Garanti och garantiuppföljning

Genom att använda DSM's garantifunktion finns det möjlighet att skapa ett dokument till kunden som visar vad reparationen har kostat och hur stor andel av reparationen som kunden ev. ska betala.

Den interna andelen av garantibeloppet kan bokföras antingen till styckkostnad eller försäljningspris och det finns möjlighet att bokföra den interna omsättningen på separata konton. **OBS!** vid indirekt bokföring på redovisningskonton (det sker vid kostnader och avgifter) ska det skapas produktbokföringsmallar som kopplas till redovisningskontona. Dessa hanterar den interna delen av omsättningen (för kostnader endast om det finns angivet ett kontonummer). ***Förbrukning vid garanti omkonteras inte.***

Vid styckkostnad är det möjligt att lägga till en fast avansprocent till styckkostnaden.

På varje garantityp ska det anges hur stor en andel av reservdelar och resurser som ska dras från ordern som garanti. (Det går att differentiera mellan artiklar och resurser.)

På ordern går det också att bestämma om en enskild rad ska tas med i garantidelningen.

Garantiuppföljning är ett verktyg för att hantera reklamationer. På varje garantityp anges det om typen ska visas i garantiuppföljningen. Garantiuppföljning kan användas för att ange om reklamationen är sänd till leverandören och när det förväntas svar från leverantören.

Används garantiuppföljning går det att skriva ut listor för uppföljning. Med garantiuppföljning är det möjligt att knyta samman en reklamation med efterföljande gottgörelse av reklamationen. Utöver det går det att skriva ut en rapport som visar hur stor andel som ersätts av leverantören.

Innan användning av garanti ska det skapas garantityper, och det måste göras bokföringsinställningar till kontering av den andel av omsättningen som garantin utgör.

OBS!: Det går inte att använda garantifunktionen på rader med redovisningskonto. Dessa kommer alltid att ligga utanför garantihantering.

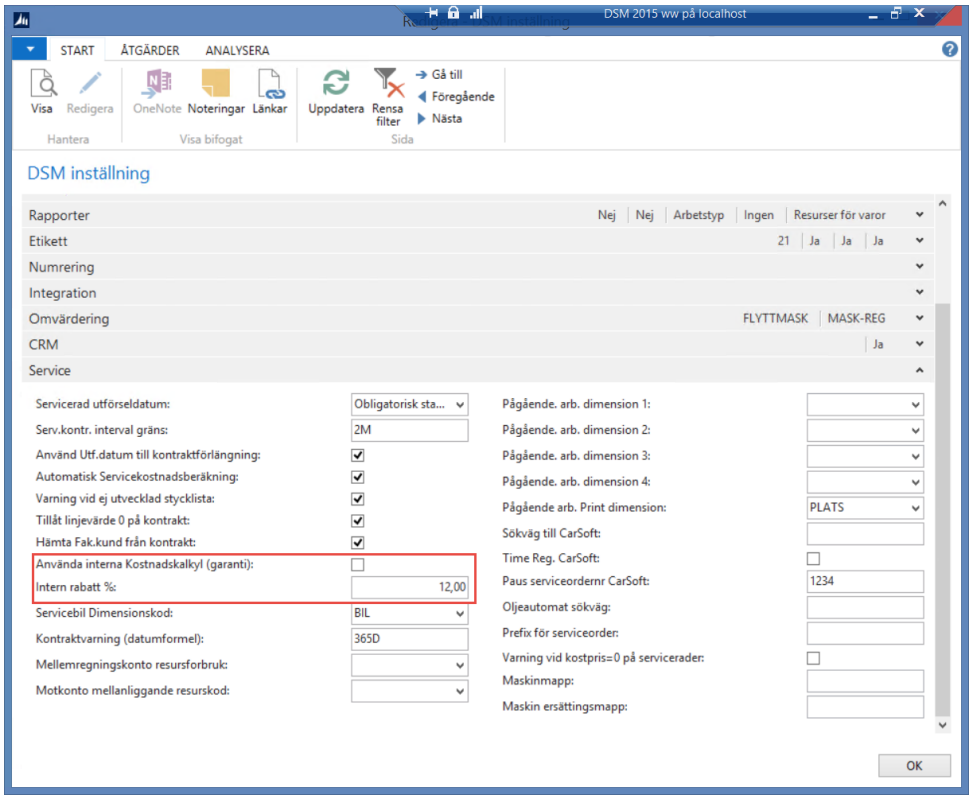
Används garanti går det inte att använda en intern kund på serviceordern. Det går att använda en annan faktureringskund.

Det sker ingen garantifördelning på faktureringsavgift.

Vid intern omsättning till styckkostnad används försäljningspris om styckkostnaden är 0 på en rad vid inmatningstidpunkten.

Inställningar

Avdelningar – Service – Inställningar – DSM inställning (snabbfliken Service)



I DSM uppsättning under fliken Service ska det anges om den interna delen av omsättningen körs till styckkostnad eller försäljningspris.

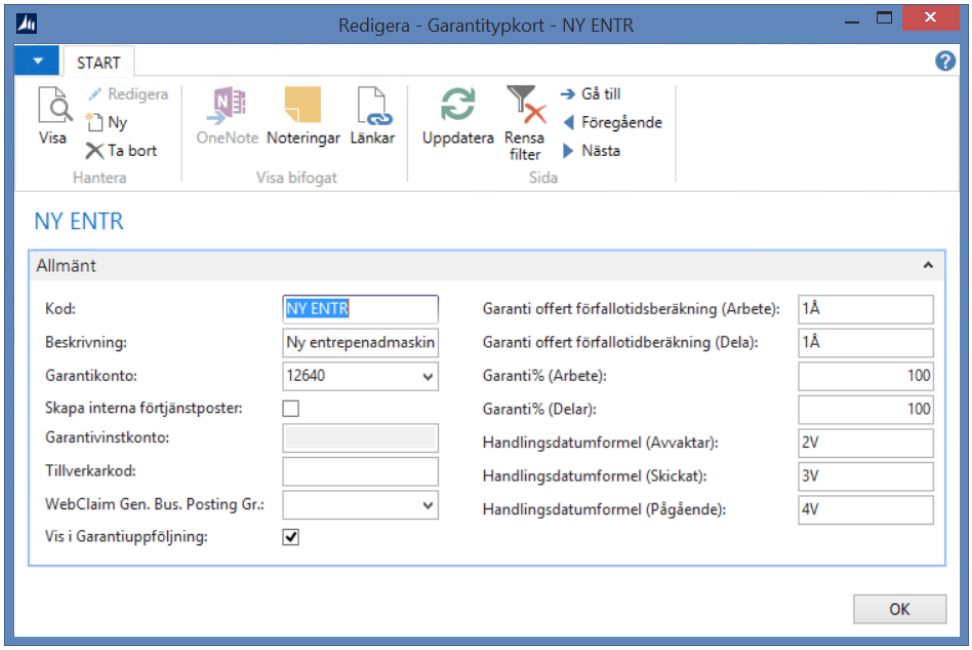
Sätter du en bock i fältet *Använd intern kostnadskalkyl,* bokförs den interna andelen av garantidelningen till styckkostnad.

Anger du ett belopp i fältet *Intern rabatt %* läggs vinsten till den interna omsättningen (bara vid ja till styckkostnad).

Om styckkostnaden på en rad är 0 vid inmatningen så används försäljningspris utan tillägg för vinst. Omkostnader och avgifter har ingen styckkonstnad och omsättning bokförs alltid till försäljningspris.

Garantityper

Avdelningar – Service – Inställningar – rubriken Allmänt – välj Garantityper. Du får nu upp en lista över alla existerande garantityper. Välj Redigera på en av de existerande typerna i listan för att göra en ändring eller välj Ny för att skapa en ny garantityp:



Fälten Kod och Beskrivning
I fälten skriver du in en kod in som identifierar garantitypen samt en beskrivande text.

Fältet Garantikonto
Här anger du det redovisningskonto som ska användas vid bokföring av garantikostnaden - kostnadskontot. Direkt bokföring skall vara tillåtet på kontot som används.

Fältet Skapa interna förtjänstposter
Här anger du om det ska göras vinst för garantitypen.

Garantivinstkonto
Här anger du det konto som ska användas för bokföring av vinstbeloppet – kostnadskontot. Direkt bokföring ska vara tillåtet på det kontot som används.

Fältet Visa i garantiuppföljning
Om du vill att garantier med den angivna garantitypkoden ska visas i garantiuppföljningen (Avdelningar – Service – Orderbearbetning –

Garantiuppföljning) ska du markera fältet. Om fältet inte är markerat kommer den angivna garantitypen inte visas i garantiuppföljningen.

Fälten Garanti offert förfallotidsberäkning (arbete/delar)
Här kan du skriva in en formel för beräkning av garantitiden på maskinen för arbete/reservdelar.

Formeln ska innehålla en tidsenhet. (D, VD, V, M, K, Å. Före tidsenheten kan det sättas in ett L för ”Löpande tidsenhet baserat på datum”).

Formlerna används för att beräkna garantislutdatum vid försäljning av maskinen.

Fälten Garanti% (arbete/delar)
Här skriver du in den önskade garantiprocenten in för arbete/ delar.

Fälten Handlingsdatumformel (avvaktar/skickat/pågående)
Här kan du ange formler till beräkning av handlingsdatum för olika stadier i reklamationsärendet. Formlerna ska innehålla en tidsenhet (D, VD, V, M, K Å). Det går att sätta ett L före tidsenheten för ”Löpande tidsenhet baserat på datum”.

Datumformeln används i samband med reklamationsuppföljning och anger den tid som får förlöpa mellan de enskilda handlingarna i reklamationsärendet.

Reklamationsärendets första status är Avvaktar. I första formelfältet definieras hur lång tid som får gå innan ärendet skickas till leverantören.

Nästa status är Skickat. Här definieras hur lång tid det får ta innan det görs en kontroll av att leverantören har mottagit ärendet.

Nästa status är Pågående. Här definieras hur lång tid det får gå innan ärendet ska vara avslutat.

Handlingsdatumen framgår i under menypunkten Avdelningar – Service – Orderbearbetning – Garantiuppföljning (under rubriken Uppgifter).

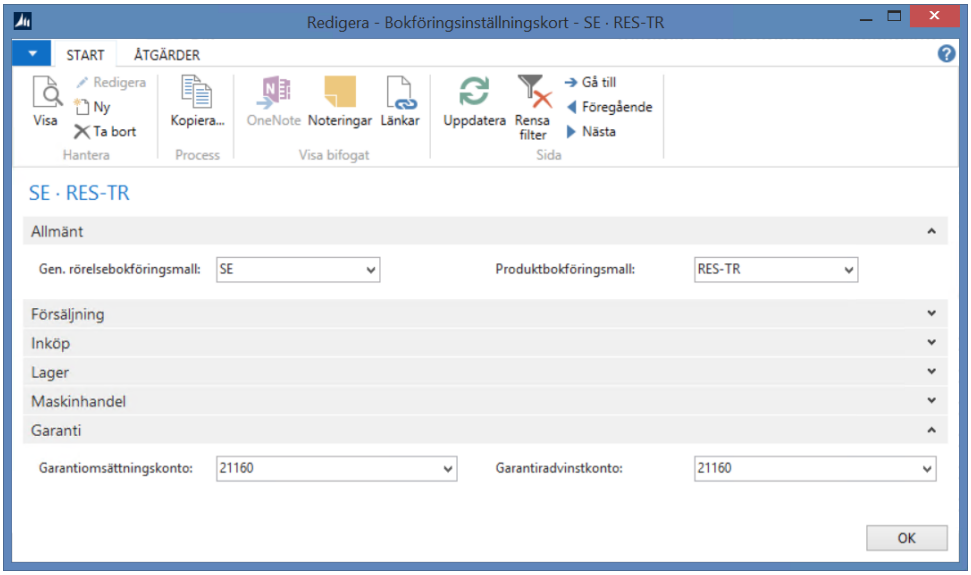
Som vi nämnt ovanför, uppdateras fälten för garantislutdatum på maskinen vid leverans. Det förutsätter att det finns en garantitypkod på maskinkortet och ett den maskingrupp maskinen tillhör har en bock i fältet ”Skapa maskin”.

När du skapar en maskin kan du skriva in garantitypen manuellt. Om det finns en garantityp på maskingruppen kommer denna garantityp automatisk bli påförd på maskiner som tillhör maskingruppen. Garantitypen hämtas automatisk både vid manuellt skapande av maskiner och via hjälp av modellbas.

Bokföringsinställningar

Den andel av omsättningen som utgör garantiandelen bokförs på omsättningskonto för garanti. ***Förbrukning omkonteras inte***.

För att göra inställningar går du till Avdelningar – Ekonomihantering – Inställningar. Hitta rubriken Bokföringsmallar och välj Bokföringsinställningar. Därefter väljer du den produktbokföringsmall det gäller och markerar denna. Välj sedan Redigera under Startfliken för att få fram bokföringsinställningskortet.



På Garantiradvinstkonto kan vinsten bokföras på en eget konto. Det ska anges ett kontonummer.

Det måste göras inställningar för alla kombinationer av bokföringsinställningar som användas vid bokföring av serviceorder (reservdelar, resurser m.m.).

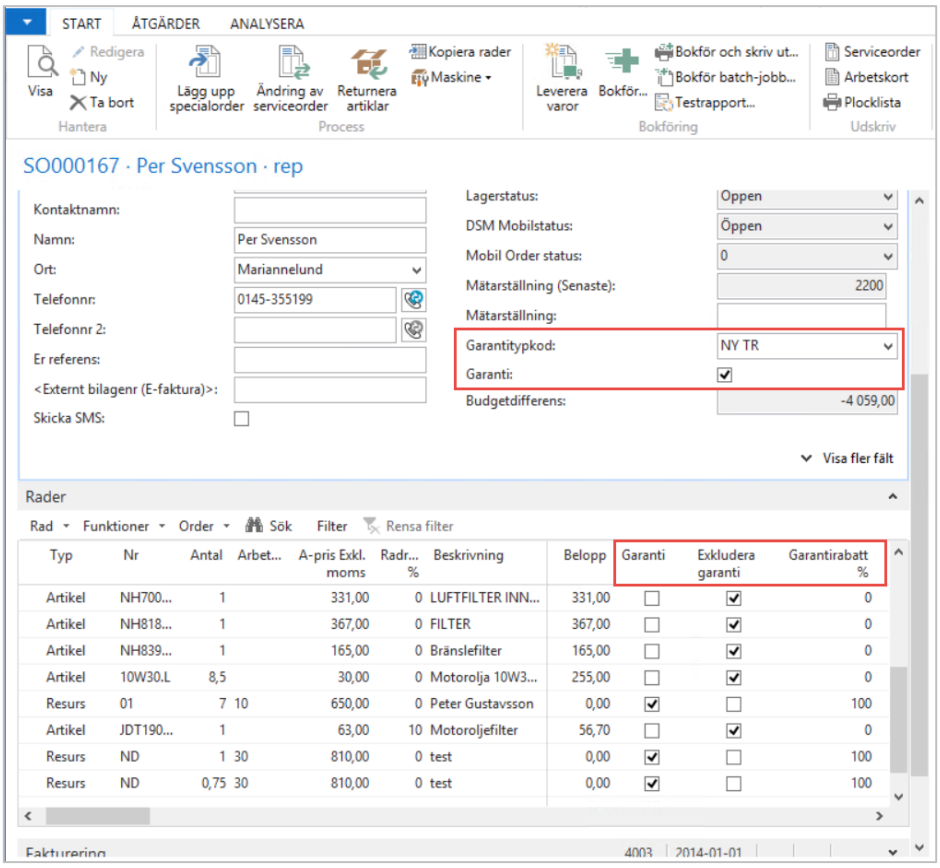
För kostnader hämtas garantikontona från produktbokföringsmallen på det konto som finns angivet på kostnaden. Det är därför viktigt att det anges den rätta produktbokföringsmallen i kontoplanen.

Serviceorder med garanti

När det skapas en serviceorder aktiveras garantin genom att fältet Garantitypkod fylls i och fältet Garanti markeras.

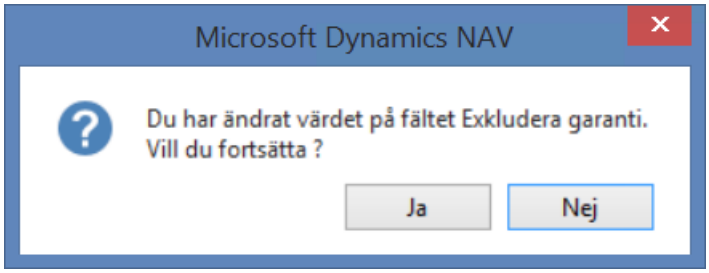
Rader med reservdelar, resurser och kostnader skrivs in. De skapade raderna markeras automatiskt som garanti.

Det går att välja ut rader som inte omfattas av garantin, och som ska betalas av kunden, genom att markera fältet Exkludera garanti på raden.



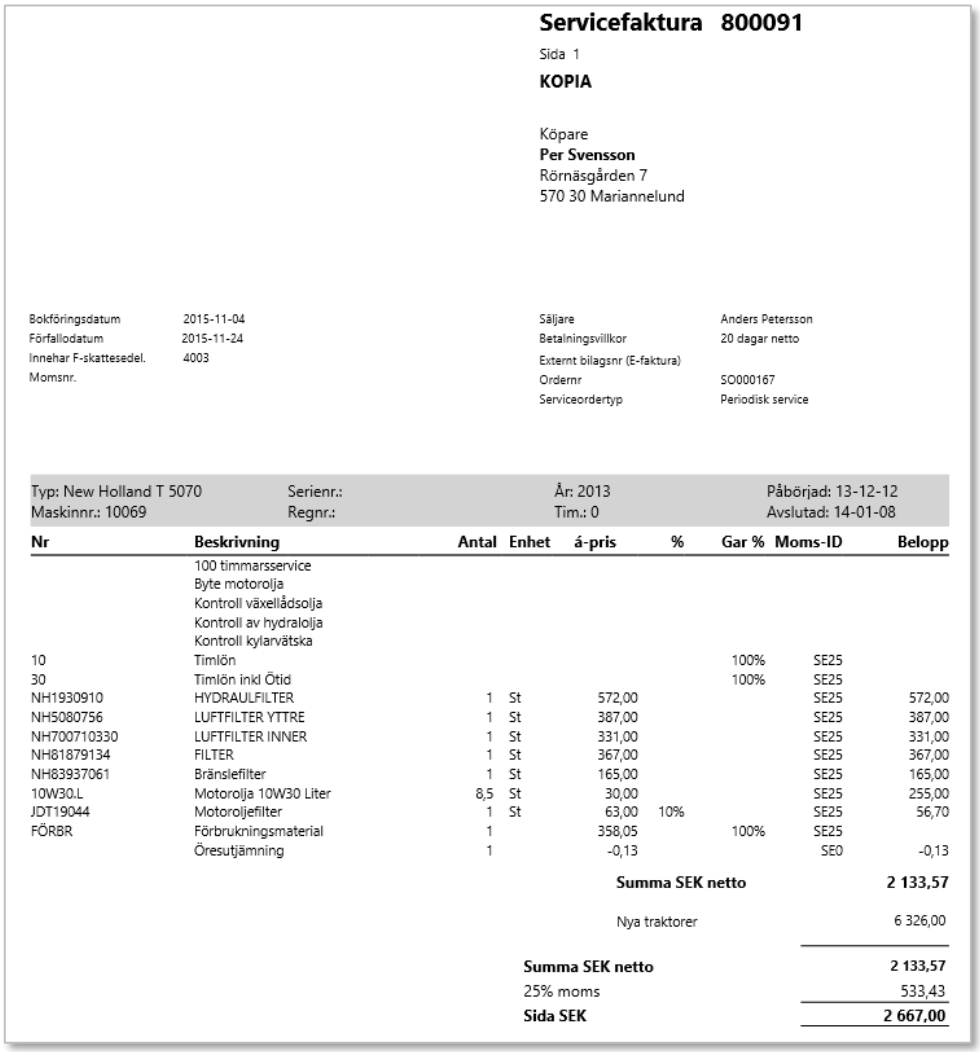
I detta exempel är det 100% garanti på timmarna, men kunden ska själv betala för reservdelarna.

När du väljer Exkludera garanti kommer följande dialogruta fram:



Här svarar du Ja och då kan du se att bocken flyttas från fältet Garanti till fältet Exkludera garanti (se bild på serviceordern ovan).

På den färdiga fakturan är beloppet för reservdelarna fakturerade till kunden och resten bokförs som garanti.



Servicefaktura 800091

Sida 1

KOPIA

Köpare
Per Svensson
Rörnäsgården 7
570 30 Mariannelund

Bokföringsdatum	2015-11-04	Säljare	Anders Petersson
Förfallodatum	2015-11-24	Betalningsvillkor	20 dagar netto
Innehar F-skattesedel.	4003	Externt bilagsnr (E-faktura)	
Momsnr.		Ordernr	SO000167
		Serviceordertyp	Periodisk service

Typ: New Holland T 5070	Serienr.:	År: 2013	Påbörjad: 13-12-12
Maskinnr.: 10069	Regnr.:	Tim.: 0	Avslutad: 14-01-08

Nr	Beskrivning	Antal	Enhet	á-pris	%	Gar %	Moms-ID	Belopp
	100 timmarsservice Byte motorolja Kontroll växellådsolja Kontroll av hydralolja Kontroll kylarvätska							
10	Timlön					100%	SE25	
30	Timlön inkl Ötid					100%	SE25	
NH1930910	HYDRAULFILTER	1	St	572,00			SE25	572,00
NH5080756	LUFTFILTER YTTRE	1	St	387,00			SE25	387,00
NH700710330	LUFTFILTER INNER	1	St	331,00			SE25	331,00
NH81879134	FILTER	1	St	367,00			SE25	367,00
NH83937061	Bränslefilter	1	St	165,00			SE25	165,00
10W30.L	Motorolja 10W30 Liter	8,5	St	30,00			SE25	255,00
JDT19044	Motoroljefilter	1	St	63,00	10%		SE25	56,70
FÖRBR	Förbrukningsmaterial	1		358,05		100%	SE25	
	Öresutjämning	1		-0,13			SE0	-0,13
							Summa SEK netto	**2 133,57**
							Nya traktorer	6 326,00
							Summa SEK netto	**2 133,57**
							25% moms	533,43
							Sida SEK	**2 667,00**

Omsättning av resurser och artiklar blir bokförda utifrån faktureringskundens verksamhetsgrupp och garantiandelen bokförd på garanti – omsättningskontot från bokföringsinställningen (den andel av omsättningen som utgör garantin).

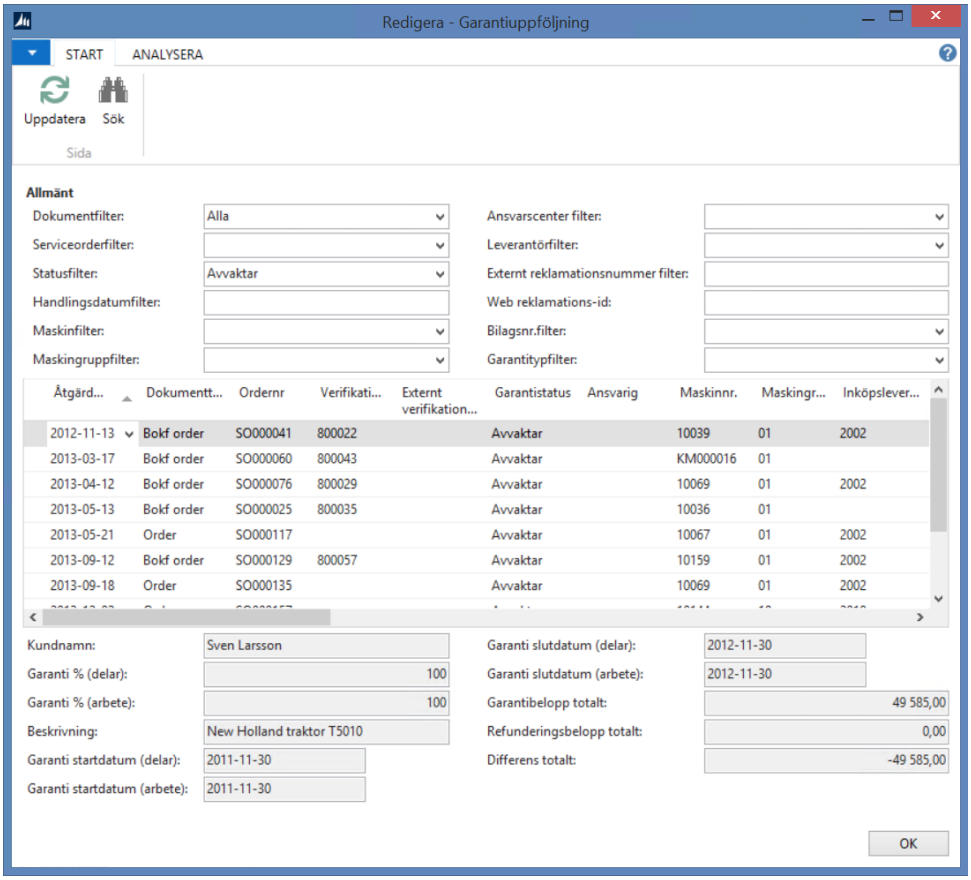
Garantiuppföljning

Med hjälp av Garantiuppföljning går det enkelt att få en överblick över garantiärenden och deras status. På det sättet kan du följa varje ärende

och försäkra sig om att ärendet skickades till leverantörer och att de följs upp.

Det är viktigt att ange externt reklamationsnummer för att kunna bokföra garantiersättningen.

Garantiuppföljning finns under Avdelningar – Service – Orderbearbetning – Garantiuppföljning (under rubriken Uppgifter):



Funktionen är uppbyggd så att du kan sätta filter/kriterier efter vad som ska visas. Det går att sätta filter t.ex. så att ärenden som väntar på att skickas till leverantör visas. Då sätts filtret till att bara visa bokförda order samt att statusen är avvaktar.

Tänk på att bara serviceorder med en garantityp som har markering i fältet ”Visa i garantiuppföljning” visas.

Status på garantiärenden

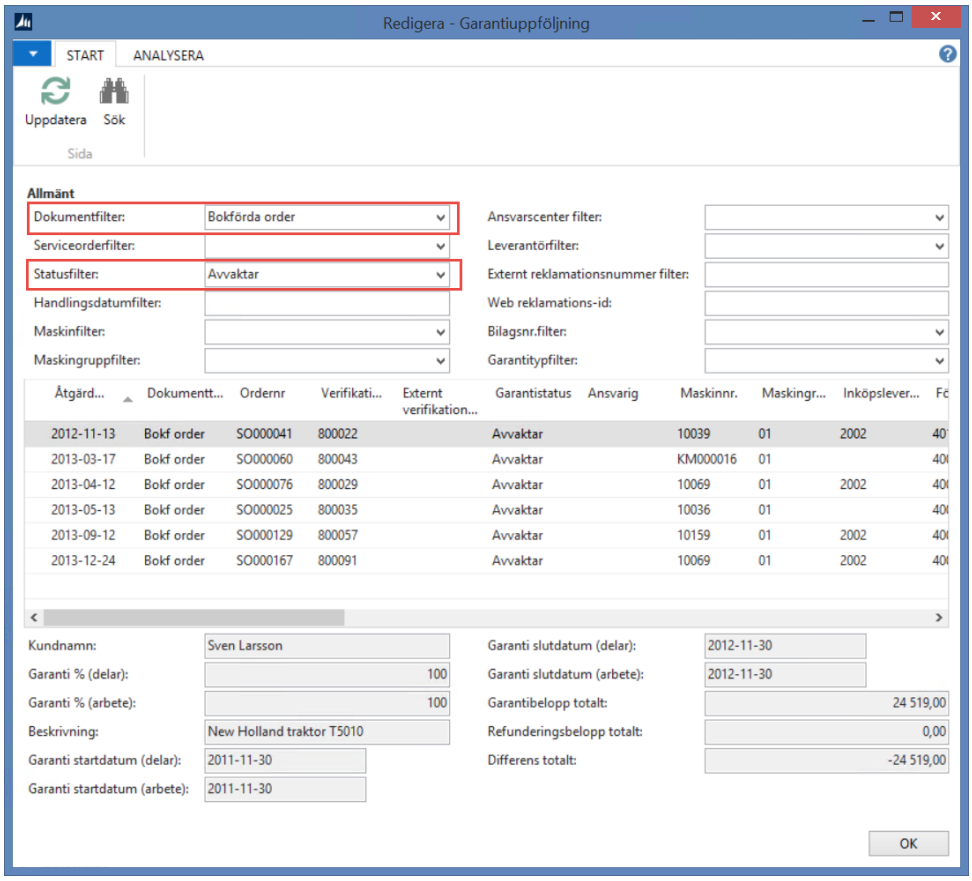
- Avvaktar: Ärendet är ännu inte behandlat eller skickat till leverantören.
- Skickat: Ärendet är skickat till leverantören.

- Startat: Ärendet är pågående, d.v.s. leverantören har återkopplat med t.ex. mottagandet av ärendet, men ärendet kan ännu inte avslutas.
- Avslutat: Ärendet är avslutat.
- Alla: Väljer man detta filter visas alla ärenden (som uppfyller övriga kriterier) oavsett status.
- Alla öppna: Väljer man detta filter visas alla öppna ärenden, dvs. alla ärenden utom de som är avslutade.

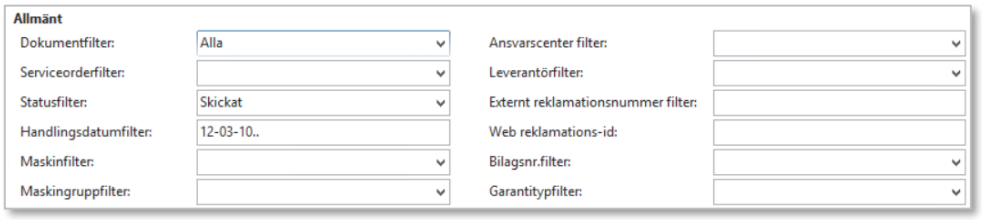
Användning av skärmbilden

Genom att ändra filter på skärmbilden kan du skapa dig en överblick över ärendena. Det går att filtrera på bestämda maskiner eller utvalda maskingrupper. Du kan också välja att kika på de order som ännu inte är fakturerade, eller kan du välja att se alla reklamationer på utvalda leverantörer.

Väljer du dokumenttypen Bokförda order med status Avvaktar får du en överblick över de ärenden som du antingen bör skicka till leverantören eller avvisa.



Väljer du att se de ärenden som är skickade till leverantören, kan du genom att titta på handlingsdatumet se om det finns något som du bör följa upp och eventuellt se om det fastnat hos leverantören.



Det går att skriva in ett svarsdatum. D.v.s. det datum du senast förväntar dig att få ett svar från leverantören.

Det går också att ange att en reklamation har blivit Avvisad, Godkänd eller Delvis godkänd. Godkänns ett ärende kan du i kolumnen Senaste inköpskreditnota ange vilken inköpskreditnota från leverantören som är kopplad till det pågående reklamationsärendet. Tänk på att det inte sker någon utjämning av redovisningsposterna på leverantörens konto genom att skriva in inköpskreditnotanumret i kolumnen.

Fältet: Senaste inköpskreditnota blir automatiskt uppdaterat med det sista inköpskreditnotanumret när garantiersättningen bokförs (Se beskrivning om detta i slutet av dokumentet).

Tänk på: för att kunna följa upp garantiersättningsbelopp måste du använda bokföring av garantiersättningen via inköpskreditnota.

Det går att ange leverantörens reklamationsnummer i fältet Externt reklamationsnummer. (Leverantörsnummer och externt reklamationsnummer ska finnas på leverantörskortet om du önskar att peka ut reklamationsärendet via inköpskreditnota och därmed få registrerat en bokförd garantiersättning in på ärendet.)

Var uppmärksam på att vid radering av serviceorder eller bokförda serviceorder kommer reklamationsärendet inte längre visas i garantiuppföljningsbilden eftersom vissa uppgifter hämtas från dessa register.

Uppdelning av reklamationsärende

Om du vill dela upp ett reklamationsärende i flera ärenden med vars ett externt reklamationsnummer markerar du ärendet du vill dela upp. Sedan går du till menyfliken Analysera och väljer ny garantiuppföljningsrad under gruppen Rad.

Därmed skapas en ny rad från i garantiuppföljningsbilden. Uppgifter från den rad du kopierade förs automatiskt över till den nya rader, som därefter kan ändras efter behov.

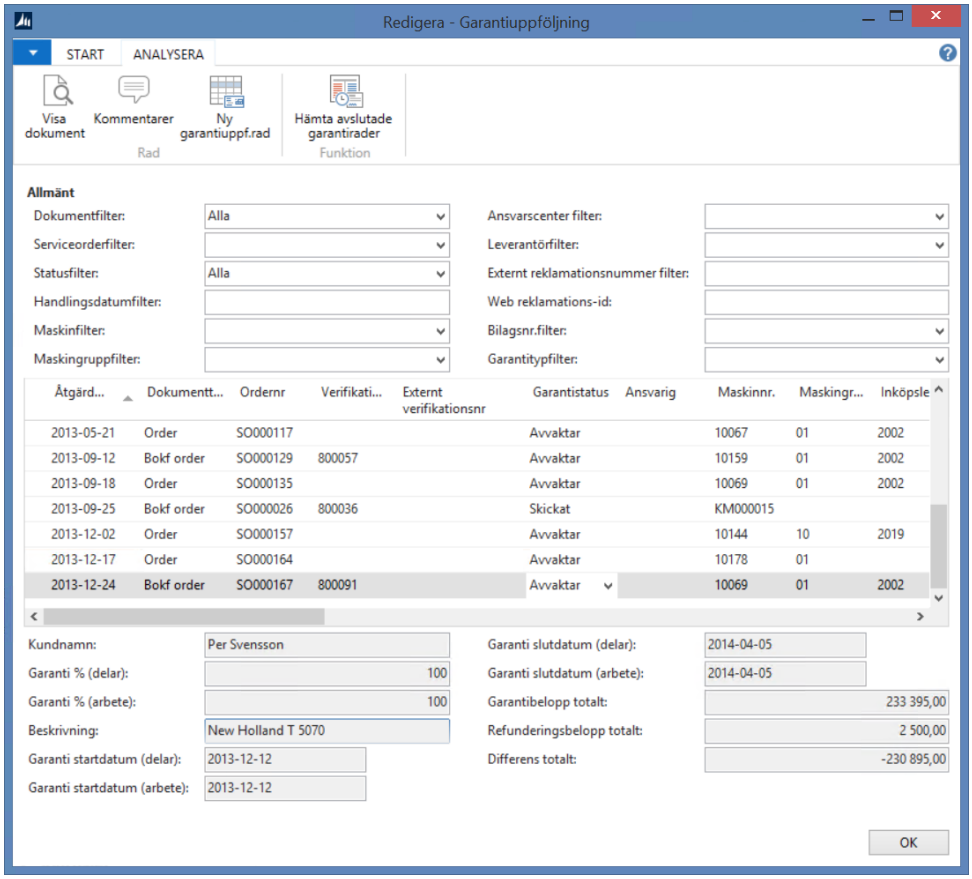
Denna funktion används om t.ex. ett reklamationsärende som hos dig är skapat som en enskild serviceorder ska skickas in som flera reklamationsrapporter.

Tänk på att all efterföljande ekonomiuppföljning fortfarande är kopplad till den första reklamationsraden/serviceordern.

Exempel:

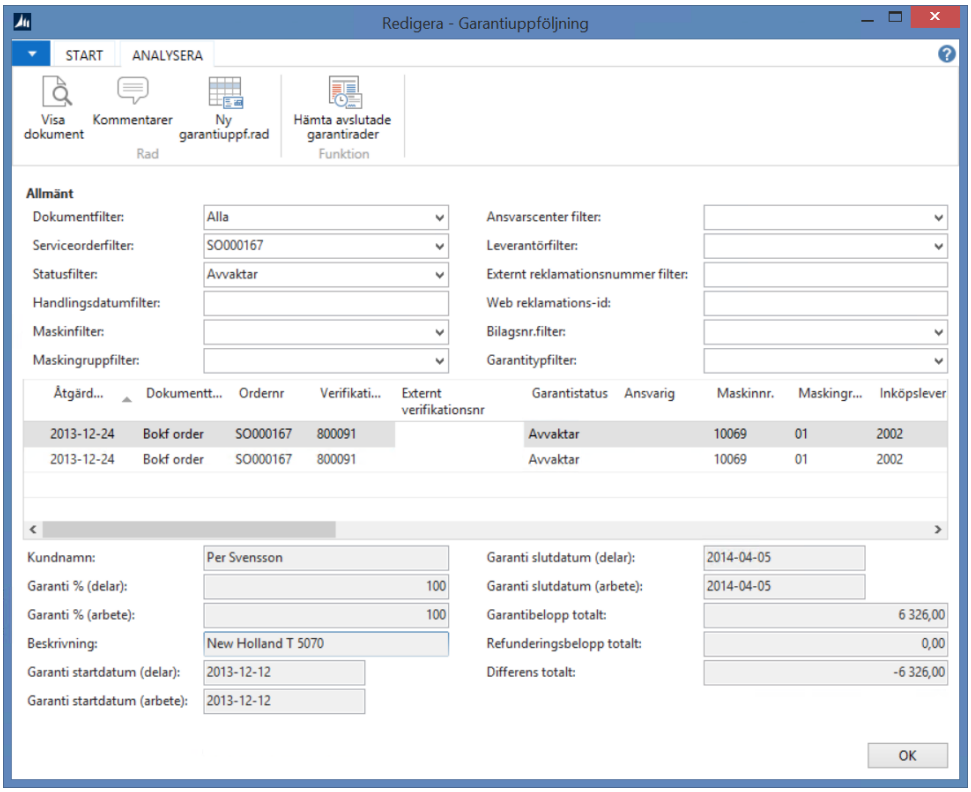
Det skapas en serviceorder med garanti.

Då garantitypen är markerad med att den ska visas i garantiuppföljningen kan man nu se ordern under garantiuppföljningen:



Emellertid vill vi skicka två separata reklamationsärenden och använder därför funktionen Ny garantiuppföljningsrad.

Härmed skapas en ny rad:



Tänk på att alla belopp fortfarande är knutna till den ursprungliga raden.

Rapporter

Du kan skriva ut en rapport över ”öppna reklamationsärenden per leverantör” samt en rapport över ”stängda reklamationsärenden per leverantör”.

Rapporterna måste skapas under Avdelningar – Service – Orderbearnetning. Där hittar du de två rapporterna under rubriken Rapporter och analyser – Rapporter – Garanti.

Båda rapporter kan skrivas ut som fil för vidarebehandling i t.ex. Excel.

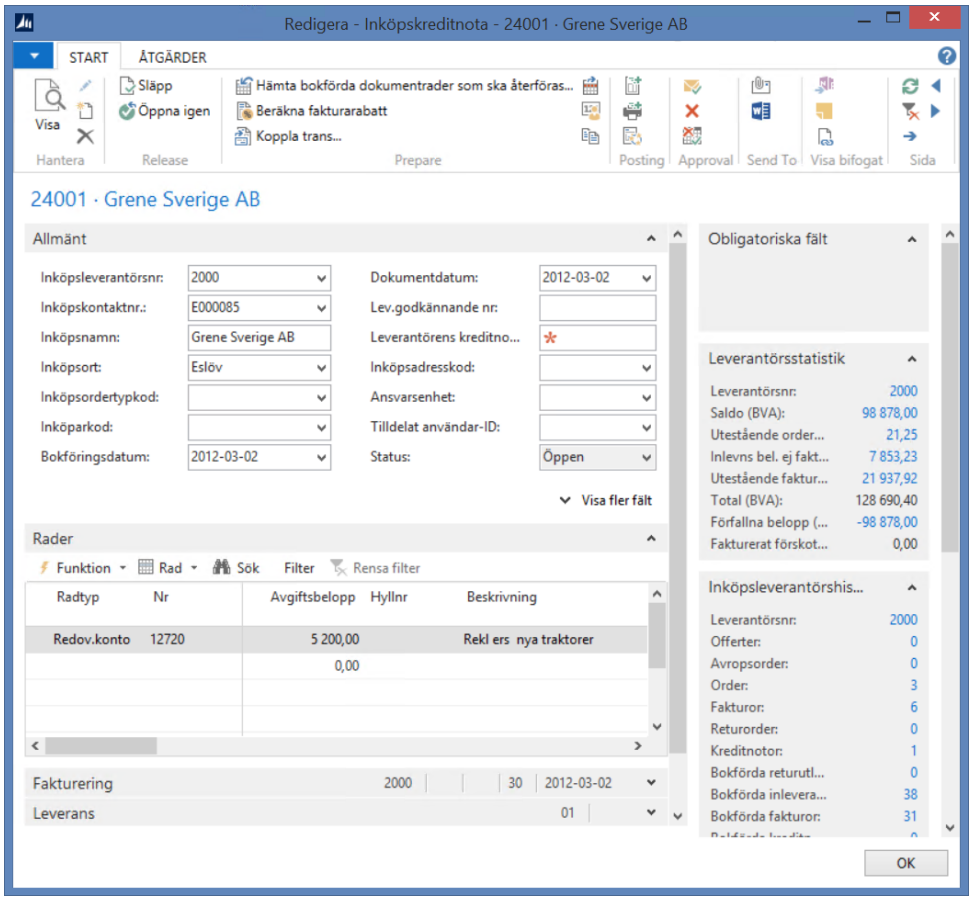
Bokföring av garantiersättning

Avdelningar – Inköp – Orderbearbetning – Inköpskreditnotor.

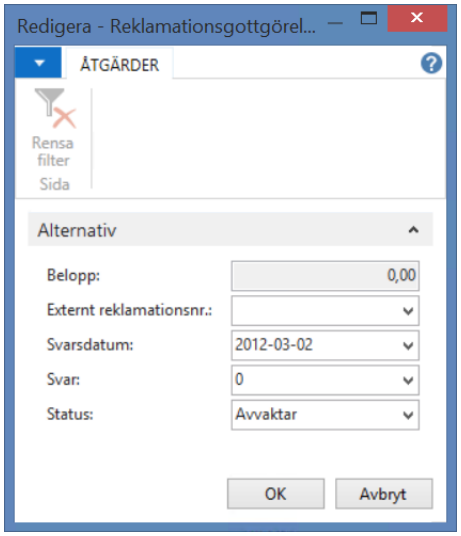
Om du vill uppdatera garantiärendena med de belopp som återbetalas av leverantören ska du bokföra garantiersättningsbeloppen via en

inköpskreditnota. Det beror på att det här går att koppla samman en redovisningsrad med ett garantiärende.

I inköpskreditnotan skapas en redovisningsrad med garantiersättningsbeloppet – i exemplet nedanför är ersättningen 5 200 kr.



Markera rader och välj knappen Rad – Reklamationsersättning. Då kommer följande fönster fram:



Du kan antingen skriva in det externa reklamationsnumret eller trycka på pilen i sidan av fältet för att slå upp alla öppna ärenden hos leverantören. (OBS! När du slår upp ärenden visas endast de order som har ett externt reklamationsnummer.)

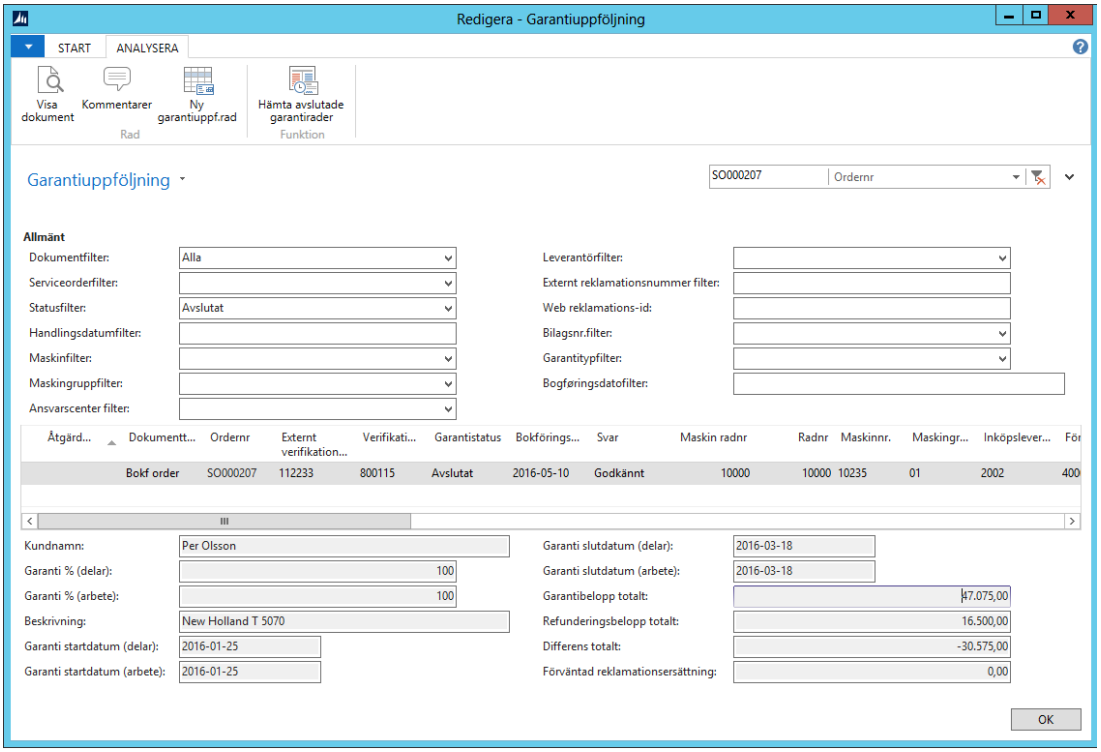
Markera önskad rad och klicka OK. Härmed överförs det externa reklamationsnumret till bilden.

Fyll i övriga fält i bilden (Svarsdatum, Svar och Status)och klicka OK.

Härmed sparas de inskrivna uppgifterna på inköpsraden och kommer bli använt till att uppdatera reklamationsärendet vid bokföring.

Observera: Det är viktigt att det är tillfogat ett dimensionsvärde på inköpskreditnotan för dimensionen Maskin, så att bl.a. maskinekonomiöversikten visar de bokförda garantiersättningsbeloppen.

Efter bokföring ser garantiärendet ut såhär:



Garantiersättningsbeloppet framgår nu på raden och status m.m. är ifyllda med de uppgifter som angavs på inköpskreditnotaraden.