**Övergripande om kontrakt, ordrar och orderprodukter:**

* Kontraktets slutdatum uppdateras varje år den 1/10 med 15 månader. När uppsagt den är ifyllt klonas inga ordrar.
* Automatisk kloning den 1 november varje år av ordrar.
* Automatisk kloning sker enligt nedan varje år:



# Framtida kontraktsdatum

Framtida hissövertaganden ligger som en prenumeration varje månad, där kommande månads ”nya hissar/kontrakt” presenteras. När rapporten kommer ska man:

* Gå igenom hisskort – reg nr. nycklar, arbetsordermeddelande, ändra till aktiv
* Gå igenom kundkort – fakturaadress, kontaktapersoner, org. Nr, VAT-nummer
* Kontrakt och ordrar – säkerställ att serviceavgift faktureras korrekt och att kontraktet ser korrekt ut

# Lägga upp ett nytt kontrakt

1. Gå till Hissen som du ska lägga in kontrakt på
2. Välj lägg upp nytt kontrakt
3. Debiteringsperiod: Välj enligt kontraktet, 1, 2 eller 4 ggr per år
4. Kontrakt startdatum, välj datum då kontraktet börjar gälla ifrån. För period innevarande år gör vi en startfaktura och fakturerar separat den tid som är kvar av året. Till exempel om en kund vill gå över till oss den 1 april 2019 sätter vi startdatum till 1 april, för perioden april-december 2019 gör vi en startfaktura manuellt.
5. Kontraktets slutdatum – Sätt det datum då kontraktet gäller till, oftast sista december innevarande år (om det är standardavtal)
6. Produkter debiteras från och med ställs in när en kund har till exempel garanti och ej ska betala för hissunderhåll de närmsta åren. Ställ in det datum från när kunden ska börja betala. (detta ska manuellt följas upp löpande)
7. Kontrakt tecknat den är det datum då kontraktet tecknas (dvs. skrivs på)
8. Kontrakt tecknat av: personen hos Hissen som signerar avtalet
9. Antal servicar per år, framgår av kontraktet
10. Speciella villkor – fyll i vid behov, info som är viktig.
11. Kontraktsnummer, autogenereras
12. Kund signering – Fyll i ”kontakt”
13. Kund signerat datum – fyll i om finns
14. Servicekontraktstyp – Aktivt normalavtal gäller för de flesta nya kontrakt.
15. Kundnamn – välj vilken kund hissen tillhör
16. Hiss – välj vilken hiss det gäller (förifyllt om du skapar kontrakt från hissen)
17. Status välj aktiv kontrakt
18. Prisbok: välj standard prisbok
19. Tryck på spara

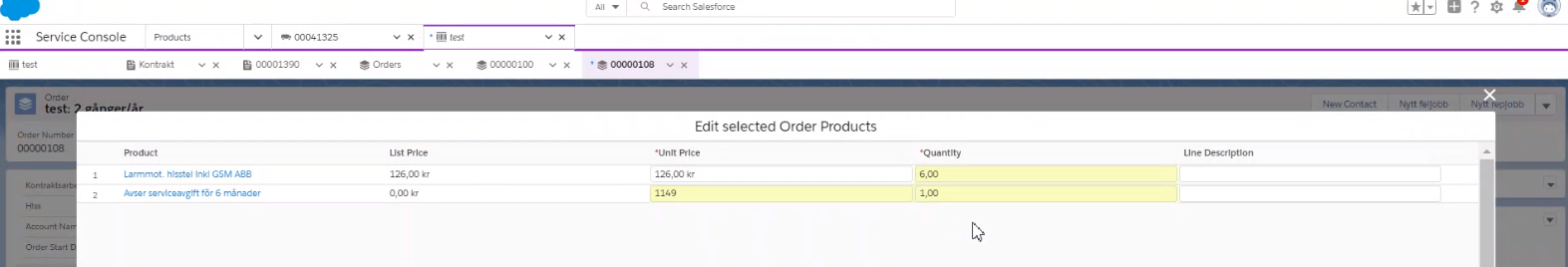
# Skapa underhållstillgång – Görs för att knyta ihop underhållsplan med en specifik hiss & autogenerera servicar

1. Välj ny underhållstillgång
2. Välj hiss som du skapat kontraktet på
3. Välj därefter Underhållsplan beroende på antal servicar som ska utföras under året.
4. Välj arbetstyp Serviceorder

**Om kunden ska ha service på hiss som kom in under året görs dessa servicar manuellt via globala åtgärder.**

# Skapa order för fakturering av hissunderhåll

1. Välj att skapa ny order när du är inne på kontraktet
2. Välj hiss som faktureringen ska gälla
3. Status = utkast
   * 1. Order startdatum är från det datumet faktura ska skickas till kunden. För löpande fakturering av hissunderhåll ska detta datum sättas till 1/1 kommande år. Om du gör en startfaktura kan du sätta dagens datum i detta fält (denna faktura ska oftast faktureras direkt, alternativt läggs datum för kommande ”hissunderhållsfaktureringsdatum”: 1/1, 1/4, 1/7, 1/10.
4. Beskrivning – fyll ev. beskrivning
5. Debiteringsperiod
   1. Om du gör löpande hissunderhållsordrar välj det val som kontrakten stipulerar, kvartal, halvår eller helårsbetalning.
   2. Om du gör en startfaktura – välj valet ”startfaktura” (dessa klonas ej till nästa period)
   3. Kredit – Innan man gör en kredit ska man klona ordern och därefter välja kredit
6. Tryck på spara
7. Lägg till produkter på en kontraktsarbetsorder
   1. Välj ny produkt
   2. Välj produkt som ska finnas med på kontraktsarbetsordern
      1. Startfaktura eller Avser serviceavgift 3/6/12 månader eller larm
      2. Markera kryssrutan och tryck på nästa
      3. Ställ in pris för produkten och antal (om larm ska antal vara = månader)
      4. Fältet Beskrivning kommer med på faktura, så om något ska förtydligas på fakturan kan detta göras här
      5. Tryck på spara



1. Gör därefter en kloning av kontraktsarbetsorder (vid behov, görs endast när fler kontraktsarbetsordrar behövs) och lägg till produkter på samma sätt. Om kunden ska ha två eller fler fakturor välj ”ordens startdatum” enligt nedan:
   1. 2 fakturor per år
      1. Faktura 1: 1/1
      2. Faktura 2: 1/7
   2. 4 fakturor per år
      1. Faktura 1: 1/1
      2. Faktura 2: 1/4
      3. Faktura 3: 1/7
      4. Faktura 4: 1/10
2. Ändra debiteringsperiod till tex H2: 1/7-31/12 (om den första kontraktsarbetsordern var H1)

# Skicka hissunderhållsfakturor

Redigera inställning för samlingsfaktura innan du påbörjar fakturering samt ställ tillbaka samfakturainställning när hissunderhåll är utfört.

För varje given period ska sortering göras på debiteringsperiod (30 dagar netto)

* 30 november: 01, H1 & K1 faktureras (för kommande år) + ev. startfakturor
* 28 februari: K2 faktureras + ev. startfakturor
* 31 maj: H2 & K3 faktureras + ev. startfakturor
* 31 augusti: K4 faktureras + ev. startfakturor

**Vid fakturering av hissunderhållsfakturor:**

1. Ställ in rätt filter/lista för fakturering
2. Tryck på pennan vid status och ändra till slutförd. Du kan välja flera samtidigt för att snabba på faktureringen

# Säga upp kontrakt – om en kund vill säga upp ett kontrakt

1. Använd lista ”*vid uppsägning*”
2. Säg upp hiss i salesforce, gör nedan

**Kundnivå**

* Ändra kundstatus till passiv (gör endast om hela beståndet sägs upp)
* Se efter om det finns dubbla kunder. Om det finns en dubbel kund kan den också sättas till passiv.
* Fyll i ”Anteckningar” från när upphörandet träder i kraft och ev övrig information kring uppsägningen

**Hissnivå**

* Skriv upphörd + datum efter hissnamnet.
* Bocka ur fält ”Aktiv”.
* I arbetsordermeddelandet fylls mer info in kring uppsägningen.
* Ta bort nyckelid på hisskortet **efter** att vi lämnat tillbaka nycklarna.

**Kontrakt**

* Skanna in uppsägningsrelaterade dokument under ”Filer”. Exempel på dokument: checklista, nyckelkvittenser.
* Ändra fält ”slutdatum” till det datum då vi inte längre sköter hissen.
* Fyll i datum när kunden kommit med uppsägningen i fält ”uppsagt den”
* Fyll i varför de säger upp hissen i fält ”uppsagd kommentar”

**Order**

* Ta bort kommande kontraktsarbetsordrar

**Underhållsplaner**

* Ta bort underhållsplaner (för service och besiktning t ex)

**Ta bort / ändra / lägg till**

* Owner expiration date. Varning om förfallodatum ta bort på kontrakt
* Startfaktura ska ej klonas automatiskt utan skapas för att fakturera den period fram till årsskiftet
* MP-0001 – vad innebär detta, vad ska denna heta? (underhållsplaner) är MP-0001 = 1 service per order?
* Skapa produkter (gör vi själva, MG)
  + Startfakturaprodukt
  + Avser serviceavgift 6 månader hissunderhåll
  + Avser serviceavgift 12 månader hissunderhåll
  + Ändra alla som ej har ”serviceavgift” i produktnamnet
* Order start datum, vad innebär denna egentligen? Nu skriver vi 1/1 kommande år men vad menas med detta? Att ordern avser det året eller att den faktureras då? Kontraktsarbetsordrar kommer faktureras i november året innan för att vara betalda sista december så varför detta datum? (om detta fält endast avgör vilket år ordern tillhör, kan vi lika gärna göra en picklist med årtal)
* Vad innebär statusarna egentligen? Finns det någon logik
* När görs kloningen för nästkommande år och vad baseras den på? (status, datum, deb period etc)
* Varför får ordern namnet 2ggr per år när man ställer in det som debiteringsperiod? Det borde snararare stå namnet från debiteringsperiod på ordern (startfaktura, H1, H2 osv). Kan vi ändra detta?
* Generera serviceorder – hur gör vi detta? Hur skapas serviceordrar upp baserat på underhållsplanen? Kommer alla servicerordrar samtidigt eller kommer dom skapas upp i omgångar?
* Uppdateras kontrakt löpande om dom ej är uppsagda? Det står ju 12 månader idag, med kontraktsslut. Finns det logik bakom dessa fält.