



Infor LN Assistenza Guida utente per Garanzie

© 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	tswarrantiesug (U9796)
-------------------------	------------------------

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

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

Sommario

Informazioni sul documento

Capitolo 1 Garanzie	7
Garanzie.....	7
Garanzia e modelli di garanzia.....	7
Garanzia di un articolo con numero di serie.....	7
Personalizzazione dei termini di garanzia di un articolo con numero di serie.....	15
Inizio/interruzione della garanzia di un articolo con numero di serie per evento.....	15
Estensione della garanzia di un articolo con numero di serie.....	15
Determinazione della copertura della garanzia.....	16
Estinzione della garanzia.....	16
Capitolo 2 Gestione delle garanzie	19
Gestione garanzia in ordine di assistenza/attività/ordine di manutenzione postvendita.....	19
Garanzia in ordini di assistenza.....	19
Gestione garanzia in reclami cliente.....	22
Garanzia generica.....	22
Garanzia per articolo con numero di serie.....	22

Informazioni sul documento

Questo manuale contiene informazioni sui concetti e processi disponibili per la funzionalità Garanzia, quali reclami clienti, reclami fornitori e generazione di reclami fornitori.

Obiettivi

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

Comprensione dei seguenti concetti:

- Garanzia
- Gestione delle garanzie

Esecuzione delle seguenti attività:

- Definizione di garanzia generica/per articoli con numero di serie
- Collegamento delle garanzie a ordini di assistenza/ordini di manutenzione postvendita/reclami cliente

Contenuto del manuale

In questo manuale vengono illustrati i processi e le strategie relativi alla funzionalità Garanzia.

Modalità di consultazione

Questo manuale è stato creato accorpendo 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 la sezione di riferimento, consultare il sommario.

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

Commenti?

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

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

Contattare Infor

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

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

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

Garanzie

Garanzia e modelli di garanzia

Una garanzia è un atto in cui si garantisce che un componente verrà riparato gratuitamente o a costi ridotti qualora il funzionamento non dovesse essere conforme alle specifiche concordate durante il periodo specificato.

È possibile creare una garanzia nella sessione Modelli di garanzia (tsctm0120m000). In questa sessione è inoltre possibile definire i termini di garanzia.

Nella sessione di dettagli Modelli di garanzia (tsctm0120m000) è possibile definire quanto segue:

- Validità dei termini
- Tipo di garanzia
- Valuta
- Validità del modello
- Tipo di durata della garanzia
- Inizio della garanzia determinato da

È possibile collegare la garanzia ai seguenti elementi:

- Un articolo di assistenza presente nella sessione Articoli - Assistenza (tsmdm2100m000).
- Un articolo con numero di serie presente nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).
- I dati articolo predefiniti nella sessione Articoli - Valori predefiniti assistenza (tsmdm2105m000).

Garanzia di un articolo con numero di serie

Una garanzia diventa attiva quando viene collegata a un articolo con numero di serie di cui sono state specificate la data di consegna e la data operativa.

Se nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000) all'articolo con numero di serie è collegato un modello di garanzia, i dati della garanzia vengono inseriti nella sessione Garanzia per articolo con numero di serie (tscfg2650m000). I dati e i termini della garanzia vengono ricavati per impostazione

predefinita dalla sessione Modelli di garanzia (tsctm0120m000) in base al modello di garanzia collegato all'articolo con numero di serie.

Se la casella di controllo **Usa eventi garanzia** è selezionata nelle sessioni Parametri generali assistenza (tsmdm0100m000) e Uffici assistenza (tsmdm1100m100), nella sessione Registro garanzia (tscfg2151m000) viene generato il registro della garanzia. Se la garanzia viene attivata da eventi, quelli collegati al modello di garanzia vengono inseriti per impostazione predefinita nella sessione Eventi garanzia (tscfg2152m000).

La durata della copertura della garanzia viene determinata in base al valore selezionato nei campi **Tipo di durata della garanzia** e **Inizio garanzia determinato da**:

Tipo di durata della garanzia	Inizio della garanzia determinato da	Impatto
Durata fissa	Consegna/ Installazione	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1029 764 1440 995">■ La Data di inizio garanzia è impostata sulla Data di consegna/ Data di installazione specificata per l'articolo con numero di serie nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000). <li data-bbox="1029 1010 1440 1507">■ La Data di inizio garanzia specificata per la garanzia viene inserita automaticamente come Data di validità per i termini di copertura collegati alla garanzia. La Data di scadenza dei termini di copertura viene calcolata nel seguente modo: Data di inizio garanzia+ Numero di periodi (specificato nel campo Valido per della sessione Termini di copertura selezionati da garanzia (tsctm1120m500)). <li data-bbox="1029 1522 1440 1745">■ Se la Data di consegna/ Data di installazione specificata per l'articolo con numero di serie viene modificata, la Data di inizio garanzia viene aggiornata con il valore modificato e viene ricalco-

lata la **Data di scadenza** dei termini di copertura

- Il campo **Scadenza termini** il è impostato sulla data di fine del termine di copertura più lungo. Questo valore viene aggiornato quando la data dei termini di copertura viene modificata manualmente in una data successiva a quella di fine della garanzia.
- I dati del registro non vengono gestiti per il tipo di garanzia **Durata fissa**.

Data di fine fissa: la data di fine **Consegna/ Installazione** della garanzia è fissa.

- La **Data di fine fissa** della garanzia viene calcolata in base alla **Data di consegna/ Data di installazione** specificata per l'articolo con numero di serie nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000): **Data di installazione/ Data di consegna**+ Numero di periodi (specificati nel campo **Numero di periodi** della sessione Modelli di garanzia (tsctm0120m000)).
- La **Data di validità** dei termini di copertura collegati alla garanzia viene impostata sulla **Data di consegna/ Data di installazione** specificata per l'articolo con numero di serie nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).
- La **Data di scadenza** dei termini di copertura viene calcolata nel seguente modo: **Data di inizio garanzia**+ **Numero di periodi** (specificato nel campo **Valido per** della sessione Termini di co-

pertura selezionati da garanzia (tsctm1120m500)).

- Nota: la **Data di scadenza** dei termini di copertura non può essere successiva alla **Data di fine fissa** della garanzia.
- Per il tipo di garanzia **Data di fine fissa** i dati vengono gestiti in un registro.

Eventi definiti

- La **Data di fine fissa** della garanzia viene impostata in base all'evento di inizio definito per il **Set di eventi** collegato alla garanzia. Il campo **Data di inizio garanzia** viene impostato sulla data di esecuzione dell'evento. La **Data di fine fissa** viene calcolata nel seguente modo: **Data di inizio garanzia+ Numero di periodi** (specificato nel campo **Numero di periodi** della sessione Modelli di garanzia (tsctm0120m000)).
- La **Data di inizio garanzia** impostata per la garanzia viene inserita automaticamente come **Data di validità** per i termini di copertura collegati alla garanzia. La **Data di scadenza** dei termini di copertura viene calcolata nel seguente modo: **Data di inizio garanzia+ Numero di periodi** (specificato nel campo **Valido per** della sessione Termini di copertura selezionati da garanzia (tsctm1120m500)).
 - Nota: è possibile modificare manualmente la

data dei termini di copertura. Tuttavia, la **Data di scadenza** dei termini di copertura non può essere successiva alla **Data di fine fissa** della garanzia.

- Per il tipo di garanzia **Data di fine fissa** i dati vengono gestiti in un registro.

Durata flessibile

Eventi definiti

- La **Data di inizio garanzia** della garanzia viene impostata in base all'evento di inizio definito per il **Set di eventi** collegato alla garanzia. Quando viene eseguito l'evento di inizio, il campo **Data di inizio garanzia** viene impostato sulla data di esecuzione dell'evento.
- La **Data di inizio garanzia** impostata per la garanzia viene inserita automaticamente come **Data di validità** per i termini di copertura collegati alla garanzia. La **Data di scadenza** dei termini di copertura viene calcolata nel seguente modo: **Data di inizio garanzia + Numero di periodi** (specificato nel campo **Valido per** della sessione Termini di copertura selezionati da garanzia (tsctm1120m500)).
- Se vengono aggiornate le date specificate per i termini di copertura, viene aggiornata anche la data nel campo **Scadenza termini il**.

Durata combinata

Eventi definiti

- Per la garanzia viene specificato un periodo di preinstallazione e post installazione.

La garanzia è applicabile soltanto se un evento di inizio predefinito, che indica l'installazione dell'articolo, viene eseguito nel periodo di preinstallazione specificato. Una garanzia non è applicabile se l'installazione viene eseguita dopo il periodo di preinstallazione.

- Il campo **Data di inizio garanzia** è impostato sulla data di esecuzione dell'evento di inizio soltanto se la data di inizio è compresa nel periodo di preinstallazione definito.
- La Data di fine garanzia viene determinata in base al valore impostato nel campo **Tipo di durata combinata**:
 - **Additivo**: se l'articolo viene installato entro il periodo di preinstallazione, la garanzia è applicabile per l'intero periodo di post installazione, a partire dal momento in cui viene installato l'articolo. La **Data di inizio garanzia** impostata per la garanzia viene inserita automaticamente come **Data di validità** per i termini di copertura collegati alla garanzia. La **Data di scadenza** dei termini di copertura viene calcolata nel seguente modo: **Data di inizio garanzia**+ **Numero di periodi** (specificato nel campo **Valido per** della sessione Termini di copertura selezionati da

garanzia
(tsctm1120m500)).

- **Sottrattivo:** se l'articolo viene installato entro il periodo di preinstallazione, la garanzia è applicabile per l'intero periodo di post installazione (o per una parte rimanente) dal momento in cui viene installato l'articolo. La **Data di inizio garanzia** impostata per la garanzia viene inserita automaticamente come **Data di validità** per i termini di copertura collegati alla garanzia. La **Data di scadenza** dei termini di copertura viene calcolata nel seguente modo: **Data di inizio garanzia + Numero di periodi** (specificato nel campo **Valido per** della sessione Termini di copertura selezionati da garanzia (tsctm1120m500)). Se la **Data di scadenza** calcolata per i termini di copertura è successiva alla data di fine del periodo di preinstallazione, questa data viene considerata come data di fine dei termini di copertura. La data di fine della preinstallazione viene calcolata nel seguente modo: La (prima) **Data/Ora transazione** presente nella sessione Registro garanzia (tscfg2151m000)+ il periodo di preinstallazione definito nella sessione

Garanzia per articolo con numero di serie (tscfg2650m000) convertito in giorni.

- Esempio: se il periodo di preinstallazione è di 5 anni, il periodo di post installazione è di 1 anno, il periodo di preinstallazione è iniziato e l'articolo con numero di serie viene installato dopo 4,5 anni, si verifica quanto segue:
 - Per una garanzia combinata di tipo Additivo viene fornita una garanzia di 1 anno.
 - Per una garanzia combinata con tipo Sottrattivo viene fornita una garanzia di 0,5 anni.

È possibile definire i termini di copertura della garanzia selezionando l'opzione **Termini di copertura** dal menu Termini di copertura. Nella sessione Termini di copertura selezionati da garanzia (tsctm1120m500) è possibile definire:

- Tipo di copertura contrattuale
- Tipo di termine
- Metodo di copertura dei costi
- Dati relativi allo scaglionamento dei termini
- Importi di costi e vendite (solo per gli articoli con numero di serie)

Se si collega una garanzia a un articolo con numero di serie (di livello superiore), i termini indicati sopra vengono applicati anche a tale articolo con numero di serie e agli articoli con numero di serie presenti nella struttura fisica. I termini di garanzia dell'articolo con numero di serie (di livello superiore) possono essere personalizzati.

Personalizzazione dei termini di garanzia di un articolo con numero di serie

1. Nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000) selezionare la riga articolo con numero di serie appropriato.
2. Nella scheda **Copertura contrattuale** fare clic sul pulsante accanto al campo **Modello** per accedere alla sessione Termini di copertura selezionati da garanzia (tsctm1120m500). In questa sessione è possibile aggiungere, modificare o eliminare i termini di garanzia.

Inizio/interruzione della garanzia di un articolo con numero di serie per evento

Quando viene eseguito un evento che inizia o interrompe una garanzia, viene registrata un'azione nella sessione Registro garanzia (tscfg2151m000) con il campo **Genere di modifica** impostato su **Registro timer**.

La prima volta il timer della garanzia può essere avviato solo da un evento, ad esempio quando l'articolo viene venduto o spedito (prelevato). Quando viene eseguito l'evento di inizio, la **Data di inizio garanzia** viene aggiornata con la data indicata nel campo **Ultima data di inizio** della sessione Registro garanzia (tscfg2151m000).

Gli eventi possono interrompere (sospendere) e iniziare la garanzia in qualsiasi momento. Queste azioni vengono registrate nella sessione Registro garanzia (tscfg2151m000). È possibile estendere il periodo complessivo della garanzia per la durata totale dell'interruzione della garanzia.

È possibile iniziare/interrompere gli eventi di garanzia automaticamente o manualmente.

Estensione della garanzia di un articolo con numero di serie

È possibile utilizzare la sessione Registro garanzia (tscfg2151m000) per tenere traccia del periodo durante il quale la garanzia di un articolo con numero di serie viene interrotta (sospesa). Una volta completata la riparazione dell'articolo, la durata della garanzia viene estesa di questo periodo. È possibile estendere la durata della garanzia soltanto se il campo **Tipo di durata della garanzia** è impostato su **Durata flessibile** o **Durata combinata** nella sessione Modelli di garanzia (tsctm0120m000).

La durata della garanzia viene estesa del numero di giorni compresi tra il primo evento di interruzione della garanzia registrato e l'ultimo evento di inizio della garanzia registrato.

Nota

Per una garanzia possono esistere più eventi di inizio/interruzione.

La **Data di fine garanzia aggiornata** il viene aggiornata di conseguenza nella sessione Garanzia per articolo con numero di serie (tscfg2650m000).

Se per una garanzia la casella di controllo **Aggiorna autom. data di fine garanzia** è selezionata nella sessione Garanzia per articolo con numero di serie (tscfg2650m000), la **Data di scadenza** dei termini

di copertura della garanzia collegati viene estesa del numero di giorni per i quali la garanzia è stata interrotta. La data indicata nel campo **Scadenza termini il** viene aggiornata di conseguenza.

Se la casella di controllo **Aggiorna autom. data di fine garanzia** è deselezionata, è possibile utilizzare l'opzione Estendi garanzia della sessione Garanzia per articolo con numero di serie (tscfg2650m000) per estendere la garanzia.

Se il campo **Tipo di durata della garanzia** è impostato su **Durata combinata**, è necessario definire i periodi di preinstallazione e post installazione. L'estensione della durata della garanzia è disponibile soltanto per il periodo di post installazione, ovvero per il periodo in cui la copertura della garanzia è attiva.

Determinazione della copertura della garanzia

Quando viene eseguito l'evento che inizia la garanzia, nel campo **Data di inizio** della garanzia viene inserita automaticamente la data di esecuzione dell'evento. Infor LN verifica se sono presenti oggetti di assistenza aperti quali chiamate, ordini di assistenza e ordini di manutenzione postvendita, collegati a un articolo con numero di serie a cui è applicabile la garanzia. In caso affermativo, è possibile scegliere di aggiornare la data di inizio dei termini di copertura collegati agli oggetti di assistenza aperti. Viene ricalcolata la copertura della garanzia per le righe di costo stimato ed effettivo.

Se la garanzia per un articolo con numero di serie è estinta, la garanzia dell'oggetto di assistenza è applicabile soltanto se il periodo di copertura definito per l'oggetto di assistenza è precedente alla data di estinzione della garanzia.

Nota

La copertura della garanzia è applicabile soltanto agli ordini il cui **Metodo di determinazione dei prezzi** è **Tempo e materiale**.

Estinzione della garanzia

È possibile utilizzare la sessione Estinzione garanzia articolo con numero di serie (tscfg2250m000) per estinguere una garanzia attiva collegata a un articolo con numero di serie. Per accedere a questa sessione, è possibile utilizzare l'opzione **Estingui garanzia** della sessione Garanzia per articolo con numero di serie (tscfg2650m000). È necessario specificare il codice **Motivo** e la **Data estinzione**. Prima dell'estensione della garanzia, Infor LN verifica se è presente un oggetto di assistenza (ordini aperti, chiamate ecc.) ancora da elaborare per l'articolo con numero di serie con il campo **Tipo di garanzia** impostato su Garanzia articolo con numero di serie. Se la casella di controllo **Simula** è selezionata nella Estinzione garanzia articolo con numero di serie (tscfg2250m000), vengono stampati i seguenti oggetti di assistenza. Se la casella di controllo **Simula** è deselezionata:

- Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su Nessuna garanzia.
- La garanzia dell'oggetto di assistenza è stata eliminata.
- L'importo della garanzia per le righe di costo correlate viene ricalcolato.

Una volta estinta la garanzia, Infor LN aggiorna i valori nei campi **Estinta da** e **Testo estinzione** e seleziona la casella di controllo **Estinta** nella sessione Garanzia per articolo con numero di serie (tscfg2650m000).

Gestione garanzia in ordine di assistenza/attività/ordine di manutenzione postvendita

Garanzia in ordini di assistenza

Le righe di costo collegate a un'attività dell'ordine di assistenza o a righe di manutenzione parti possono essere coperte da garanzia. La garanzia può essere una garanzia per controllo articolo con numero di serie o una garanzia generica. La garanzia applicata all'attività dell'ordine di assistenza può essere di tipo **Garanzia art. con N. serie** o **Garanzia**.

Garanzia generica

È possibile definire la garanzia generica per articoli anonimi e con numero di serie o tipi di servizio, attività ordini di assistenza, righe di manutenzione parti, reclami clienti, righe fattura per chiamata assistenza e righe offerte di assistenza postvendita.

Se per le Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000) o le Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) non è definito l'articolo con numero di serie, per impostazione predefinita viene inserito il valore della **Garanzia** definito nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000). Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Garanzia generica** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).

Nota

- Se è selezionata la casella di controllo **Forza garanzia gen.** della sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000), è necessario definire la **Garanzia gener.** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000). Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Garanzia generica** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) e per impostazione predefinita viene inserito il valore della garanzia generica del tipo di assistenza.

- Se il campo **Tempo di copertura contrattuale** definito nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) non rientra nella **Data di validità** e nella **Data di scadenza** della **Garanzia generica** definita nella sessione Garanzie generiche (tsctm5100m000), il campo **Tipo di garanzia** viene impostato su **Garanzia generica**, ma viene deselezionato il valore predefinito della **Garanzia** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000).

Garanzia per articolo con numero di serie

Per le sessioni Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000), come valore predefinito della garanzia per l'articolo con numero di serie viene utilizzato quello definito nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000). Sono possibili i seguenti scenari:

- LN imposta il campo **Tipo di garanzia** su **Garanzia articolo con numero di serie**, se la casella di controllo **Cond. garanzia art. con N. serie** è selezionata e il campo **Modello** è specificato nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000). Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Nessuna garanzia** se sono scaduti i termini di garanzia e non è applicabile una garanzia generica.
- LN imposta il campo **Tipo di garanzia** su **Garanzia generica**, se la casella di controllo **Cond. garanzia art. con N. serie** non è selezionata e il campo **Garanzia generica** è specificato nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000). Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Nessuna garanzia** se sono scaduti i termini di garanzia.

Nota

- Se è selezionata la casella di controllo **Forza garanzia gen.** della sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000), è necessario definire la **Garanzia gener.** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000). Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Garanzia generica** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) e per impostazione predefinita viene inserito il valore della garanzia generica del tipo di assistenza.
- Se il campo **Tempo di copertura contrattuale** definito nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) non rientra nella **Data di validità** e nella **Data di scadenza** della **Garanzia generica** definita nella sessione Garanzie generiche (tsctm5100m000), il campo **Tipo di garanzia** viene impostato su **Garanzia generica**, ma viene deselezionato il valore predefinito della **Garanzia** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000).

Garanzia impostata su **Nessuna garanzia**.

Il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Nessuna garanzia** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000) se il campo **Garanzia** non è definito nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000) o nell'articolo con numero di serie.

Impostazione manuale del tipo di garanzia predefinito

Se si modifica manualmente il tipo di garanzia predefinito, per impostazione predefinita viene ridefinito anche il valore della garanzia applicabile:

- Da **Nessuna garanzia a Garanzia articolo con numero di serie**. Se sono scaduti i termini di garanzia dell'articolo con numero di serie, il tempo di copertura contrattuale dell'attività ordine è impostato sulla data di scadenza dei termini della garanzia articolo con numero di serie. La garanzia articolo con numero di serie è impostata in modo predefinito nell'attività ordine di assistenza.
- Da **Nessuna garanzia a Garanzia generica**. Se non sono applicate la garanzia generica e la garanzia articolo con numero di serie, è possibile modificare il **Tipo di garanzia da Nessuna garanzia a Garanzia generica**. Il campo **Garanzia** viene abilitato ed è possibile definire la garanzia generica.
- Da **Garanzia articolo con numero di serie a Garanzia generica**. Se la garanzia articolo con numero di serie è applicabile all'ordine di assistenza e il costo correlato deve essere allocato in una garanzia generica, il campo **Garanzia** viene abilitato e la **Garanzia generica** del tipo di assistenza viene ricavata per impostazione predefinita.

Stima dei costi degli ordini di assistenza

Per le righe costi stimati per righe ordini di assistenza/parti, la casella di controllo **Garanzia** nelle righe costi stimati è selezionata se il campo **Garanzia** è definito nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).

Registrazione dei costi degli ordini di assistenza effettivi

Quando si registrano i costi effettivi nelle righe costi per righe ordini di assistenza/parti, la copertura della garanzia viene calcolata per le righe costi collegate a una riga ordine di assistenza/parte.

Se il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Garanzia articolo con numero di serie** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000), il calcolo della copertura contrattuale si basa sui termini di copertura della garanzia per articolo con numero di serie.

Se il campo **Tipo di garanzia** è impostato su **Garanzia generica** nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000), il calcolo della copertura contrattuale si basa sulla **Garanzia** definita nella sessione Attività ordini di assistenza (tssoc2110m000)/ Ordine di manutenzione postvendita - Righe parte (tsmsc1110m000).

Determinazione dei costi delle righe di costo ordine di assistenza

Se lo **Stato** delle righe costi per righe ordini di assistenza/parti è impostato su **Costificato**, vengono generate transazioni di integrazione finanziaria. Gli importi allocati vengono trasferiti nell'importo **Sconto effettuato** nella sessione Termini di copertura selezionati da garanzia (tsctm1120m500). Viene inserito un nuovo record nella sessione Transazioni garanzia (tsctm5101m000).

Registrazione dell'ordine di assistenza nello storico

Gli ordini di assistenza/ordini di manutenzione postvendita chiusi e annullati vengono registrati nello storico degli ordini di assistenza/ordini di manutenzione postvendita. Nello storico vengono copiati anche il tipo e il codice della garanzia.

Gestione garanzia in reclami cliente

La garanzia sul reclamo cliente si basa sul campo **Associato a** definito nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000). La garanzia applicata alla riga del reclamo può essere di tipo **Garanzia articolo con numero di serie** o **Garanzia generica**.

Garanzia generica

Il costo del reclamo può essere **Associato a** una **Garanzia art. con N. serie** o **Garanzia**. Se **Associato a** è di tipo **Garanzia generica**, il valore della garanzia viene ricavato dal **Tipo di assistenza** del reclamo cliente. In caso contrario, viene ricavato dalla sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).

Se nell'intestazione del reclamo cliente non è definito l'articolo con numero di serie, il valore della **Garanzia** viene ricavato dalla sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000). Il campo **Associato a** è impostato su **Garanzia generica** nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000).

Nota

- Se è selezionata la casella di controllo **Forza garanzia gen.** della sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000), è necessario definire la **Garanzia gener.** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000). Il campo **Associato a** è impostato su **Garanzia generica** e per impostazione predefinita viene inserito il valore della garanzia generica del tipo di assistenza specificato nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000).
- Se il campo **Tempo di copertura contrattuale** definito nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000) non rientra nella **Data di validità** e nella **Data di scadenza** della **Garanzia generica** definita nella sessione Garanzie generiche (tsctm5100m000), il campo **Associato a** viene impostato su **Garanzia generica** nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000), ma viene deselezionato il valore predefinito della **Garanzia** nella sessione Tipi assistenza (tsmdm0130m000).

Garanzia per articolo con numero di serie

Per la sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000), LN utilizza il valore della garanzia definito per l'articolo con numero di serie nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).

Sono applicabili i seguenti scenari:

- LN imposta il campo **Associato a** su **Garanzia articolo con numero di serie**, se la casella di controllo **Cond. garanzia art. con N. serie** è selezionata e il campo **Modello** è specificato

nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000). **Associato a** è impostato su **Non applicabile** se sono scaduti i termini di garanzia e non è applicabile una garanzia generica.

- LN imposta il campo **Associato a** su **Garanzia generica**, se la casella di controllo **Cond. garanzia art. con N. serie** non è selezionata e il campo **Garanzia generica** è specificato nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000). **Associato a** è impostato su **Non applicabile** se sono scaduti i termini di garanzia.

Nota

- Se viene definito un tipo di assistenza con una **Garanzia generica** nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000) per la quale è selezionata la casella di controllo **Forza garanzia gen.**, qualsiasi garanzia specifica applicabile agli articoli con numero di serie viene sovrascritta con la **Garanzia generica** del tipo di assistenza.
- Se il campo **Tempo di copertura contrattuale** definito nella sessione Reclami cliente (tscmm1100m000) non rientra nella **Data di validità** e nella **Data di scadenza** della **Garanzia generica** definita nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000), il campo **Associato a** viene impostato su **Garanzia generica** nella sessione Righe reclamo cliente (tscmm1110m000), ma viene deselezionato il valore predefinito della **Garanzia generica** nella sessione Articoli con numero di serie (tscfg2100m000).

