'ATP. Queste informazioni possono essere utilizzate per determinare la quantità disponibile e come supporto per l'accettazione degli ordini.

Queste informazioni consentono di effettuare le seguenti operazioni:

- Determinare le scorte disponibili del pezzo di ricambio.
- Identificare il magazzino in cui è disponibile.
- Determinare la data in cui è possibile promettere il pezzo di ricambio per stabilire le date di esecuzione e di consegna dell'assistenza.

## Impatto della data ATP

Quando una verifica ATP viene eseguita correttamente, la data ATP incide su Prima data di inizio possibile (PDIP), Data di inizio pianificata (DIP), Data di fine pianificata (DFP), Ultima data di fine possibile (UDFP) e Data consegna pianificata (DCP).

Nella tabella seguente sono riportati i valori Prima data di inizio possibile (PDIP), Data di inizio pianificata (DIP), Data di fine pianificata (DFP), Ultima data di fine possibile (UDFP) e Data consegna pianificata (DCP) quando la verifica ATP non viene eseguita:

PDIP	DIP	DCP	DFP	UDFP
5 aprile 2007	7 aprile 2007	7 aprile 2007	10 aprile 2007	11 aprile 2007

Quando la verifica ATP viene eseguita e se la data ATP è successiva alla data di consegna pianificata, la data ATP ha il seguente impatto:

- La data PDIP viene reimpostata sulla data ATP.
  - La data UDFP viene incrementata di un numero di giorni pari alla differenza tra la data PDIP e la nuova data PDIP, come illustrato nella tabella riportata di seguito:
-

Data ATP	PDIP	Nuova PDIP	DIP	Nuova DIP	DCP	Nuova DCP	DFP	Nuova DFP	UDFP	Nuova UDFP
8 aprile 2007	5 aprile 2007	8 aprile 2007	7 aprile 2007	8 aprile 2007	7 aprile 2007	8 aprile 2007	10 aprile 2007	9 aprile 2007	11 aprile 2007	14 aprile 2007

Quando viene eseguita la verifica ATP e la data ATP è successiva alla data DCP e la nuova data PDIP è successiva alla data DIP, si verifica quanto segue:

- La data PDIP viene reimpostata sulla data ATP.
- La data DIP viene reimpostata sulla data ATP.
- Anche la data DCP viene reimpostata sulla data ATP.
- La data DFP viene incrementata di un numero di giorni pari alla differenza tra la data DIP e la nuova data DIP.
- La data UDFP viene incrementata di un numero di giorni pari alla differenza tra la data PDIP e la nuova data PDIP, come illustrato nella tabella riportata di seguito:

Data ATP	PDIP	Nuova PDIP	DIP	Nuova DIP	DCP	Nuova DCP	DFP	Nuova DFP	UDFP	Nuova UDFP
8 aprile 2007	5 aprile 2007	8 aprile 2007	7 aprile 2007	8 aprile 2007	7 aprile 2007	8 aprile 2007	10 aprile 2007	11 aprile 2007	11 aprile 2007	14 aprile 2007

### Nota

La data di consegna nella riga ordine di assistenza postvendita viene aggiornata con la nuova data ATP quando viene eseguita correttamente una verifica ATP.

## Flusso di componenti (materiale) al terzista e flusso di componenti rotti dal terzista

### Flusso di componenti (materiale) al terzista

È inoltre possibile inviare materiale al terzista. Tale materiale viene creato/generato come righe Risorse materiale ordine di lavoro (tswcs4110m000), collegate all'attività in conto lavoro. Di conseguenza, è possibile aggiungere tale materiale solo dopo l'elaborazione dell'assemblato intermedio in uscita (durante la creazione dell'attività in conto lavoro) e prima del rilascio dell'attività in conto lavoro. Il materiale necessario può essere inoltre aggiunto all'attività di riferimento collegata all'assemblato intermedio in uscita.

Se nella sessione Attività ordine di lavoro (tswcs2110m000) è selezionata la casella di controllo **Fornisci materiale a terzista**, è possibile impostare il campo **Tipo di consegna** della sessione Risorse materiale ordine di lavoro (tswcs4110m000) sui valori **Da magazzino**, **Tramite Acquisti** o **Da kit**.

Nella sessione Risorse materiale ordine di lavoro (tswcs4110m000) è possibile impostare la **Proprietà** del materiale su **Proprietà della società** o **Proprietà di terzi**.

#### Nota

È possibile impostare il **Tipo di consegna** su **Fabbisogno conto lavoro** soltanto se la casella di controllo **Fornisci materiale a terzista** è deselezionata.

Se il **Tipo di consegna** è impostato su **Fabbisogno conto lavoro**, il valore del campo **Proprietà** è impostato su **Non applicabile**.

Quando viene creata una richiesta di acquisto, il materiale non viene collegato direttamente alla richiesta. Quando la richiesta viene convertita in un ordine di acquisto, il materiale da fornire viene recuperato dalle risorse materiale dell'ordine di lavoro. È possibile aggiungere, modificare o eliminare materiale finché l'ordine di acquisto non viene creato. Se la casella di controllo **Fornisci materiale a terzista** è deselezionata, non è possibile fornire il materiale.

Generalmente il materiale viene consegnato al centro di lavoro dell'attività tramite un ordine di magazzino. L'ordine di magazzino non è necessario se il materiale è collegato a un'attività in conto lavoro per la quale è selezionata la casella di controllo **Fornisci materiale a terzista**. Il materiale specificato nella sessione Righe fornitura materiali ordine di acquisto (tdpur4116m000) viene spedito direttamente al magazzino del terzista. Nel campo **Magazzino origine fornitura** della sessione Righe fornitura materiali ordine di acquisto (tdpur4116m000) viene inserito il **Magazzino** specificato nella sessione Risorse materiale ordine di lavoro (tswcs4110m000).

Nel caso di materiale con **Tipo di consegna** impostato su **Tramite Acquisti**, per ricevere il materiale nel magazzino è necessario che l'ordine di acquisto sia stato elaborato. In caso contrario, possono verificarsi problemi di scorte mancanti.

Nella sessione Righe fornitura materiali ordine di acquisto (tdpur4116m000) vengono generati ordini di trasferimento di magazzino per inviare il materiale al terzista, ovvero dal **Magazzino origine fornitura** al **Magazzino destinazione fornitura** (un magazzino amministrativo). Se il **Magazzino destinazione fornitura** viene modificato, deve essere modificato di conseguenza il **Magazzino** del terzista nella riga Risorse materiale ordine di lavoro (tswcs4110m000) correlata. È quindi possibile generare un ordine di magazzino.

Quando si riceve l'articolo in conto lavoro dal terzista, si presume che il materiale sia stato consumato. Pertanto, il materiale viene prelevato dal magazzino (amministrativo) del terzista (scarico a consuntivo). Questo processo di scarico a consuntivo viene avviato dal package Acquisti.

## Flusso di componenti rotti

In questo scenario è possibile ricevere componenti rotti dal terzista.

Questo avviene aggiungendo assemblati intermedi in uscita collegati all'attività di ordine di lavoro in conto lavoro, con il campo **Azione ass. int. in uscita** impostato su **A magazzino** nella sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in uscita (tswcs4150m000). Nel campo **Magazzino** viene inserito il

**Magazzino componenti in ingresso del Reparto assistenza.** Per impostazione predefinita, il campo **Azione per ass. int. in ingr.** è impostato su **Nessuna azione** e non è modificabile. La casella di controllo **Ricevuto da terzista** indica che l'assemblato intermedio in uscita è un componente (rotto) ricevuto dal terzista. Questa casella di controllo è selezionata quando viene aggiunto manualmente un assemblato intermedio in uscita per un'attività in conto lavoro. Questa casella di controllo è necessaria per distinguere i componenti rotti dagli assemblati intermedi in uscita.

Per restituire questi componenti rotti al cliente, è possibile generare righe di consegna parti tramite l'opzione **Aggiungi come riga di consegna parti** del menu Azione della sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in uscita (tswcs4150m000). Questa opzione è disponibile se si verificano le seguenti condizioni:

- Per un ordine di lavoro esterno, se l'assemblato intermedio è collegato a un'attività in conto lavoro.
- Se il campo **Azione ass. int. in uscita** è impostato su **A magazzino** e il campo **Azione per ass. int. in ingr.** è impostato su **Nessuna azione**.

## Flussi di conto lavoro

### Flusso di articoli finali/assemblati intermedi (da e verso il terzista)

Quando un articolo viene spedito dal magazzino al reparto di assistenza, è possibile rilasciare un ordine di intervento di manutenzione, generato da una riga manutenzione parti. Possono verificarsi i seguenti scenari:

- Conto lavoro pianificato
- Conto lavoro ad hoc

### Conto lavoro pianificato

La funzionalità di conto lavoro pianificato implica che l'attività in conto lavoro sia predefinita nell'attività di riferimento collegata alla riga manutenzione parti. Questa attività, specificata per l'articolo indicato nell'intestazione dell'ordine di intervento di manutenzione, può essere presa in considerazione anche per un assemblato intermedio.

A causa della funzionalità 'Conto lavoro con flusso di materiale', è necessario indicare per quale articolo viene specificata l'attività in conto lavoro.

Di conseguenza, un'attività in conto lavoro predefinita (o aggiunta manualmente) non supporta il flusso logistico dell'articolo indicato nell'intestazione dell'ordine di intervento di manutenzione, perché la casella di controllo **Fornisci articolo a terzista** è deselezionata e non può essere modificata. Tuttavia, Infor LN supporta il flusso logistico del materiale, pertanto la casella di controllo **Fornisci materiale a terzista** può essere selezionata.

## Conto lavoro ad hoc

L'attività in conto lavoro non è stata ancora creata. L'attività viene creata quando viene elaborato l'assemblato intermedio con il campo **Azione ass. int. in uscita** impostato su **A terzista** nella sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in uscita (tswcs4150m000). Questo assemblato intermedio può essere costituito dall'articolo indicato nell'intestazione dell'ordine di intervento di manutenzione oppure da una sua parte (un "vero" assemblato intermedio), ed è collegato all'attività di disassemblaggio. Per l'articolo indicato nell'intestazione dell'ordine di intervento di manutenzione utilizzato come assemblato intermedio in uscita, nella sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in uscita (tswcs4150m000) è possibile selezionare soltanto l'azione **A terzista** e nel campo **Att. riferimento** è necessario specificare un'attività di riferimento.

Se nella sessione Attività di riferimento (tsacm1101m000) è selezionata la casella di controllo **Fornisci articolo a terzista**, è necessario specificare un magazzino al quale viene inviato l'assemblato intermedio prima della spedizione al terzista. Quando l'assemblato intermedio viene elaborato, sono possibili i



seguenti scenari:

- **Scenario 1**

In questo scenario l'articolo indicato nell'intestazione dell'ordine di intervento di manutenzione può essere usato anche come assemblato intermedio in uscita. Il magazzino non è necessario. L'attività in conto lavoro non può essere eliminata. La casella di controllo **Fornisci articolo a terzista** della sessione Attività ordine di lavoro (tswcs2110m000) è deselezionata e non può essere modificata. È possibile selezionare la casella di controllo **Fornisci materiale a terzista** finché l'attività non viene rilasciata. Viene creata la richiesta o l'ordine di acquisto conto lavoro e l'attività non è più modificabile. All'elaborazione dell'assemblato intermedio, nella sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in ingresso (tswcs4151m000) viene creato un assemblato intermedio in ingresso con il campo **Azione per ass. int. in ingr.** impostato su **Da terzista** e viene collegato all'attività di assemblaggio.
- **Scenario 2**

Questo scenario è pressoché identico allo scenario 1. L'unica differenza consiste nel fatto che, quando viene creata l'attività, nella sessione Attività ordine di lavoro (tswcs2110m000) è selezionata la casella di controllo **Fornisci materiale a terzista**. È possibile modificare questo campo finché l'attività non viene rilasciata.
- **Scenario 3**

In questo scenario è obbligatorio specificare il **Magazzino**. Per impostazione predefinita viene utilizzato il magazzino componenti in uscita del centro di lavoro specificato per l'attività di disassemblaggio.

All'elaborazione dell'assemblato intermedio viene creato un ordine di ingresso in magazzino per trasferire l'assemblato intermedio dal centro di lavoro al magazzino.

Viene inoltre creata un'attività in conto lavoro. La casella di controllo **Fornisci articolo a terzista** è selezionata e non può essere modificata. È possibile selezionare la casella di controllo **Fornisci materiale a terzista** finché l'attività non viene rilasciata.

Viene creato un assemblato intermedio in ingresso con il campo **Azione per ass. int. in ingr.** impostato su **Da magazzino** e viene collegato all'attività in conto lavoro. Nel magazzino dell'assemblato intermedio in ingresso viene inserito il magazzino del terzista.

Per l'attività in conto lavoro, se la casella di controllo **Crea richiesta di acquisto** è selezionata, il terzista non è specificato. Di conseguenza, non è specificato neanche il magazzino del terzista. Nel magazzino dell'assemblato intermedio in ingresso viene inserito il magazzino recuperato dall'assemblato intermedio in uscita. Quando la richiesta di acquisto viene trasferita a un ordine di acquisto, viene specificato il terzista e il magazzino viene aggiornato con il magazzino del terzista.

- **Scenario 4**

Questo scenario è pressoché identico allo scenario 3. L'unica differenza consiste nel fatto che, quando viene creata l'attività, la casella di controllo **Fornisci materiale a terzista** è selezionata. È possibile modificare questo campo finché l'attività non viene rilasciata.

## Annullamento di azioni relative ad assemblati intermedi in uscita

### Assemblato intermedio in uscita - Annulla processo

Quando si elabora un assemblato intermedio in uscita, viene avviato il processo di creazione di un ordine di magazzino, un'attività in conto lavoro e un assemblato intermedio in ingresso. Lo stato dell'assemblato intermedio in uscita viene impostato su Elaborato.

È possibile che l'azione indicata per l'assemblato intermedio in uscita non sia corretta. Ad esempio, il terzista non è in grado di eseguire l'attività, il lavoro deve essere completato da un altro reparto oppure l'assemblato intermedio deve essere trasferito a un magazzino anziché a un'ubicazione. In questi casi, è possibile utilizzare l'opzione **Annulla conferma** del menu Azione della sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in uscita (tswcs4150m000) per annullare il processo.

### Azione assemblato intermedio in uscita "A ubicazione"

Quando il campo **Azione ass. int. in uscita** è impostato su **A ubicazione**, l'assemblato intermedio viene collegato all'ubicazione selezionata. Quando si elabora l'assemblato intermedio, viene creato un assemblato intermedio in ingresso per l'ubicazione indicata.

È possibile annullare questo processo prima che l'assemblato intermedio in ingresso venga elaborato. La casella di controllo **Confermato** viene deselezionata e il relativo assemblato intermedio in ingresso viene eliminato.

## Azione assemblato intermedio in uscita "A ubicazione per lavoro"

Quando il campo **Azione ass. int. in uscita** è impostato su **A ubicazione per lavoro**, l'assemblato intermedio viene collegato all'ubicazione selezionata. Vengono creati un ordine di lavoro e un assemblato intermedio in ingresso. È possibile annullare questo processo finché lo **Stato** del relativo ordine di lavoro è impostato su **Libero**. La casella di controllo **Confermato** viene deselezionata e i relativi ordine di lavoro e assemblato intermedio in ingresso vengono eliminati.

## Azione assemblato intermedio in uscita "A magazzino"

Quando il campo **Azione ass. int. in uscita** è impostato su **A magazzino**, l'assemblato intermedio viene collegato al magazzino selezionato. Quando si elabora l'assemblato intermedio, viene creato l'ordine di magazzino per gestire l'assemblato intermedio in ingresso. È possibile annullare questo processo prima dell'avvio della procedura di ingresso in magazzino.

La casella di controllo **Confermato** viene deselezionata e i relativi ordine di magazzino, transazione scorte pianificata e assemblato intermedio in ingresso vengono eliminati.

## Azione assemblato intermedio in uscita "A reparto"

Quando il campo **Azione ass. int. in uscita** è impostato su **A reparto**, l'assemblato intermedio viene gestito da un reparto diverso da quello corrente. Pertanto, l'assemblato intermedio viene restituito al magazzino del reparto assistenza e successivamente trasferito al magazzino dell'altro reparto. Vengono creati un ordine di trasferimento e un ordine di ingresso di magazzino. Viene inoltre creato un ordine di lavoro per gestire l'assemblato intermedio nel nuovo reparto.

È possibile annullare questo processo finché la procedura di ingresso in magazzino non è iniziata e lo **Stato** del relativo ordine di lavoro è ancora impostato su **Libero**.

La casella di controllo **Confermato** viene deselezionata e i relativi ordine di magazzino, transazione scorte pianificata, assemblato intermedio in ingresso e ordine di lavoro vengono eliminati.

## Azione assemblato intermedio in uscita "A terzista"

Quando il campo **Azione ass. int. in uscita** è impostato su **A terzista**, l'assemblato intermedio è gestito da un terzista. Quando si elabora l'assemblato intermedio, all'ordine di lavoro viene collegata una nuova attività.

È possibile annullare questo processo finché lo **Stato** dell'attività in conto lavoro è impostato su **Libero** e la procedura di ingresso in magazzino non è iniziata.

La casella di controllo **Confermato** viene deselezionata e i relativi ordine di magazzino, transazione scorte pianificata e assemblato intermedio in ingresso vengono eliminati. Viene inoltre eliminata l'attività in conto lavoro. Il campo **Attività conto lavoro** della sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in uscita (tswcs4150m000) viene deselezionato.

## Azione assemblato intermedio in uscita "A scarto"

Quando il campo **Azione ass. int. in uscita** è impostato su **A scarto**, l'assemblato intermedio viene scartato. Quando si elabora questa attività, viene selezionata la casella di controllo **Confermato** e vengono aggiornati lo stato degli articoli con numero di serie e la struttura fisica.

La casella di controllo **Confermato** viene deselezionata e lo stato degli articoli con numero di serie viene aggiornato dopo l'elaborazione della nuova azione.

## Determinazione dei prezzi basata su ordine e attività (riparazione in officina)

Per ogni riga manutenzione parti è possibile creare un ordine di lavoro con più attività. Il prezzo di vendita specificato per la riga manutenzione parti indica il **Prezzo ordine fisso** dell'intero ordine di lavoro. Per definire il prezzo di vendita come **Prezzo ordine fisso**, è necessario impostare il campo **Metodo determinazione prezzi** su **Prezzo ordine fisso** per la riga manutenzione parti.

Per impostazione predefinita, il campo **Ciclo di operazioni principale** e il nuovo campo **Opzione ciclo di produzione** ricavano il **Prezzo ordine fisso** dai contratti di determinazione dei prezzi, dai termini dell'attività, dal ciclo di operazioni principale e dalle opzioni del ciclo di operazioni. Quando nella riga parte sono specificati il **Ciclo di operazioni principale** e l'**Opzione ciclo di produzione**, le righe attività vengono generate in base alle attività definite per il ciclo di operazioni principale e l'opzione del ciclo di operazioni.

## Righe attività ordine

Le righe attività di un ordine di manutenzione postvendita vengono generate in base alle righe manutenzione parti, all'attività di riferimento e al ciclo di operazioni principale/all'opzione del ciclo di operazioni. Le righe possono anche derivare da un'attività pianificata, una notifica, un ordine di assistenza o un'offerta. È inoltre possibile aggiungere o modificare queste righe manualmente. Queste modifiche possono essere implementate nella riga manutenzione parti e nell'ordine di lavoro.

È possibile aggiungere attività a righe manutenzione parti con il campo **Metodo determinazione prezzi** impostato su **Prezzo attività fisso** o **Tempo e materiale**, anche se il campo **Metodo determinazione prezzi** è impostato su **Prezzo ordine fisso**. Questo riguarda anche le nuove attività aggiunte all'ordine di lavoro collegato alle righe manutenzione parti. È inoltre possibile aggiungere attività a righe manutenzione parti tramite la sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe attività (tsmsc1111m000). In questa sessione sono incluse tutte le attività (di riferimento) che dovranno essere eseguite dall'ordine di lavoro.

Per distinguere le origini di una riga attività parte, alla sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe attività (tsmsc1111m000) sono stati aggiunti i campi **Origine**.

Nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe attività (tsmsc1111m000) è possibile definire e/o gestire il **Metodo determinazione prezzi** e/o il **Prezzo di vendita** se la riga attività dell'ordine non

è stata generata per un'offerta, una garanzia di riparazione o una riga parte a prezzo fisso. È possibile modificare il **Metodo determinazione prezzi** della riga manutenzione parti e delle righe attività dell'ordine se il campo **Stato riga** delle righe copertura contrattuale correlate non è impostato su **Costificato** oppure se non sono disponibili righe copertura contrattuale correlate generate dall'ordine di lavoro.

Se nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) il campo **Metodo** è impostato su **Prezzo ordine fisso/ Garanzia di riparazione/ Offerta Prezzo fisso/ Offerta Prezzo fisso e addendum**, il valore del campo **Metodo determinazione prezzi** della sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe attività (tsmsc1111m000), collegato alle righe parte, è impostato su **Prezzo ordine fisso**. In caso contrario, in questo campo viene inserito per impostazione predefinita il valore specificato nel contratto di determinazione dei prezzi o nell'attività di riferimento.

Se il **Metodo determinazione prezzi** di una riga attività parte è impostato su **Prezzo attività fisso o Tempo e materiale**, è possibile collegare le singole righe attività a un contratto **Tempo e materiale o Prezzo attività fisso**. Per collegare o scollegare tale riga a o da un contratto di determinazione dei prezzi, nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe attività (tsmsc1111m000) sono specificati i campi **Contratto determinaz. prezzi**, **Modifica contratto determinaz. prezzi** e **Riga contratto determinaz. prezzi**. È possibile collegare o scollegare il contratto tramite l'opzione **Collega/Scollega contratto** del menu Azione. Se nella sessione è selezionata la casella di controllo **Contratto ignor.**, il contratto di determinazione dei prezzi collegato alla riga parte viene ignorato durante la determinazione dei prezzi.

È possibile visualizzare le righe copertura contrattuale relative alle righe attività dell'ordine tramite l'opzione **Righe copertura contrattuale** del menu Azione della sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe attività (tsmsc1111m000).

## Determinazione del prezzo ordine fisso

Per impostare il prezzo di vendita predefinito viene utilizzata la seguente logica di ricerca:

- Il contratto di determinazione dei prezzi della riga manutenzione parti
- Il gruppo di installazioni
- Il ciclo di operazioni principale e l'opzione del ciclo di operazioni

## Determinazione del prezzo attività fisso

Il prezzo di vendita predefinito viene impostato utilizzando il contratto di determinazione dei prezzi della riga parte e l'attività di riferimento delle righe attività dell'ordine di manutenzione postvendita.

### Nota

Se è selezionata la casella di controllo **Contratto ignor.**, il contratto di determinazione dei prezzi collegato alla riga parte viene ignorato durante la determinazione dei prezzi.

## Origine prezzo

Se alla riga manutenzione parti o alla riga attività parte è collegato un contratto di determinazione dei prezzi, il prezzo di vendita viene recuperato da tale contratto e nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) il campo **Origine prezzo** viene impostato su **Contratto di assistenza**.

### Nota

L'**Origine prezzo** viene impostata su **Contratto di assistenza** anche se il prezzo di vendita è specificato per il ciclo di operazioni principale.

Se, anziché dal contratto di determinazione dei prezzi, il prezzo di vendita viene recuperato da un'attività di riferimento, dal ciclo di operazioni principale o da un'opzione del ciclo di operazioni, l'**Origine prezzo** viene impostata rispettivamente su **Ciclo di operazioni principale**, **Opzione ciclo di operazioni** o **Attività di riferimento**.

## Ricalcolo del prezzo delle righe attività parte

- Il valore predefinito dei campi prezzo delle righe attività dell'ordine deve essere rideterminato nei seguenti casi:
- Viene collegato o scollegato il contratto di determinazione dei prezzi della riga manutenzione parti.
- Viene aggiornato il **Metodo** della riga manutenzione parti.

## Righe copertura contrattuale

Per ogni riga manutenzione parti con il campo **Metodo determinazione prezzi** impostato su **Prezzo ordine fisso**, nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) viene creata una riga copertura contrattuale con il campo **Tipo di costo** impostato su **Ordine**.

Per ogni riga attività dell'ordine di manutenzione postvendita con il campo **Metodo determinazione prezzi** impostato su **Prezzo attività fisso**, nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) viene creata una riga copertura contrattuale con il campo **Orig. riga** impostato su **Riga attività parte** e il campo **Tipo di costo** impostato su **Attività**.

Per entrambe queste righe copertura contrattuale è specificato il **Prezzo di vendita** fisso. Tutte le altre righe copertura contrattuale collegate alla stessa riga attività parte vengono utilizzate per registrare i costi e per queste righe non sono disponibili dati di vendita.

Per ogni riga manutenzione parti con il campo **Metodo determinazione prezzi** impostato su **Tempo e materiale**, alla chiusura dell'ordine di lavoro o dell'attività dell'ordine di lavoro viene creata una riga copertura contrattuale.

## Sincronizzazione tra righe attività ordine e attività ordine di lavoro

Se a una riga manutenzione parti è collegato un ordine di lavoro, i dati della riga attività ordine vengono sincronizzati con la riga attività ordine di lavoro. La sincronizzazione dipende dallo stato delle righe parte e dallo stato dell'ordine di lavoro o dell'attività dell'ordine di lavoro.

È possibile creare una nuova riga attività soltanto prima che il relativo ordine di lavoro venga completato o modificato.

Se nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) lo **Stato** della riga parte non è impostato su **Completato** oppure aggiornato per un'offerta e nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe attività (tsmsc1111m000) l'**Origine** dell'attività non è impostata su **Riga parte, Attività pianificata o Offerta**, è possibile aggiornare l'attività di riferimento o la descrizione dell'attività ordine nella sessione Riga parte. È possibile eseguire questa operazione a condizione che l'attività ordine di lavoro correlata non sia stata rilasciata e la riga attività non sia correlata a un'attività ordine di lavoro generata per un assemblato intermedio in uscita. L'attività di riferimento o la descrizione aggiornata vengono inoltre aggiornate nell'attività ordine di lavoro.

È possibile eliminare un'attività ordine se lo **Stato** della riga manutenzione parti non è impostato su **Completato o Costificato** e l'offerta non è collegata all'attività ordine. Se l'attività ordine è correlata a un'attività ordine di lavoro, è possibile eliminare l'attività ordine a condizione che l'attività ordine di lavoro non sia stata aggiornata per l'offerta, non esistano assemblati intermedi in uscita per l'attività ordine di lavoro e lo **Stato attivitàordine lavoro** sia impostato su **Libero, Chiuso o Annullato**.

## Copia ordine di manutenzione postvendita (riga parte)

Se nella sessione Copia ordine di manutenzione postvendita (tsmsc2280m000) è selezionata la casella di controllo **Righe attività**, vengono copiate tutte le righe attività ordine. Se l'origine delle righe non è "Righe parte", nell'ordine di destinazione l'origine viene impostata su "Manuale".

Se la casella di controllo Righe attività non è selezionata, le righe attività ordine vengono create in base alla riga manutenzione parti. Il processo è analogo in caso di copia di singole righe manutenzione parti.

## Storico

Alla chiusura dell'ordine di manutenzione postvendita la riga attività parte e i relativi dati di determinazione dei prezzi vengono copiati nello storico.

# Configurazione dei dati per la funzionalità conto lavoro con supporto del flusso di materiale (Riparazione in officina)

Per implementare la funzionalità Conto lavoro con supporto flusso di materiale nel modulo Riparazione in officina, è necessario configurare i dati in diversi package di LN.

## Dati comuni

- È necessario selezionare la casella di controllo **Assistenza in conto lavoro con flusso di materiale** nella sessione Componenti software implementati (tccom0500m000).
- È necessario definire il Business Partner che rappresenta il terzista nella sessione BP (tccom4500m000). È necessario che il **Ruolo** del Business Partner sia impostato su **Cliente e fornitore**.

### Nota

Quando si definisce il Business Partner, il terzista deve corrispondere a quello definito nella sessione Attività di riferimento (tsacm1101m000).

## Assistenza

Quando si pianifica e rilascia l'attività in conto lavoro, per l'articolo di costo viene creata una riga Altra risorsa di tipo In conto lavoro.

Nella sessione Attività di riferimento (tsacm1101m000) devono essere selezionate le seguenti caselle di controllo:

- **In conto lav.**
- **Fornisci articolo a terzista**
- **Fornisci materiale a terzista**

## Approvvigionamento

Per poter generare documenti di acquisto in conto lavoro dal package Assistenza, è necessario specificare i seguenti dati principali:

- **Articoli - Acquisti (tdipu0101m000)**  
È necessario definire il valore del campo **Origine prezzo** (casella di gruppo **Assistenza in conto lavoro**) nella scheda **Acquisti** della sessione Articoli - Acquisti (tdipu0101m000).
- Nella sessione Articoli - Acquisti (tdipu0101m000) è inoltre possibile impostare i seguenti dati:
  - Definire il **Prezzo acquisto conto lavoro**.
  - Selezionare la casella di controllo **Richiesta obbligatoria per assistenza in conto lavoro**.

- **Parametri richieste di acquisto (tdpur0100m200)**  
È necessario specificare un valore per i campi **Serie richieste per assistenza in conto lavoro** e **Inoltra richiesta generata automaticam..**
- **Parametri ordini di acquisto (tdpur0100m400)**  
È necessario specificare i valori dei campi relativi all'assistenza in conto lavoro nella casella di gruppo **Conto lavoro**, quali **Serie ordini per assistenza in conto lavoro** e **Tipo di ordine per assistenza in conto lavoro**.

## Magazzino

- Per ogni terzista è necessario definire un **Magazzino** nella sessione Magazzini (whwmd2500m000). Nella sessione Magazzini (whwmd2500m000) è necessario definire i seguenti dati:  
Nella casella di gruppo **Impostazioni fornitura** della scheda **Generale**:
  - Definire il **Sistema fornitura**. È necessario impostare questo campo su **Controllato da ordine/Unico**.
  - Definire la **Società fornitrice**.
  - Definire il **Magazzino di fornitura**. Gli articoli vengono trasferiti da questo magazzino a quello del terzista.
- Nella scheda **Relazioni**:
  - Deselezionare la casella di controllo **Gestione scorte**.
  - Definire il **Business Partner** nella casella di gruppo **Gestione scorte**.
  - Definire il **Business Partner** nella casella di gruppo **Sito**.
  - È necessario che il campo **Sito esterno** sia impostato su Sì.
  - Definire i valori dei campi **Destinazione vendita** e **Destinazione spedizione** nella casella di gruppo **Business Partner**.
- Nella casella di gruppo **Impostazioni fornitura** della sessione Dati articolo per Magazzino (whwmd2510m000) è necessario impostare i seguenti campi:
  - Definire il **Sistema fornitura**. È necessario impostare questo campo su **Controllato da ordine/Unico**.
  - Definire la **Società fornitrice**.
  - Definire il **Magazzino di fornitura**. Gli articoli vengono trasferiti da questo magazzino a quello del terzista.

## Contabilità

È necessario definire un tipo di documento di integrazione nelle seguenti sessioni:

- Tipi documento di integrazione (tfgld4557m000)
- Schema mappatura (tfgld4573m000)

## Utilizzo del Pannello attività Manutenzione parti

È possibile utilizzare la sessione Pannello attività Manutenzione parti (tsmsc1600m100) per visualizzare, filtrare ed elaborare le righe manutenzione delle parti e gli ordini di lavoro. La sessione del pannello attività comprende:

- La sessione Pannello attività Manutenzione parti (tsmsc1610m100), in cui è possibile impostare diversi filtri per le righe parte e gli ordini di lavoro.
- La sessione Righe manutenzione parti (tsmsc1110m500).
- La sessione Ordini di lavoro (tswcs2100m200).

È possibile accedere alla sessione del pannello attività solo dal menu principale. Le sessioni satellite e le opzioni correlate per filtrare le righe e gli ordini vengono visualizzate in base all'impostazione del campo **Aspetto pannello attività Manutenzione parti** nella sessione Profili utente Assistenza (tsmdm1150m000).

### Applicazione di un filtro alle righe e agli ordini:

Per filtrare le righe e gli ordini è necessario specificare i dati di intestazione quali **Articolo, Numero di serie, Business Partner 'Destinazione vendita', Reparto operazioni e Ordine di manutenzione postvendita**.

È inoltre possibile utilizzare opzioni specifiche per le righe parte e gli ordini di lavoro. Tali opzioni si basano sullo stato delle righe e degli ordini. Quando si seleziona un'opzione, insieme allo stato viene mostrato anche il conteggio di righe e di ordini.

Se si seleziona una riga parte, vengono mostrati solo gli ordini di lavoro correlati.

### Utilizzare la sessione pannello di attività:

È possibile utilizzare la sessione del pannello di attività per elaborare le righe parte e gli ordini di lavoro. I dati modificati vengono automaticamente inseriti nelle sessioni Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100) e Ordine di lavoro (tswcs2100m100).

Per le righe parte è possibile eseguire azioni quali:

- **Rilascia ordine**
- **Annulla...**
- **Converti in ricevimento parti**
- **Crea ordine di lavoro**
- **Trasferisci a centro di lavoro**

Per l'ordine di lavoro è possibile eseguire azioni quali:

- **Pianifica...**
- **Chiudi ordine**
- **Annulla...**
- **Completa ordine**

- **Verifica disponibilità materiale**

#### **Nota**

In questa sessione non è possibile aggiungere righe parte né ordini di lavoro.

Ai fini di una migliore usabilità, lo stato delle righe e degli ordini viene visualizzato in colori specifici.

## Stime in Gestione manutenzione postvendita

È possibile gestire gli importi di vendita e di copertura contrattuale per gli ordini di manutenzione postvendita nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura stimate (tstdm4100m000) prima che l'ordine di manutenzione postvendita o l'attività vengano rilasciati (fase di stima). È possibile confrontare questi importi stimati con gli importi effettivi.

Per implementare la funzionalità Stime per gli ordini di manutenzione postvendita, è necessario selezionare la casella di controllo **Usa calcolo copertura per stime** nella sessione Parametri Gestione manutenzione postvendita (tsmsc0100m000).

### L'impatto della funzionalità Stime

Per gli ordini di manutenzione postvendita

Se la funzionalità Stime è implementata e viene creato un ordine di manutenzione postvendita, viene selezionata la casella di controllo **Usa calcolo copertura per stime** nella sessione Ordini di manutenzione postvendita (tsmsc1100m000).

LN crea automaticamente gli ordini di lavoro (poiché il campo **Crea ordine lavoro per riga manut. parti** è impostato su **Automatico** nella sessione Parametri Gestione manutenzione postvendita (tsmsc0100m000)) per le righe di manutenzione parti. Questi ordini non possono quindi essere eliminati. Pertanto l'**Attività di riferimento** o il **Ciclo di operazioni principale** per una riga parte non può essere modificato.

Per righe parte e righe attività

Se viene creata una riga attività durante la fase di stima (prima che l'ordine o l'attività vengano rilasciati), LN seleziona la casella di controllo **Riga attività stimata** per quella riga.

Nella fase di stima LN imposta automaticamente il **Prezzo di vendita** su **Prezzo di vendita stimato** per la riga parte e la riga attività.

Quando una nuova riga parte viene aggiunta a un ordine di manutenzione postvendita durante la fase effettiva (lo **Stato** dell'ordine è impostato su **Rilasciato**, **In fase di elaborazione** o **Completato**), lo stato della riga parte viene impostato su **Libero**. LN chiede di confermare se lo stato della nuova riga parte deve essere impostato su **Rilasciato**. Se si seleziona 'No', lo stato della nuova riga parte viene

impostato su **Libero** ed è possibile utilizzare l'opzione **Rilascia** per rilasciare la riga parte successivamente.

### Per righe di copertura contrattuale

Nella fase di stima, se viene creata una riga manutenzione parti con prezzo fisso, LN crea la riga di copertura contrattuale stimata correlata con prezzo di vendita fisso. Le righe di copertura contrattuale stimata con importo del costo vengono create quando viene rilasciato l'ordine di lavoro correlato.

Se il **Metodo di determinazione prezzi** della riga parte o della riga attività viene modificato da **Prezzo ordine fisso** o **Prezzo attività fisso a Tempo e materiale**, viene eliminata la relativa riga di copertura contrattuale stimata con il **Tipo di costo**, l'**Ordine** o l'**Attività**.

### Per le offerte di manutenzione postvendita

Per l'offerta di manutenzione postvendita creata dalla riga manutenzione parti, LN crea una riga di copertura contrattuale stimata solo se lo **Stato** della riga manutenzione parti è impostato su **Libero**.

### Per righe di copertura contrattuale aggiuntive

Se si aggiunge manualmente una riga di copertura contrattuale durante la fase di stima, il campo **Orig. riga** viene impostato su **Riga aggiuntiva** e LN crea la riga di copertura contrattuale stimata correlata. È inoltre possibile aggiungere una riga di copertura contrattuale nella fase effettiva. Tuttavia, non viene creata una riga di copertura contrattuale stimata correlata.

L'eliminazione della riga di copertura contrattuale aggiuntiva è basata sull'impostazione del campo **Consenti eliminazione stime** nella sessione Parametri Gestione manutenzione postvendita (tsmsc0100m000).

### Sulla garanzia e copertura contrattuale

Se viene modificata la **Garanzia art. con N. serie** o la **Garanzia generica** di una riga parte, tutti gli importi vengono aggiornati di conseguenza nella riga di copertura contrattuale stimata correlata. LN aggiorna le righe di copertura contrattuale stimata ed effettiva in modo analogo se la **Garanzia** o il **Contratto copertura** vengono modificati quando si aggiornano i seguenti valori di una riga parte:

- Gruppo installazioni
- Articolo
- Numero di serie
- Tipo di copertura contrattuale
- Garanzia
- Ora

### Per il ricalcolo di prezzi e sconti

Nella fase di stima, se vengono ricalcolati i prezzi e gli sconti di un ordine di manutenzione postvendita o di una riga parte, i prezzi e gli sconti vengono ricalcolati anche per le righe di copertura contrattuale

stimata correlate. L'importo dello sconto modificato manualmente (il campo **Origine sconto** è impostato su **Manuale**) viene ricalcolato solo se nella sessione Ricalcolo prezzi e sconti di vendita (tsmsc2240m000) è selezionata la casella di controllo **Sovrascrivi sconti manuali**. È inoltre possibile ricalcolare manualmente il prezzo di vendita e lo sconto per le righe di copertura contrattuale stimata utilizzando l'opzione **Ricalcola prezzo e sconti** nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura stimate (tstdm4100m000).

## Eliminazione di un ordine di manutenzione postvendita, riga parte e riga di copertura contrattuale

L'eliminazione di un ordine di manutenzione postvendita, di una riga parte, di una riga attività e di una riga di copertura contrattuale si basa sul valore impostato per il campo **Consenti eliminazione stime** nella sessione Parametri Gestione manutenzione postvendita (tsmsc0100m000). Quando si elimina un ordine di manutenzione postvendita, una riga parte, una riga attività o una riga di copertura contrattuale, viene anche eliminata la riga di copertura contrattuale stimata correlata nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura stimate (tstdm4100m000).

In questo capitolo vengono descritte le procedure per l'impostazione dei dati principali per il modulo Ordine di manutenzione postvendita.

## Impostazione dei parametri di Gestione manutenzione postvendita

Prima di utilizzare gli ordini di manutenzione postvendita, è necessario impostarne i parametri nella sessione Parametri Gestione manutenzione postvendita (tsmsc0100m000).

I valori di questi parametri influiscono sul funzionamento degli ordini di manutenzione postvendita e possono essere impostati una sola volta. È quindi necessario assicurarsi che siano impostati correttamente, in base alle funzioni aziendali.

### Istruzione 1:

Gruppo numeri

Immettere il codice del gruppo di numeri utilizzato per identificare gli ordini di vendita.

### Istruzione 2:

Valori predefiniti

LN utilizza i seguenti valori predefiniti:

- **Tipo di copertura contrattuale**  
Tipo copertura contrattuale, utilizzato durante la creazione di righe di copertura contrattuale.
- **Tipo di assistenza predefinito con origine da chiamata**  
Utilizzato durante la creazione di un ordine di manutenzione postvendita a partire da una chiamata.
- **Tipo di assistenza predefinito**  
Utilizzato durante l'immissione manuale di un ordine di manutenzione postvendita.

- Tipo di assistenza, utilizzato per determinare se l'articolo riparato è coperto da garanzia.

### Istruzione 3:

Storico ordini di manutenzione postvendita

Se la casella di controllo è selezionata, LN aggiorna lo storico ordini di manutenzione postvendita.

### Istruzione 4:

Segnale e blocco

LN genera un segnale o blocca l'esecuzione di ulteriori operazioni se sono impostati i seguenti parametri:

- **Se il limite di credito viene superato**  
Se la casella di controllo è selezionata, LN genera un segnale o blocca l'utente se il limite di credito di un Business Partner 'Destinazione fattura' viene superato.
- **Se la verifica credito è scaduta**  
Se la casella di controllo è selezionata, LN genera un segnale o blocca l'utente se la verifica del credito di un Business Partner 'Destinazione fattura' è scaduta.
- **Se la fattura è scaduta**  
Se la casella di controllo è selezionata, LN genera un segnale o blocca l'utente se il Business Partner 'Destinazione fattura' ha una fattura scaduta.
- **Se il Business Partner è dubbio**  
Se la casella di controllo è selezionata, LN genera un segnale o blocca l'utente se il Business Partner 'Destinazione fattura' è dubbio.

## Capitolo 4

# Procedure relative agli ordini di manutenzione postvendita

# 4

In questo capitolo vengono descritte le procedure relative agli ordini di manutenzione postvendita.

## Creazione degli ordini di manutenzione postvendita

Il processo di creazione di un ordine di manutenzione postvendita comprende le seguenti attività:

- Creazione dell'intestazione ordine manutenzione postvendita
- Creazione delle righe ordine di manutenzione postvendita
- Aggiunta o modifica di righe di copertura contrattuale per l'ordine di manutenzione postvendita

Per creare ordini di manutenzione postvendita, effettuare le seguenti operazioni:

### Istruzione 1:

Creazione dell'intestazione ordine manutenzione postvendita

È possibile creare intestazioni ordine di manutenzione postvendita per identificare i dettagli generali e finanziari del Business Partner. Per definire, modificare o visualizzare ordini di manutenzione postvendita, utilizzare la sessione Ordini di manutenzione postvendita (tsmsc1100m000).

### Istruzione 2:

Creazione delle righe di ordine di manutenzione postvendita

Per creare e modificare le righe ordine di manutenzione postvendita per gli ordini di vendita, utilizzare la sessione Ordine di manutenzione postvendita (tsmsc1100m100).

È anche possibile definire righe ordine di manutenzione postvendita su articoli con numero di serie, articoli generici o etichette. Le etichette consentono di gestire la riparazione degli articoli non elencati nei dati dell'applicazione. All'articolo danneggiato in ingresso viene assegnata un'etichetta, che viene memorizzata nel campo relativo all'etichetta nella riga ordine di manutenzione postvendita. L'etichetta può quindi essere utilizzata per identificare l'articolo per l'intera durata dell'intervento di manutenzione.

### Istruzione 3:

Aggiunta o modifica di righe di copertura contrattuale per l'ordine di manutenzione postvendita

Le righe di copertura contrattuale sono righe in cui vengono memorizzate le informazioni relative ai costi sostenuti, gli importi da fatturare e gli importi coperti dal contratto e/o dalla garanzia applicabile. La maggior parte delle righe di copertura contrattuale viene aggiunta tramite la procedura relativa all'ordine di manutenzione postvendita, ma è anche possibile immetterle manualmente per registrare costi aggiuntivi.

È possibile visualizzare, modificare e immettere righe di copertura contrattuale direttamente nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000). È anche possibile accedere alle righe di copertura contrattuale dal menu Specifico della sessione Ordini di manutenzione postvendita (tsmsc1100m000) o Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) oppure dalla scheda Righe copertura contrattuale della sessione Ordine di manutenzione postvendita (tsmsc1100m100).

## Percorso di ricerca delle tariffe di manodopera (contratto di assistenza)

Per i contratti e le offerte di assistenza, LN consente di specificare i criteri di ricerca per il recupero del codice di tariffa di manodopera quando si definiscono i termini di costo di manodopera. In base a questo codice di tariffa di manodopera ricavato per impostazione predefinita, vengono utilizzati i tassi di costo e le tariffe di vendita per calcolare l'importo di costo e di vendita del termine di costo di manodopera.

Il campo **Perc. ric.** della sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000) consente di definire tre attributi utilizzati da LN per recuperare i codici di tariffa di manodopera.

LN recupera la tariffa di manodopera nel seguente ordine:

- Livello 1
- Livello 2
- Livello 3

In LN viene utilizzato questo criterio di ricerca per determinare la tariffa di manodopera per un contratto o un'offerta di assistenza. Se la tariffa di manodopera non è specificata nel livello 1, viene presa in considerazione quella definita nel livello 2. Se la tariffa di manodopera non è specificata nel livello 2, viene presa in considerazione quella definita nel livello 3.

La tariffa della manodopera può derivare per impostazione predefinita dai seguenti valori possibili definiti per ciascun livello:

- Reparto
- Area di assistenza
- Gruppo articoli con numero di serie
- Gruppo di installazioni
- Attività di riferimento
- Mansione
- Competenza

- Non applicabile

## Esempio

Il codice della tariffa di manodopera predefinita viene recuperato dalla mansione associata al termine di costo di manodopera definito nella sessione Termini manodopera derivati da contratto (tsctm1132m300). Se non è specificata alcuna mansione, il codice viene recuperato dall'attività di riferimento definita nella sessione Righe configurazione coperte da contratto (tsctm1110m300). Se non è definito alcun codice di tariffa di manodopera per l'attività di riferimento, il codice viene recuperato dal reparto di assistenza dell'attività di riferimento.

### Nota

Infor LN non consente di selezionare una stessa opzione in due livelli. Se ad esempio il primo livello è impostato su Reparto, il secondo e il terzo livello non possono essere impostati su Reparto.

Il secondo livello può essere impostato soltanto se il valore nel primo livello non è impostato su 'Non applicabile'. Il terzo livello può essere impostato soltanto se il valore nel secondo livello non è impostato su 'Non applicabile'.

## Annullamento degli ordini di assistenza postvendita

La sessione Annullamento ordine manutenzione postvendita - Riga articolo (tsmsc1210m000) consente di annullare un ordine di assistenza postvendita, incluse tutte le relative righe, oppure una singola riga ordine di assistenza postvendita. È necessario immettere un motivo e una data di annullamento. Il testo aggiuntivo dei dettagli relativi all'annullamento è facoltativo.

Per poter annullare una riga ordine di vendita è necessario che siano verificate le seguenti condizioni:

- Nell'ordine di vendita o nella riga ordine di vendita non devono essere registrati costi e ricavi effettivi.
- Lo stato dell'ordine e delle righe articolo correlate deve essere **Libero** o **In fase di elaborazione**.
- Lo stato di tutte le righe articolo deve essere **Annullato**.
- Nell'ordine di vendita devono essere specificati il codice motivo, il testo e la data di annullamento.

Dopo l'annullamento di un ordine di assistenza postvendita, si verifica quanto segue:

- LN modifica lo stato dell'attività ordine di vendita in **Annullato**.
- LN annulla i materiali allocati per l'ordine di vendita.
- LN annulla gli ordini di magazzino creati per l'ordine di vendita, se gli articoli/materiali non sono stati ancora prelevati o ricevuti. In caso contrario vengono create consegne di reso, ovvero ordini di magazzino di tipo **Trasferimento**.

- Se si crea l'ordine di vendita a partire da una chiamata, LN modifica lo stato della chiamata in **Risolta**.
- Se per eseguire l'ordine di vendita sono necessari strumenti, i fabbisogni di strumenti vengono rimossi dalla sessione Fabbisogni strumenti stimati (titrp0111m000).

### Nota

Gli ordini di vendita bloccati non possono essere annullati.

## Sblocco delle chiamate, degli ordini di assistenza e degli ordini di vendita

Per sbloccare le chiamate, gli ordini di assistenza e gli ordini di manutenzione postvendita è possibile utilizzare la sessione Motivi blocco (tsmdm1101m000).

Per sbloccare, effettuare le seguenti operazioni:

1. Selezionare la riga relativa al blocco nella sessione Motivi blocco (tsmdm1101m000).
2. Scegliere **Rilascia** dal menu Visualizzazioni, Riferimenti, o Azioni. LN ERP specifica automaticamente il campo **Ora di rilascio**.

La chiamata o l'ordine di assistenza viene sbloccato ed è possibile procedere con l'elaborazione.

## Pegging progetto nel modulo Riparazione in officina

### Panoramica

Nel package Assistenza è possibile implementare la funzionalità pegging progetto nel modulo Riparazione in officina. È possibile creare un legame di pegging tra il costo di assistenza e un progetto, un elemento e/o un'attività.

Per creare un legame di pegging con un progetto, specificare le informazioni su progetto, elemento e/o attività in relazione alla chiamata, al contratto, all'offerta di manutenzione postvendita, agli ordini di manutenzione postvendita o agli ordini di lavoro. Se la definizione dell'ID del conto di costo di progetto è obbligatoria per creare il legame di pegging tra il costo dell'articolo e il progetto, è necessario selezionare la casella di controllo **Pegging prog. obblig.** nella sessione Articoli (tcibd0501m000).

### Avvio della transazione con pegging

Il legame di pegging viene attivato soltanto quando viene avviato un processo aziendale per transazioni di registrazione di costi effettivi, ad esempio, chiamate e ordini di manutenzione postvendita.

Il conto di costo di progetto è un conto in cui viene eseguito il pegging dei costi. Il pegging dei costi viene eseguito mediante l'ID del conto di costo di progetto. Tale ID viene specificato nei seguenti modi:

- Immettendolo durante la creazione di una chiamata, di un contratto, di un'offerta di manutenzione postvendita, di un ordine di manutenzione postvendita o di un ordine di lavoro esterno.
- Specificandolo nel contratto di assistenza. È anche possibile immettere l'ID in modo manuale.

## Propagazione del pegging nel processo di riparazione in officina

L'ID del conto di costo di progetto viene propagato alla transazione risultante, ad esempio dalla chiamata a un ordine di manutenzione postvendita fino a un ordine di lavoro. È possibile modificare l'ID del conto di costo progetto finché lo stato della chiamata, del contratto, dell'offerta di manutenzione postvendita, dell'ordine di manutenzione postvendita o dell'ordine di lavoro rimane invariato.

## Propagazione del pegging a righe di contratto di assistenza e a righe di configurazione

In Assistenza il contratto di assistenza consente di determinare se la chiamata, il contratto, l'offerta di manutenzione postvendita, l'ordine di manutenzione postvendita o l'ordine di lavoro collegato al contratto di assistenza recupera l'ID del conto di costo di progetto dal contratto. Per impostazione predefinita, le righe di configurazione recuperano l'ID del conto di costo di progetto dall'intestazione del contratto di assistenza. Gli ID del conto di costo di progetto presenti nella riga di configurazione vengono propagati alle righe di offerta di manutenzione postvendita, alle righe di parte di ordine di manutenzione postvendita e agli ordini di lavoro.

### Nota

È possibile definire l'ID del conto di costo di progetto per i contratti di assistenza con stato 'Libero' o 'Attivo'.

## Propagazione del pegging a una chiamata

Per impostazione predefinita, se la chiamata è correlata a un contratto di assistenza, l'ID del conto di costo di progetto della chiamata viene recuperato dall'intestazione del contratto di assistenza. È possibile specificare o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato della chiamata è 'Libero'. È necessario specificare il motivo della modifica.

Se la chiamata viene risolta senza essere trasferita, ad esempio a un ordine di manutenzione postvendita o a un ordine di assistenza, è possibile fatturarla. I costi vengono registrati nei conti di costo di progetto corrispondenti. Il componente di costo viene utilizzato per identificare il tipo di costo di progetto appropriato, mediante la mappatura dei costi presente nella sessione Mappature costi (tcmcs0149m000).

## Propagazione del pegging alle offerte di manutenzione postvendita

In LN l'ID del conto di costo di progetto per la riga di intestazione dell'offerta viene ricavato per impostazione predefinita da una chiamata di assistenza, da una riga parte di ordine di manutenzione postvendita o da un ordine di lavoro. Se l'ID del conto di costo di progetto non deriva da queste origini, LN lo ricava per impostazione predefinita dalla riga di configurazione del contratto di assistenza qualora l'articolo con numero di serie sia collegato a un contratto di assistenza. È possibile specificare o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato dell'offerta di manutenzione postvendita è 'Libero'.

## Propagazione del pegging all'ordine di manutenzione postvendita

In LN l'ID del conto di costo di progetto per l'ordine di manutenzione postvendita viene ricavato per impostazione predefinita dalla chiamata o dall'offerta di manutenzione postvendita originaria. L'ID del conto di costo di progetto della riga di parte di ordine deriva per impostazione predefinita da una riga di chiamata di assistenza o da una riga di parte di ordine di manutenzione postvendita. Se l'ID del conto di costo di progetto non deriva da queste origini, LN lo ricava per impostazione predefinita dalla riga di configurazione del contratto di assistenza qualora l'articolo con numero di serie sia collegato a un contratto di assistenza. È possibile immettere o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato dell'offerta di manutenzione postvendita è 'Libero'.

## Propagazione del pegging all'ordine di lavoro per una riga di parte di ordine di manutenzione postvendita

Per impostazione predefinita, l'ID del conto di costo di progetto viene recuperato dall'ordine di manutenzione postvendita. Se il gruppo di installazioni o l'articolo è collegato a un contratto di assistenza, l'ID del conto di costo di progetto viene recuperato dalla riga di configurazione del contratto di assistenza. Se l'ID del conto di costo di progetto non deriva da queste origini, LN lo ricava per impostazione predefinita dalla riga di configurazione del contratto di assistenza qualora l'articolo con numero di serie sia collegato a un contratto di assistenza. È possibile specificare o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato dell'offerta di manutenzione postvendita è 'Libero'.

## Propagazione del pegging all'ordine di lavoro collegato a un ordine di manutenzione postvendita o derivante da esso

In LN l'ID del conto di costo di progetto per l'ordine di lavoro collegato all'ordine di manutenzione postvendita o derivante da esso viene ricavato per impostazione predefinita dalla riga di configurazione del contratto di assistenza, qualora l'articolo con numero di serie sia collegato a un contratto di assistenza. Se l'ID del conto di costo di progetto non deriva da queste origini, LN lo ricava per impostazione predefinita dalla riga di configurazione del contratto di assistenza qualora l'articolo con numero di serie sia collegato a un contratto di assistenza. È possibile specificare o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato dell'offerta di manutenzione postvendita è 'Libero'.

## Propagazione del pegging all'ordine di lavoro follow up

Per impostazione predefinita, l'ID del conto di costo di progetto viene recuperato dall'ordine di lavoro originario. Se il gruppo di installazioni o l'articolo è collegato a un contratto di assistenza, l'ID del conto di costo di progetto viene recuperato dalla riga di configurazione del contratto di assistenza. Se l'ID del conto di costo di progetto non deriva da queste origini, LN lo ricava per impostazione predefinita dalla riga di configurazione del contratto di assistenza qualora l'articolo con numero di serie sia collegato a un contratto di assistenza. L'utente può specificare o modificare l'ID del conto di costo di progetto se lo stato dell'ordine di lavoro è Libero.

## Propagazione di una richiesta di materiale a LN Magazzino dal modulo Riparazione in officina

Quando nel package Assistenza vengono generati ordini di magazzino per richiedere materiale da un magazzino, l'ID del conto di costo di progetto viene propagato a Magazzino soltanto se è nella sessione Articoli (tcibd0501m000) è selezionata la casella di controllo **Eredita pegging prog.** Magazzino utilizza l'ID del conto di costo di progetto per effettuare registrazioni finanziarie in LN Progetti e commesse. I potenziali trasferimenti di pegging vengono gestiti nel package Magazzino come indicato di seguito:

### Esempio

In Assistenza sono necessari i materiali B e C per la riparazione dell'articolo A. Per l'articolo B LN Assistenza richiede scorte con un legame di pegging. Per l'articolo C, Assistenza richiede materiale con un legame di pegging, poiché il costo dei materiali B e C deve essere riportato nel progetto.

Il package Magazzino verifica se sono disponibili scorte dell'articolo B con il conto di costo di progetto corrispondente. In caso di scorte mancanti, Magazzino verifica se sono applicabili regole di trasferimento per soddisfare la richiesta di LN Assistenza. Magazzino gestisce i potenziali trasferimenti di pegging in background.

Il processo per l'articolo C è lo stesso. Il package Assistenza richiede il materiale con un conto di costo di progetto, sebbene per l'articolo C siano presenti scorte senza pegging.

Si consideri ad esempio una situazione in cui la transazione di domanda per l'articolo A è associata a un legame di pegging 123 che richiede i materiali B e C. Se la casella di controllo **Eredita pegging prog.** della sessione Articoli (tcibd0501m000) è impostata su Sì per il materiale B e su No per il materiale C, si verifica quanto segue:

	Ereditarietà del pegging	Con pegging dei costi	Richiesta a Magazzino
Materiale B	Sì	P1E10A10	Pegging finanziario dei costi a: P1E10A10 Scorte da: P1E10A10
Materiale C	No	P1E10A10	Pegging finanziario dei costi a: P1E10A10 Scorte da: <pegging vuoto >

Poiché il materiale C è senza pegging nelle scorte, i costi non hanno ancora un legame di pegging con il progetto. Tuttavia, poiché il materiale B ha già un legame di pegging dei costi con il progetto, quando si esegue l'elaborazione in uscita effettiva non è necessario registrare di nuovo i costi nel progetto.

## Propagazione del pegging per la generazione di un ordine di acquisto

Per gli articoli con pegging a progetto, al momento della generazione degli ordini di acquisto, l'ID del conto di costo di progetto viene propagato da Assistenza (ad esempio per il conto lavoro) a LN Gestione ordini per la generazione dell'ordine di acquisto con il pegging corrispondente. Per la richiesta di materiale di tipo Tramite Acquisti, l'ID del conto di costo di progetto viene propagato soltanto se nella sessione Articoli (tcibd0501m000) è selezionata la casella di controllo **Eredita pegging prog..**

## Propagazione del pegging per la registrazione delle ore

Quando vengono registrate ore in Assistenza, il conto di costo di progetto viene propagato a LN Gestione del personale per la registrazione delle ore nell'ordine di lavoro.

## Registrazione di altri costi o di costi di materiale di riserva

Quando in Assistenza vengono definiti altri costi effettivi o altri costi di materiale di riserva, tali costi vengono registrati nel conto di costo di progetto. Se per la riga di copertura contrattuale dell'ordine di manutenzione postvendita è definito un articolo, quest'ultimo viene utilizzato per identificare il tipo di costo di progetto appropriato. Qualora non sia definito alcun articolo, per l'identificazione del tipo di costo di progetto viene utilizzato il componente di costo in base alla mappatura dei costi presente nella sessione Mappature costi (tcmcs0149m000).

## Propagazione del pegging alla riga di copertura contrattuale di un ordine di manutenzione postvendita

Quando si definiscono i costi delle righe di copertura contrattuale di un ordine di manutenzione postvendita, la fattura viene creata in LN Fatturazione. I ricavi e i costi vengono registrati nei conti di

costo di progetto corrispondenti. Se per la riga di copertura contrattuale dell'ordine di manutenzione postvendita è definito un articolo, quest'ultimo viene utilizzato per identificare il tipo di costo di progetto appropriato. Qualora non sia definito alcun articolo, per l'identificazione del tipo di costo di progetto viene utilizzato il componente di costo in base alla mappatura dei costi presente nella sessione Mappature costi (tcmcs0149m000). LN Fatturazione riceve gli ID del conto di costo di progetto correlati per i costi effettivi.

## Conto lavoro interno per riparazione in officina

### Panoramica

Nel caso di un prodotto difettoso, il cliente richiede una riparazione e invia il prodotto al reparto di assistenza. Il reparto di assistenza ripara il prodotto, ma una parte della riparazione è affidata in conto lavoro a un'altra officina di riparazione appartenente a un'altra entità legale. Viene pertanto generata una fattura interna basata sul materiale effettivo utilizzato, le ore effettive registrate e gli altri costi effettivi, ad esempio i costi di trasporto, necessari a coprire i costi di riparazione sostenuti dall'officina di riparazione in conto lavoro.

### Creazione dell'ordine di manutenzione postvendita

Se un cliente invia il prodotto a un reparto di assistenza per la riparazione, in quest'ultimo viene creato un ordine di manutenzione postvendita utilizzando la sessione Ordini di manutenzione postvendita (tsmsc1100m000). Ad esempio, un reparto di assistenza nei Paesi Bassi riceve un ordine da un cliente per la riparazione di un prodotto difettoso. Nel reparto di assistenza viene creato un ordine di manutenzione postvendita.

### Creazione dell'ordine di lavoro

Il reparto di assistenza deve generare un ordine di lavoro per l'officina di riparazione utilizzando la sessione Ordini di lavoro (tswcs2100m000). L'officina di riparazione deve pianificare le attività di riparazione e acquisire il materiale e/o gli strumenti richiesti. Ad esempio, l'officina di riparazione genera un ordine di lavoro, che viene quindi assegnato a un'officina di riparazione ubicata nella propria ubicazione.

### Spedizione delle merci

Il cliente invia il prodotto difettoso all'officina di riparazione. Ad esempio, il cliente invia il prodotto a un'officina di riparazione nei Paesi Bassi.

## Ricevimento del prodotto

Il prodotto difettoso viene ricevuto nell'officina di riparazione.

## Attività di riparazione

L'officina di riparazione provvede alla riparazione del prodotto. Se il prodotto non può essere riparato nell'officina di riparazione corrente, la riparazione può essere affidata in conto lavoro a un'altra officina di riparazione. In questo caso sarà necessario creare un nuovo ordine per la riparazione del prodotto presso la nuova officina di riparazione. Ad esempio, nell'officina di riparazione nei Paesi Bassi viene effettuata la prima attività di riparazione. Se il prodotto non può essere riparato in tale ubicazione, viene creato l'ordine di riparazione per un'altra ubicazione di riparazione nel Regno Unito e il prodotto viene inviato a tale ubicazione per la riparazione.

## Trasferimento del prodotto

Il prodotto viene trasferito nella successiva officina di riparazione. Ad esempio, il prodotto viene trasferito dall'officina di riparazione nei Paesi Bassi e ricevuto nell'officina di riparazione nel Regno Unito.

## Riparazione nell'officina di riparazione

Il prodotto deve essere riparato e tutti i costi, ad esempio i materiali utilizzati e le ore impiegate, devono essere inseriti nell'ordine di lavoro. Se viene implementata la fatturazione interna, il costo deve essere disponibile nell'ordine di lavoro. Ad esempio, l'officina di riparazione nel Regno Unito ripara il prodotto e include tutti i costi nell'ordine di lavoro.

## Fatturazione al cliente

Il reparto di assistenza presenta una fattura al cliente, a meno che il prodotto non venga riparato in garanzia o con copertura contrattuale.

## Fatturazione interna

La fatturazione interna può basarsi sui costi di riparazione effettivi o su un prezzo di riparazione fisso. Per la fatturazione interna, l'officina di riparazione deve presentare fattura al reparto di assistenza in cui è stato inizialmente ricevuto il prodotto. La fattura interna deve basarsi sull'ordine di lavoro follow up e deve essere creata prima della chiusura dell'ordine di lavoro mediante la sessione Chiusura ordini di lavoro (tswcs2265m000). Dopo la creazione della fattura, non è possibile registrare costi aggiuntivi nell'ordine di lavoro. La fattura interna è richiesta per la reportistica legale e per consentire la determinazione dei prezzi interni. Ad esempio, l'officina di riparazione nel Regno Unito presenta fattura al reparto di assistenza (dell'ordine di manutenzione postvendita) per il tempo e il materiale, in base ai costi effettivi o a una tariffa di riparazione fissa. Questa fattura interna viene creata dopo che nell'ordine di lavoro sono stati registrati tutti i costi (di materiale, tempo e altro tipo). Non sono consentite modifiche

che possano influire sui i costi fatturati internamente. Per la fatturazione interna vengono utilizzati i seguenti metodi di determinazione dei prezzi:

- **Prezzo fisso.** Viene specificato un prezzo interno fisso. Questo prezzo non dipende dal tipo di riparazione o dai costi effettivi, bensì dall'articolo da riparare e dalle unità aziendali. LN utilizza pertanto la logica della funzionalità Registri prezzi (tdpcg0111m000). Tutte le righe di costo devono essere passate a Fatturazione con un importo di fattura pari a zero e con l'indicazione dell'importo dei costi. Se si specifica l'applicazione di un prezzo di riparazione fisso per il prodotto, la tariffa è indipendente dal costo effettivo. Questo prezzo può essere utilizzato quando gli articoli vengono riparati a intervalli regolari. In questo caso il prezzo interno è noto e il prezzo di riparazione fisso è impostato in modo da riflettere i costi di riparazione medi.
- **Tempo e materiale.** Il prezzo interno è basato sui costi effettivi, ovvero sul materiale utilizzato, sulle ore impiegate e su altri costi. Viene determinato il prezzo per tutti i dati effettivi, che vengono fatturati separatamente. I tipi di costo sono i seguenti:

#### **Determinazione dei prezzi dei materiali con le origini dei prezzi supportate**

- **Costo effettivo.** Viene utilizzato l'importo dei costi totali specificato nella sessione Risorse materiale ordine di lavoro (tswcs4110m000). Possono essere applicati dei ricarichi.
- **Prezzo commerciale.** Quando l'origine del prezzo è Prezzo commerciale, per i materiali prelevati in relazione all'ordine di lavoro il prezzo indicato nella fattura interna è basato sulla tariffa commerciale. La funzionalità Registri prezzi (tdpcg0111m000) può essere utilizzata insieme al **Metodo di ricerca prezzi interno** definito nella sessione Parametri generali assistenza (tsmdm0100m000). Nota: vengono utilizzati i Business Partner interni collegati alle unità aziendali per cercare il prezzo. Per ulteriori informazioni, vedere *Tariffe commerciali interne (pag. 44)*.
- **Prezzo zero.** Quando l'origine del prezzo è Prezzo zero, LN crea righe di fatturazione con costi zero.

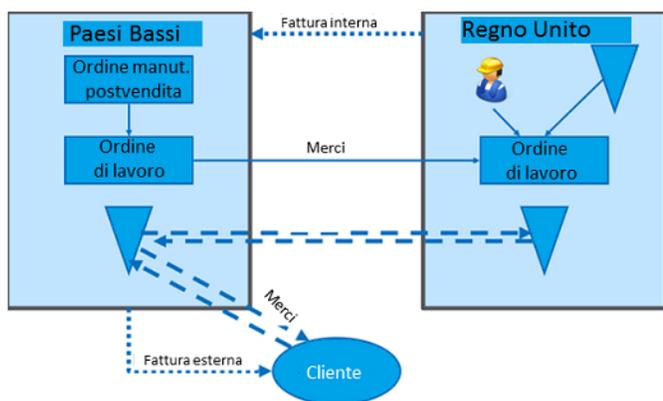
#### **Determinazione dei prezzi di manodopera con le origini dei prezzi supportate**

- **Costo effettivo.** Viene utilizzato l'importo dei costi effettivi specificato nella sessione Risorse manodopera ordine di lavoro (tswcs4120m000). È inoltre possibile applicare dei ricarichi.
- **Prezzo commerciale.** Per determinare un prezzo commerciale per la manodopera, viene utilizzata la **Tariffa di vendita manodopera interna** definita nella sessione Uffici assistenza (tsmdm1100m000). Questa tariffa di manodopera è la tariffa di vendita della manodopera quando nel reparto di assistenza viene eseguita una mansione per un altro reparto di assistenza utilizzando la specifica **Tariffa manodopera** definita nella sessione Uffici assistenza (tsmdm1100m000). È possibile specificare tariffe di manodopera per Business Partner interni. Nota: vengono utilizzati i Business Partner interni collegati alle unità aziendali per cercare il prezzo. Per ulteriori informazioni, vedere *Tariffe commerciali interne (pag. 44)*.
- **Prezzo zero:** LN crea righe di fatturazione con costi zero quando l'origine del prezzo è Prezzo zero.

### Determinazione dei prezzi degli altri costi

Per gli altri costi, ad esempio l'attrezzaggio, i viaggi e il trasporto, è applicabile un prezzo basato sui costi effettivi (con o senza ricarico). Per la determinazione dei prezzi degli altri costi, sono disponibili le seguenti origini dei prezzi:

- Costo effettivo. Viene utilizzato l'importo dei costi effettivi specificato nella sessione Altre risorse ordine di lavoro (tswcs4130m000). Possono essere applicati dei ricarichi.
- Prezzo zero: LN crea righe di fatturazione con costi zero quando l'origine del prezzo è Prezzo zero.



## Tariffe commerciali interne

### Panoramica

Per la determinazione dei prezzi interni, è possibile utilizzare i prezzi commerciali per il materiale e la manodopera. È inoltre possibile specificare un singolo prezzo fisso. Questa è una tariffa di riparazione fissa da pagare per il materiale effettivo utilizzato e per le ore effettive impiegate.

### Costi di materiale commerciali

Quando l'origine del prezzo nei dettagli di relazione per il materiale è Prezzo commerciale, per i materiali prelevati per l'ordine di lavoro viene utilizzata la tariffa commerciale per determinare il prezzo nella fattura

interna. Per recuperare il prezzo, è possibile utilizzare il campo **Metodo di ricerca prezzi interno** della sessione Parametri generali assistenza (tsmdm0100m000). Di seguito sono indicate le opzioni possibili:

- Registro prezzi di assistenza/vendita. Viene utilizzato il **Registro prezzi di assistenza predefinito**. Il prezzo non può essere specifico di un Business Partner. Se il registro prezzi non è definito, viene utilizzato il **Registro prezzi di vendita predefinito**.
- Registro prezzi di trasferimento. Se si utilizza il registro prezzi di vendita con il campo **Tipo matrice** impostato su **Prezzo trasferimento** nella sessione Definizioni matrici (tdpcg0110m000), è possibile specificare un prezzo di vendita interno tra due Business Partner interni. Nota: Per cercare il prezzo di vendita, LN prende in considerazione i Business Partner interni collegati alle unità aziendali.
- Prezzo dell'assistenza per gli articoli. Viene utilizzato il prezzo di vendita definito nella sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000). Questo prezzo può essere utilizzato anche per la fattura interna. Se il registro prezzi di assistenza e il registro prezzi di trasferimento non sono stati definiti, viene utilizzato il prezzo di assistenza articoli.

## Tariffe di manodopera commerciali

Per definire una tariffa di manodopera commerciale quando il campo **Origine prezzo** per la determinazione del prezzo della manodopera è impostato su **Prezzo commerciale** nella sessione Accordi commerciali interaziendali (tcitr1100m000), viene utilizzato il campo **Tariffa di vendita manodopera interna** della sessione Uffici assistenza (tsmdm1100m000). La tariffa di manodopera specifica la tariffa di manodopera di vendita quando un reparto assistenza esegue il lavoro per un altro reparto assistenza. Con le tariffe di manodopera commerciali è possibile specificare le **Tariffe manodopera** per Business Partner interni.

Nota: vengono utilizzate soltanto le tariffe di vendita relative ai codici di tariffa di manodopera. Le tariffe di vendita non sono applicabili, poiché vengono utilizzati i costi effettivi dell'ordine di lavoro.

Nota: per cercare il prezzo, LN prende in considerazione i Business Partner interni collegati alle unità aziendali.

## Ricalcolo del prezzo di vendita e collegamento del contratto all'ordine di manutenzione postvendita

Se i dati di determinazione dei prezzi vengono modificati nella riga parti e nella riga di copertura contrattuale dell'ordine di manutenzione postvendita, è necessario ricalcolare il prezzo di vendita. È possibile anche collegare all'ordine di manutenzione postvendita un contratto di assistenza con termini di determinazione dei prezzi oppure scollegarlo.

## Prezzo di vendita nelle righe manutenzione parti

Se si modifica il valore del campo **Metodo determinazione prezzi** impostandolo su **Prezzo riparazione fisso** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100), per impostazione predefinita il **Prezzo di vendita** viene recuperato dal contratto di assistenza (se esistono i termini di determinazione dei prezzi con il tipo di prezzo del contratto impostato su 'Prezzo riparazione fisso') o dalla sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000).

Il **Prezzo di vendita** e l'**Importo totale di vendita** nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) si basano sui campi **Metodo**, **Contratto determinaz. prezzi**, **Modifica contratto determinaz. prezzi** e **Riga contratto determinaz. prezzi**. Se vengono modificati i valori in questi campi, è necessario ricalcolare i prezzi e l'importo.

Metodo di determinazione prezzi - Se il valore del campo **Metodo determinazione prezzi** viene impostato manualmente su **Prezzo riparazione fisso** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100), per impostazione predefinita come **Prezzo di vendita** viene inserito il prezzo di vendita definito nel contratto di assistenza. LN imposta il valore dell'**Origine prezzo** su **Altro**.

Riga contratto determinazione prezzi - Se le modifiche al contratto di determinazione dei prezzi modificano il valore del campo **Modifica contratto determinaz. prezzi** o **Riga contratto determinaz. prezzi** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100), è necessario ricalcolare il prezzo di vendita nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100) e/o in tutte le sessioni Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) correlate.

## Prezzo di vendita nelle righe prestito parti, consegna parti e ricevimento parti

Per impostazione predefinita, il prezzo di vendita viene ricavato dal contratto di assistenza applicabile (se esistono i termini di determinazione dei prezzi con il tipo di prezzo del contratto impostato su 'Tempo e materiale') o dai dati relativi alla determinazione dei prezzi.

Il prezzo di vendita viene inoltre recuperato per impostazione predefinita se il campo **Articolo**, **Numero di serie**, **Tempo di conversione**, **Numero di serie**, **Prezzo di vendita** o **Ora pianificata** vengono modificati nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).

La casella di controllo **Contratto ignor.** della sessione Ordini di assistenza (tssoc2100m000) indica se esiste un contratto a prezzo fisso valido per la riga attività e se il contratto viene scollegato e il prezzo di vendita viene sovrascritto manualmente.

È possibile utilizzare l'opzione **Ricalcola prezzo/sconti intera riga** delle sessioni Righe manutenzione parti, Righe prestito parti, Righe consegna parti e Righe ricevimento parti per ricalcolare il prezzo di un interno ordine o attività. Verrà avviata la sessione Ricalcolo prezzo e sconti (tssoc2240m000). Utilizzare questa sessione per recuperare il prezzo e l'origine prezzo predefiniti delle righe parti e delle righe di copertura contrattuale correlate. In questa sessione è possibile selezionare la casella di controllo **Sovras. prezzo manual.** per sovrascrivere il prezzo di vendita modificato manualmente con il prezzo di vendita predefinito indicato per il contratto di assistenza.

## Prezzo di vendita per la riga copertura contrattuale

Il prezzo di vendita viene modificato nella riga copertura contrattuale se il campo **Articolo, Numero di serie, Tempo di conversione, Numero di serie, Prezzo di vendita** o **Ora pianificata** vengono modificati nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).

Se una riga manutenzione parti viene convertita in un ricevimento parti o se una riga prestito parti viene convertita in una riga consegna parti, i dati relativi alle righe copertura contrattuale correlate vengono modificati. Se il campo **Metodo** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100) viene modificato oppure se viene modificata una procedura riga, le righe di copertura contrattuale correlate devono essere eliminate e devono essere create nuove righe di copertura contrattuale. Se il campo **Stato ordine** è impostato su **Costificato** nelle sessioni Righe manutenzione parti, Righe prestito parti, Righe consegna parti e Righe ricevimento parti, lo **Stato** di tutte le righe di copertura contrattuale correlate deve essere impostato su **Costificato** nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000).

Per impostazione predefinita, il prezzo di vendita viene sempre ricavato dalle righe prestito parti, consegna parti e ricevimento parti, ma se il metodo di determinazione prezzi è impostato su Prezzo riparazione fisso oppure se la riga di copertura contrattuale è di tipo Prezzo fisso, per impostazione predefinita il prezzo di vendita viene ricavato dalle righe manutenzione parti.

Per impostazione predefinita, il prezzo di vendita delle righe prestito parti, consegna parti e ricevimento parti nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) con il campo **Orig. riga** impostato su **Riga parte** viene sempre ricavato dalla riga parte. Per impostazione predefinita, il prezzo di vendita delle righe manutenzione parti nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) con il campo **Orig. riga** impostato su **Riga parte** viene sempre ricavato dalla riga parte se il **Metodo** è impostato su **Prezzo riparazione fisso; Offerta Prezzo fisso** o **Offerta Prezzo fisso e addendum**.

Se il campo **Metodo** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100) è impostato su **Tempo e materiale**, per impostazione predefinita il prezzo di vendita viene ricavato dal contratto di assistenza o dalla sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000).

Se si modifica manualmente il prezzo di vendita nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000), **Infor LN** imposta il valore del campo **Origine prezzo** su **Manuale**. La casella di controllo **Contratto ignor.** della sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) indica se è presente un contratto a prezzo fisso valido per la riga attività e se il contratto viene scollegato o il prezzo viene sovrascritto manualmente.

È possibile utilizzare l'opzione **Ricalcola prezzo e sconti** della sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe di copertura contrattuale (tsmsc1120m000) per ricalcolare i prezzi.

## Collegamento e scollegamento del contratto determinazione prezzi

Fare clic su **Collega/Scollega contratto** nella sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) per collegare a una riga parti un contratto di assistenza con termini di determinazione dei prezzi oppure per scollegarlo. Se un contratto è collegato a una riga parte, LN inserisce il valore nei campi **Contratto determinaz. prezzi, Modifica contratto determinaz. prezzi** e **Riga contratto determinaz. prezzi** della sessione Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000). Il contratto può essere basato su tempo e materiale oppure su prezzo di riparazione

fisso. Per ulteriori informazioni sul contratto determinazione prezzi , vedere Termini di contratto per il contratto di assistenza e l'offerta di contratto di assistenza. Quando si collega o scollega un contratto determinazione prezzi, vengono ricalcolati i dati di determinazione prezzi nelle righe di copertura contrattuale correlate. Se un contratto è collegato a un accordo a prezzo fisso, il campo **Metodo determinazione prezzi** viene impostato su **Prezzo riparazione fisso**.

Se la casella di controllo **Contratto ignor.** è selezionata/deselezionata nelle sessioni Righe manutenzione parti, Righe prestito parti, Righe consegna parti e Righe ricevimento parti, sono possibili i seguenti scenari:

- Se questa casella di controllo è selezionata e sono specificati i campi **Contratto determinaz. prezzi, Modifica contratto determinaz. prezzi e Riga contratto determinaz. prezzi**, viene collegato un contratto di assistenza valido e il prezzo di vendita del contratto di assistenza viene ignorato.
- Se questa casella di controllo è selezionata e non sono specificati i campi **Contratto determinaz. prezzi, Modifica contratto determinaz. prezzi e Riga contratto determinaz. prezzi**, non viene collegato un contratto di assistenza valido.
- Se questa casella di controllo non è selezionata e sono specificati i campi **Contratto determinaz. prezzi, Modifica contratto determinaz. prezzi e Riga contratto determinaz. prezzi**, esiste un contratto di assistenza valido e vengono utilizzati i dati dei termini di determinazione dei prezzi.
- Se questa casella di controllo non è selezionata e non sono specificati i campi **Contratto determinaz. prezzi, Modifica contratto determinaz. prezzi e Riga contratto determinaz. prezzi**, non esiste un contratto di assistenza valido.

#### Nota

- L'opzione **Collega/Scollega contratto** è disabilitata soltanto se i dati del contratto determinazione prezzi non esistono o se non è possibile modificare lo stato della riga parte.
- L'opzione **Collega/Scollega contratto** è abilitata soltanto se la casella di controllo **Usa prezzi in contratti di assistenza** è selezionata nella sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).
- La casella di controllo **Contratto ignor.** è visibile soltanto se la casella di controllo **Usa prezzi in contratti di assistenza** è selezionata nella sessione Parametri Gestione contratti (tsctm0100m000).

## Ordini di trasferimento per riparazione in officina - Utilizzo del valore magazzino o ubicazione

Tutti gli articoli pianificati per la riparazione vengono ricevuti nel magazzino centrale. La riparazione viene eseguita da un'officina di riparazione che può trovarsi in un'altra ubicazione. Per trasferire l'articolo dal magazzino centrale a quello dell'officina di riparazione è pertanto necessario generare un ordine di trasferimento. Al termine della riparazione, l'articolo viene restituito al magazzino centrale e da qui

spedito al cliente. Nel modulo Riparazione in officina è possibile trasferire l'articolo da e verso il magazzino (magazzino centrale e officina di riparazione) utilizzando i seguenti valori:

- magazzino
- ubicazione
- entrambi magazzino e ubicazione

#### Nota

Un reparto di assistenza può essere indicato come **Ufficio di assistenza** nell'ordine di manutenzione postvendita e come **Reparto operazioni** nelle righe dell'ordine di manutenzione postvendita. Questi due reparti possono non coincidere. Il magazzino collegato a questi reparti può essere diverso. In alternativa ai magazzini è possibile utilizzare le ubicazioni.

## Utilizzo dei magazzini

Quando si crea una riga manutenzione parti, nei campi **Magazzino** e **Magazzino** viene inserito per impostazione predefinita il valore specificato nei campi **Magazzino componenti in ingresso** e **Magazzino componenti in uscita** indicati per l'**Ufficio di assistenza** nella sessione Ordine di manutenzione postvendita (tsmsc1100m100). L'**Magazzino componenti in ingresso** e l'**Magazzino componenti in uscita** sono definite originariamente nella sessione Uffici assistenza (tsmdm1100m000).

Se il valore del campo **Reparto operazioni** della sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100) e quello del campo **Ufficio di assistenza** della sessione Ordine di manutenzione postvendita (tsmsc1100m100) coincidono, i valori dei campi **Ordine di lavoro da magazzino** e **Ordine di lavoro da magazzino** della sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100) coincidono con quelli dei campi **Magazzino** e **Magazzino** e l'ordine di trasferimento non è necessario.

Se il valore del campo **Reparto operazioni** non coincide quello del campo **Ufficio di assistenza**, i valori dei campi **Ordine di lavoro da magazzino** e **Ordine di lavoro da magazzino** vengono ricavati per impostazione predefinita dai campi **Magazzino componenti in ingresso** e **Magazzino componenti in uscita** specificati per il **Reparto operazioni** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100). Quando i valori dei campi **Ordine di lavoro da magazzino** e **Ordine di lavoro da magazzino** non coincidono con quelli dei campi **Magazzino** e **Magazzino**, l'ordine di trasferimento viene creato.

L'articolo può venire trasferito dal **Magazzino** al magazzino indicato nel campo **Ordine di lavoro da magazzino** e dal **Magazzino** al magazzino indicato nel campo **Ordine di lavoro da magazzino**. Se è necessario un ordine di trasferimento, nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100) viene selezionata automaticamente la casella di controllo **Ordine di trasferimento applicabile**.

L'ordine di trasferimento viene creato dopo il ricevimento finale delle righe manutenzione parti, per la quantità ricevuta, che può essere diversa dalla quantità richiesta specificata nelle righe manutenzione parti.

Quando si crea un ordine di lavoro tramite l'opzione **Crea ordine di lavoro** della sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100), Infor LN i valori dei campi **Magazzino** e **Magazzino** della sessione Ordine di lavoro (tswcs2100m100) vengono ricavati per

impostazione predefinita dalla sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100). È tuttavia possibile modificare il valore del campo **Magazzino**. In questo caso, il valore modificato viene inserito automaticamente nel campo **Ordine di lavoro da magazzino** della riga manutenzione parti. Dopo la chiusura dell'ordine di lavoro, l'articolo deve essere ricevuto nel magazzino indicato nel campo **Magazzino** e viene creato un ordine di trasferimento.

L'articolo viene trasferito dal magazzino indicato nel campo **Magazzino** al **Magazzino** specificato nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100). Dopo l'elaborazione dell'ordine di trasferimento, l'articolo può essere restituito al cliente.

#### Nota

Quando una riga manutenzione parti viene annullata, il relativo ordine di lavoro viene eliminato e viene creato un ordine di magazzino per restituire l'articolo al cliente. Anche l'ordine di trasferimento aperto viene eliminato. Quando l'ordine di trasferimento viene elaborato, viene creato un nuovo ordine di trasferimento per restituire l'articolo al **Magazzino**.

## Utilizzo delle ubicazioni

Quando si crea una riga manutenzione parti, nei campi **Ubicazione** e **Ubicazione** viene inserito per impostazione predefinita il valore specificato nei campi **Ubicazione componenti in ingresso** e **Ubicazione componenti in uscita** indicati per l'**Ufficio di assistenza** nella sessione Ordine di manutenzione postvendita (tsmsc1100m100). L'**Ubicazione componenti in ingresso** e l'**Ubicazione componenti in uscita** sono definite originariamente nella sessione Uffici assistenza (tsmdm1100m000).

#### Nota

I campi **Ubicazione** e **Ubicazione** sono applicabili soltanto se non sono stati specificati valori per il **Magazzino** e il **Magazzino**.

I valori dei campi **Ubicazione** e **Ubicazione** della sessione Ordine di lavoro (tswcs2100m100) vengono ricavati per impostazione predefinita dai valori dei campi **Ubicazione** e **Ubicazione** della sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100). Dopo la chiusura dell'ordine di lavoro, l'articolo deve essere ricevuto nell'ubicazione indicata nel campo **Ubicazione** e l'articolo può essere restituito al cliente.

## Ordini di trasferimento per riparazione in officina - Utilizzo di entrambi i valori magazzino e ubicazione

Nel modulo Riparazione in officina, per immagazzinare l'articolo è possibile utilizzare entrambi i valori Magazzino e Ubicazione. Per trasferire l'articolo tra il magazzino dell'ubicazione e quello centrale viene generato un ordine di trasferimento.

## L'articolo viene ricevuto in un'ubicazione e consegnato da un magazzino

Quando si crea una riga manutenzione parti, nei campi **Ubicazione** e **Ubicazione** viene inserito per impostazione predefinita il valore specificato nei campi **Ubicazione componenti in ingresso** e **Ubicazione componenti in uscita** indicati per il **Reparto operazioni** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100). L'**Ubicazione componenti in ingresso** e l'**Ubicazione componenti in uscita** sono definite nella sessione Uffici assistenza (tsmdm1100m000).

Il campo **Ordine di lavoro da magazzino** della sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100) non è applicabile, perché l'articolo viene ricevuto in un'ubicazione. Per impostazione predefinita, il valore del campo **Ordine di lavoro da magazzino** viene ricavato dal **Magazzino componenti in uscita** specificato per il **Reparto operazioni** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100).

Dopo la chiusura dell'ordine di lavoro, l'articolo deve essere ricevuto nel magazzino indicato nel campo **Magazzino** e viene creato un ordine di trasferimento. L'articolo viene trasferito dal magazzino indicato nel campo **Magazzino** al **Magazzino**. Dopo l'elaborazione dell'ordine di trasferimento, l'articolo può essere restituito al cliente.

## L'articolo viene ricevuto in un magazzino e consegnato da un'ubicazione

Quando si crea una riga manutenzione parti, nei campi **Magazzino** e **Magazzino** viene inserito per impostazione predefinita il valore specificato nei campi **Magazzino componenti in ingresso** e **Magazzino componenti in uscita** indicati per l'**Ufficio di assistenza** nella sessione Ordine di manutenzione postvendita (tsmsc1100m100). Per impostazione predefinita, il valore del campo **Ubicazione** viene ricavato dall'**Ubicazione componenti in uscita** specificata per il **Reparto operazioni** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100). Per impostazione predefinita, il valore del campo **Ordine di lavoro da magazzino** viene ricavato dal **Magazzino componenti in ingresso** specificato per il **Reparto operazioni** nella sessione Ordine manutenzione postvendita - Righe manutenzione parti (tsmsc1110m100).

L'ordine di trasferimento viene creato dopo il ricevimento finale delle righe manutenzione parti, per la quantità ricevuta, che può essere diversa dalla quantità richiesta specificata nelle righe manutenzione parti. Dopo la chiusura dell'ordine di lavoro, l'articolo deve essere ricevuto nell'ubicazione indicata nel campo **Ubicazione** e l'articolo può essere restituito al cliente.

## Gestione di resi di articoli di manutenzione e articoli non consumati in Gestione ordini di manutenzione postvendita

In Gestione ordini di manutenzione postvendita, è possibile impostare lo **Stato ordine** delle righe parti su **Completato** soltanto se lo **Stato** dell'ordine di lavoro collegato è impostato su **Chiuso** o **Annullato** e uno o più articoli di manutenzione vengono restituiti al cliente. Le righe di copertura contrattuale relative ai costi dell'ordine di lavoro vengono pertanto create prima che le righe manutenzione parti passino allo stato **Costificato**.

### Chiusura dell'ordine di lavoro

Quando lo stato dell'ordine di lavoro è **Chiuso**, nella riga manutenzione parti vengono aggiornati il problema e la soluzione.

### Consegna dell'articolo di manutenzione al cliente

Per poter restituire l'articolo di manutenzione al cliente, è necessario che il campo **Stato** dell'ordine di lavoro sia impostato su **Completato**. L'articolo sottoposto a manutenzione può essere restituito al cliente tramite l'ordine di magazzino oppure la sessione Conferma ricevimento/consegna articoli nell'ubicazione (tsmsc1100m200). Lo **Stato ordine** della riga manutenzione parti viene impostato su **Completato** dopo la consegna dell'articolo sottoposto a manutenzione al cliente, quando lo stato dell'ordine di lavoro è **Chiuso** o dopo la chiusura dell'ordine di lavoro, quando l'articolo sottoposto a manutenzione viene restituito al cliente.

### Annullamento di una riga manutenzione parti

Quando si annulla una riga manutenzione parti i cui articoli sottoposti a manutenzione sono già stati spediti dal magazzino all'officina, l'ordine di lavoro e la riga manutenzione parti vengono impostati su **Avvia annullamento**. Per poter annullare la riga manutenzione parti è necessario che lo stato dell'ordine di lavoro sia **Completato** e **Chiuso**. È possibile impostare lo stato della riga manutenzione parti su **Annullato** quando lo **Stato** dell'ordine di manutenzione postvendita è impostato su **Chiuso**.

### Conversione di una riga manutenzione parti in riga ricevimento parti

Quando si converte una riga manutenzione parti in una riga ricevimento parti, lo **Stato** dell'ordine di lavoro può essere impostato su **Completato**. In assenza di articoli non consumati e se nella sessione Parametri ordini di lavoro (tswcs0100m000) è selezionato il parametro **Chiusura automatica (attività) ordine di lavoro**, la quantità sottoposta a manutenzione deve essere pari a zero. In questo caso, l'ordine di lavoro viene chiuso automaticamente. In presenza di articoli non consumati, è necessario chiudere

manualmente l'ordine di lavoro dopo che per tali articoli è stato elaborato l'ordine di ricevimento in magazzino.

## Conto lavoro con supporto del flusso di materiale per la funzionalità Riparazione in officina

Quando si affida un assemblato intermedio in conto lavoro, nella sessione Ordine di lavoro - Assemblati intermedi in uscita (tswcs4150m000) viene creato un assemblato intermedio in uscita con il campo **Azione ass. int. in uscita** impostato su **A terzista**. Una volta che l'assemblato intermedio è stato elaborato, viene creata un'attività in conto lavoro.

Quando si pianifica e rilascia l'attività in conto lavoro, per l'articolo di costo viene creata una riga Altra risorsa e sulla base di questa viene creata una richiesta di acquisto o un ordine di acquisto, con l'assemblato intermedio in uscita in una riga fornitura materiali e in una riga ordine di acquisto. Nella sessione Righe fornitura materiali ordine di acquisto (tdpur4116m000) vengono inoltre create righe fornitura materiali per il materiale collegato all'attività in conto lavoro.

### Nota

La funzionalità di conto lavoro "pianificato" (l'attività in conto lavoro viene creata al momento della creazione dell'ordine di lavoro) supporta solo il flusso di materiale e non il flusso di articoli finali/assemblati intermedi.

Sono possibili i seguenti scenari:

### Scenario 1: invio di un articolo al terzista e ricevimento dello stesso articolo riparato

È possibile creare manualmente l'ordine di manutenzione postvendita oppure generarlo da una chiamata per l'articolo (con numero di serie). Se l'articolo viene specificato nella riga manutenzione parti, viene generato il relativo ordine di lavoro. Per ulteriori informazioni, vedere *Flussi di conto lavoro (pag. 17)*.

Per questa attività di ordine di lavoro viene generato un ordine di acquisto solo è selezionata la casella di controllo **In conto lav.**. L'articolo da riparare viene specificato creando un assemblato intermedio in uscita.

Dalla riga fornitura materiali viene generato un ordine di trasferimento di magazzino per trasferire l'articolo da riparare al terzista. Al termine della riparazione, il terzista restituisce l'articolo al magazzino, che viene ricevuto nella riga ordine di acquisto. Successivamente, l'articolo viene prelevato e destinato al centro di lavoro tramite un assemblato intermedio in ingresso. È possibile chiudere l'ordine di lavoro dopo che tutte le attività sono state completate e il relativo ordine di manutenzione postvendita è stato aggiornato. L'articolo riparato viene restituito al cliente ed è possibile inviare la fattura al cliente. I costi della fattura di acquisto vengono determinati in base all'ordine di manutenzione postvendita e la fattura di acquisto inviata dal cliente è gestita nella Contabilità fornitori (ACP).

### Nota

In questo scenario, l'articolo da riparare è di proprietà di terzi.

## Scenario 2: invio di un articolo e un componente al terzista e ricevimento dello stesso articolo riparato

Il processo di affidamento in conto lavoro dell'articolo è analogo a quello dello scenario 1. In questo scenario, tuttavia, oltre all'articolo da riparare, viene inviato al terzista anche un ulteriore componente. Tale componente è specificato nelle righe fornitura materiali.

### Nota

Il componente aggiuntivo può essere di proprietà della società o di terzi.

Dalla riga fornitura materiali viene generato un ordine di trasferimento di magazzino per trasferire l'articolo da riparare e il componente aggiuntivo al terzista. Al termine della riparazione, il terzista restituisce l'articolo al magazzino. Successivamente, l'articolo viene prelevato e destinato al centro di lavoro. È possibile chiudere l'ordine di lavoro dopo che tutte le attività sono state completate e il relativo ordine di manutenzione postvendita è stato aggiornato. L'articolo riparato viene restituito al cliente ed è possibile inviare la fattura al cliente. I costi della fattura di acquisto vengono determinati in base all'ordine di manutenzione postvendita e la fattura di acquisto inviata dal cliente è gestita nella Contabilità fornitori (ACP).

### Nota

- Quando l'articolo viene ricevuto dal terzista nel magazzino, è necessario effettuare uno scarico a consuntivo (diminuire le scorte nel magazzino amministrativo).
- In questo scenario, l'articolo da riparare è di proprietà di terzi.

## Scenario 3: invio di un articolo e materiale al terzista e ricevimento dello stesso articolo riparato e di un componente rotto

Il processo di affidamento in conto lavoro dell'articolo è analogo a quello dello scenario 2, ad eccezione del fatto che, dopo la riparazione dell'articolo, il terzista restituisce al magazzino l'articolo e il componente rotto.

## Scenario 4: invio dell'articolo A con numero di serie 123 e ricevimento dell'articolo A o dell'articolo B con un altro numero di serie

In questo scenario, l'articolo pianificato per la riparazione viene inviato al terzista insieme al componente aggiuntivo. Dalla riga fornitura materiali viene generato un ordine di trasferimento di magazzino per trasferire l'articolo da riparare e il componente aggiuntivo al terzista. Al termine della riparazione, il terzista restituisce l'articolo al magazzino.

In questo scenario, poiché l'articolo restituito dal terzista ha un numero di serie diverso, è necessario aggiornare i relativi ordini, quali l'ordine di lavoro e l'ordine di manutenzione postvendita, con il nuovo numero di serie.

### **Nota**

Qualora per il vecchio numero di serie sia specificato un contratto di assistenza, mentre per quello nuovo non sia specificato alcun contratto, il ricevimento dell'articolo non è possibile. Si consiglia pertanto di definire un contratto a un livello superiore, ad esempio a livello di articolo.

Per supportare questi scenari sono possibili i seguenti processi:

- Flusso di articoli finali/assemblati intermedi (al e dal terzista)
- Flusso di componenti (materiale) al terzista
- Flusso di componenti rotti dal terzista



### ATP

Quantità di articolo disponibile che è possibile promettere a un cliente immediatamente o in un momento specifico nel futuro.

### business partner

Parte con cui vengono eseguite transazioni commerciali, ad esempio un cliente o un fornitore. È possibile definire come Business Partner anche altri reparti dell'organizzazione che fungono da clienti o fornitori per il proprio reparto.

Nella definizione del Business Partner sono inclusi i dati riportati di seguito:

- Nome e indirizzo principale dell'organizzazione.
- Lingua e valuta in uso.
- Dati per l'identificazione legale e il calcolo delle imposte.

Ci si rivolge al Business Partner nella persona del contatto del Business Partner. Lo stato del Business Partner determina se è possibile effettuare transazioni, mentre il ruolo determina il tipo di transazione eseguibile, ovvero ordini di vendita, fatture, pagamenti, spedizioni.

## magazzino amministrato

Magazzino che offre una visualizzazione di un magazzino gestito da un Business Partner. Un magazzino amministrato corrisponde a un magazzino fisico controllato dal sistema del Business Partner. In tale magazzino fisico viene eseguita l'elaborazione in ingresso e in uscita. Il magazzino amministrato rispecchia i livelli scorte presenti nel magazzino del Business Partner.

I magazzini amministrati vengono utilizzati in situazioni simili alle seguenti:

- Il magazzino è ubicato presso l'utente, ma un fornitore gestisce ed eventualmente è proprietario delle scorte finché l'utente non utilizza gli articoli.
- Il magazzino è ubicato presso il cliente. L'utente è proprietario delle scorte finché il cliente non utilizza gli articoli, ma è il cliente che gestisce le scorte.
- Il magazzino è ubicato presso il terzista. L'utente è proprietario delle merci non finite presenti nel magazzino, ma è il terzista che gestisce le scorte.

Il magazzino amministrato non è uno dei tipi di magazzino che può essere definito in LN.

## menu appropriato

I comandi sono distribuiti nei menu **Visualizzazioni**, **Riferimenti** e **Azioni** o visualizzati come pulsanti. Nelle precedenti versioni di LN e Web UI, questi comandi sono presenti nel menu *Specifico*.

## ordine di assistenza

Ordine utilizzato per pianificare, eseguire e controllare tutte le attività di riparazione e manutenzione relative a configurazioni presenti nelle ubicazioni dei clienti o presso la società.

## ordine di lavoro

Gli ordini di lavoro sono ordini utilizzati per pianificare, eseguire e controllare tutte le attività di manutenzione relative agli articoli in un'officina di manutenzione o un'officina di riparazione. Un ordine di lavoro è costituito almeno da un'intestazione di ordine di lavoro e può includere una serie di attività da effettuare su un articolo di servizio riparabile.

## ordine di magazzino

Ordine di gestione delle merci nel magazzino.

Un ordine di magazzino può essere uno dei tipi di transazione scorte indicato di seguito.

- **Ricevimento**
- **Prelievo**
- **Trasferimento**
- **Trasferimento semilavorati**

Ogni ordine ha un'origine e contiene tutte le informazioni necessarie per la gestione del magazzino. È possibile assegnare i lotti e/o le ubicazioni in base all'articolo (a lotti o non a lotti) e al magazzino (con o senza ubicazioni). L'ordine segue una procedura di immagazzinamento predefinita.

### Nota

In Produzione un ordine di magazzino è definito anche ordine di immagazzinamento.

Sinonimo: ordine di magazzino

## ordine di magazzino

Vedi: *ordine di magazzino (pag. 59)*

## ordine di manutenzione postvendita

Ordine utilizzato per pianificare, eseguire e controllare la manutenzione relativa a componenti e prodotti di proprietà del cliente nonché la gestione logistica dei pezzi di ricambio.

## problema

Causa o sintomo di malfunzionamento o disturbo.

## registro prezzi

Entità che consente di archiviare informazioni sui prezzi valide per un determinato periodo di tempo.

In un registro prezzi sono presenti i seguenti elementi:

- Un'intestazione che include il codice, il tipo e l'utilizzo del registro dei prezzi
- Una o più righe che includono gli articoli

A un registro dei prezzi è possibile collegare un programma sconti di tipo Quantità limite o Valore limite.

## righe di copertura contrattuale

Righe nelle quali vengono archiviate le informazioni relative ai costi sostenuti, gli importi da fatturare e gli importi coperti dal contratto e/o dalla garanzia applicabile. La maggior parte delle righe di copertura contrattuale viene aggiunta tramite la procedura relativa all'ordine di manutenzione postvendita, ma è anche possibile immetterle manualmente.

### righe ordine di manutenzione postvendita

Righe nelle quali vengono archiviati tutti i dettagli degli articoli da sottoporre a manutenzione, concedere in prestito, sostituire, consegnare o ricevere.

### soluzione

Codici specificati in chiamate e ordini di assistenza che consentono di analizzare gli ordini.

### tariffa manodopera

Codice tariffa manodopera definito nella sessione Codici tariffa manodopera (tcpl0190m000) del modulo Gestione del personale. Nel codice tariffa manodopera è possibile specificare una tariffa di vendita e un tasso di costo.

Le tariffe manodopera possono essere assegnate su una scala più ampia, ad esempio a livello di:

- Reparto assistenza, per tutto il lavoro svolto all'interno di tale reparto.
- Gruppo di installazioni, per tutto il lavoro svolto in tale gruppo.

Nella sessione Parametri ordini di assistenza (tssoc0100m000) è possibile impostare percorsi di ricerca predefiniti per i seguenti dati delle tariffe manodopera:

- Tariffa di vendita stimata
- Tasso di costo stimato
- Tariffa di vendita effettiva
- Tasso di costo effettivo

### tipo di assistenza

Classificazione del tipo di assistenza offerto da un provider di servizi. Il tipo di assistenza determina il tipo di disponibilità applicabile a un'intestazione ordine di assistenza nonché le impostazioni predefinite per la procedura relativa all'ordine e il tipo di copertura contrattuale.

### tipo di copertura contrattuale

Classificazione finanziaria che indica l'estensione della copertura del lavoro in base alla garanzia o al contratto e la parte delle attività che è possibile addebitare.

### tipo di documento di integrazione

Rappresenta un tipo di transazione di Gestione operazioni per la mappatura e la registrazione delle transazioni di integrazione nel package Contabilità e per la riconciliazione finanziaria.

A tutti i tipi di documenti di integrazione forniti da LN è collegato un componente della transazione corrispondente. Ad esempio, ai tipi di documenti di integrazione per le diverse transazioni Ordine di vendita è collegato il componente della transazione **Ordine di vendita**.

## verifica ATP

Verifica della quantità che è possibile promettere a un cliente in base alla domanda consentita. Lo scopo principale della verifica ATP consiste nel riservare una certa quantità del pezzo di ricambio o dell'articolo.



---

# Indice

**Annullamento di un ordine di assistenza postvendita, 35**  
**Articolo alternativo, 13**  
**ATP, 14, 57**  
**business partner, 57**  
**Collegamento di un contratto in un ordine di manutenzione postvendita, 45**  
**Conto lavoro interno - Conto lavoro interno per riparazione in officina, 41**  
**Contratti e offerte di assistenza, 34**  
**Data ATP, 14**  
**Gestione manutenzione postvendita (MSC), 9, 33**  
**magazzino amministrato, 58**  
**menu appropriato, 58**  
**ordine di assistenza, 58**  
**Ordine di assistenza postvendita**  
    annullamento, 35  
**ordine di lavoro, 58**  
**ordine di magazzino, 59**  
**ordine di manutenzione postvendita, 59**  
**Ordini di assistenza**  
    sblocco, 36  
**problema, 59**  
**registro prezzi, 59**  
**Ricalcolo di prezzo, sconti e importi, 45**  
**righe di copertura contrattuale, 59**  
**righe ordine di manutenzione postvendita, 60**  
**Sblocco degli ordini, 36**  
**Sblocco degli ordini di assistenza o di vendita, 36**  
**Sblocco delle chiamate, 36**  
**soluzione, 60**  
**tariffa manodopera, 60**  
**Tariffe commerciali interne, 44**  
**tipo di assistenza, 60**  
**tipo di copertura contrattuale, 60**  
**tipo di documento di integrazione, 60**  
**verifica ATP, 61**

---

