



# Gestion Commerciale de Global Système

Ce chapitre couvre deux aspects indissociables de Global Système : La gestion commerciale traitant le mécanisme d'achat du client et la gestion de stock dont les mouvements sont commandés par la gestion commerciale. En effet la gestion de stock de produits est directement impactée par la gestion commerciale et le mécanisme achat/vente.

Nous allons voir ci-après comment sont réalisés les réservations dans le stock, le passage de commande vers les fournisseurs et comment est tenu le stock de manière générale. Afin d'obtenir un maximum de cohérence dans le traitement du flux de données, les achats de produits font partie de la gestion commerciale et non pas de la gestion de stock.

La gestion commerciale comporte la réalisation des devis, des bons de commande client, des bons de livraison et des factures. D'autres modules de Global Système gère en amont la prospection et la prise de rendez-vous et, en aval, les règlements et la gestion du compte client.

La gestion de stock permet d'accéder aux fonctions telles que la définition de produits, l'inventaire et les contrôles d'états du stock.

---

## La chaîne commerciale

L'utilisation de Global Système suppose le respect d'un certain nombre de règles communes à tous les logiciels de gestion. Le respect de ces règles permet ensuite d'identifier toutes les actions et tous les documents se trouvant dans la base de données. On peut par exemple, extraire toute l'activité commerciale réalisée avec un client, comptabiliser toutes les interventions hors contrat réalisées par les techniciens, connaître l'état du stock à un instant  $t$ , savoir instantanément si tel client est à jour de ses règlements, etc.

Ce document décrit les actions à suivre pour obtenir de bons résultats dans l'exploitation de Global Système. La souplesse de Global Système permettra souvent de revenir en arrière en cas d'erreur ou d'incertitude dans l'enchaînement des opérations mais il convient de noter qu'en suivant les procédures indiquées le fonctionnement global en sera d'autant facilité.

---

## Enchaînement des documents

Les documents à usage commercial suivent un cheminement précis de manière à connaître les éléments précédents et suivants :

1. Devis ..... page 3
2. Commande client..... page 10
3. Bon de livraison ..... page 14
4. Facture..... page 18
5. Mécanisme d'achat..... page 21
6. Achat..... page 22
7. Annexe : Schéma des liens entre documents ..... page 26



Il est impératif de respecter cet enchaînement pour que les utilisateurs de Global Système puissent retrouver facilement et rapidement les informations. Les raisons de suivre ce principe sont nombreuses :

- a) Seule cette logique permet d'assurer un suivi de chantiers (ou suivi d'affaires) afin d'organiser le planning des ressources de l'entreprise.
- b) Il n'y a pas de gain de temps lorsque l'on crée directement une facture sans avoir réalisé les opérations précédentes. En effet, la saisie étant unique, il suffit de cliquer sur 3 boutons pour passer du devis à la facture. La chaîne est complète, initiée dans la première proposition commerciale faite au client et terminée au règlement de la facture.
- c) L'enchaînement logique des opérations est nécessaire au contrôle du bon fonctionnement de l'entreprise (un déclenchement d'achat de réapprovisionnement ne peut être associé à une facture réalisée « à la volée »).

Ceci ne veut pas dire qu'il n'est pas possible de créer directement un bon de livraison ou une facture, mais il ne sera pas possible ensuite de modifier facilement ces éléments ou de tenir compte des éventuelles mises à jour lors de révisions d'une commande par exemple.

### Impact des opérations de sortie sur le stock

Le mécanisme de sortie de produits est basé sur le principe de réservation/réalisation. Les opérations de réservation sont les demandes faites par l'équipe commerciale et les opérations de réalisation sont les actions entreprises par le(s) magasinier(s).

Ce tableau ne tient pas compte des opérations de réapprovisionnement que nous verrons après.

Opération		Impact sur le stock
Devis		
↓	→	Sortie prévisionnelle
Commande Client		
↓	→	Compensation de la Sortie prévisionnelle*
Bon de livraison		Sortie réelle**
↓		
Facture		

\* La compensation de la sortie prévisionnelle générée par la création du bon de livraison est visualisée comme une entrée prévisionnelle dans les mouvements de stock.

\*\* Si le stock ne le permet pas, la quantité de produit prend une valeur négative.



## Le devis

La méthode naturelle pour créer un devis consiste à sélectionner le client (ou prospect) à partir du sommaire de l'application puis de faire Ctrl+Clc sur le bouton **[Devis]**. Cela a pour effet d'ouvrir la fenêtre dite « grille de chiffrage » présentée ci-après.

Cette fenêtre de création de devis est aussi accessible en cliquant sur le bouton **[Ajouter]** à partir de la liste des devis (elle-même accessible en cliquant sur le bouton **[Devis]** au sommaire de l'application). Elle a pour but de chiffrer la proposition commerciale à transmettre au client.

La grille de chiffrage contient des lignes d'articles, référencés ou non, et des lignes de commentaire. On associe généralement à celle-ci une « lettre devis » accessible par le bouton du même nom et qui décrit textuellement la proposition commerciale.

The screenshot shows the 'Devis' window with the following details:

- Header:** SMART TELECOM
- Client Info:** Devis N° 4090922, Du 12/10/2004, Statut En Cours, Nom / Adresse TEST CHIFFRAGE, N° 36, Client de FM, Commercial JP, Durée Financem. 0, Intervenant AD, Origine 4090922.
- Description:** Proposition pour 1 PC bureautique avec installation.
- Contact:** M. Robert DUPONT, 3 rue des devis, 95000 LES MASQUES.
- Type:** Informatique.
- Table of Items:**

L	Ref. Article	Libellé	Quant.	PU. Achat	Coeff.	PU. HT	Rem. %	Montant HT
001	PC basique	Unité centrale	1	250,00	2,00	500,000		500,00
002	SDRAMPC1	SDRAM PC 100 512 Mo	2	35,00	1,40	49,000		98,00
003	Ecran17CR	Ecran 19" LCD	1	115,00	1,20	139,000		139,00
004								
005	Forfait PC	Forfait Installation PC	1	91,50	1,80	165,000		165,00
006	Dép Sma	Déplacement Smart Télécom	1					
007	Install P	Installation de PC	1					
- Summary (Right):**
  - Total HT: 902,00
  - Total TVA: 176,79
  - Total TTC: 1 078,79
  - Acompte: 0
- Bottom Section:**
  - Choix Article:** Article, Ligne, Ajouter, Insérer, Suppr., Monter, Descend.
  - Conditions:** 30% à la commande (Cliquez ici pour Solde à réception de facture, lister les choix).
  - Commentaires:**
  - TVA calculée:** HT 19,80, TVA 902,00, Total 176,79.
  - Calculs de Marge:** Achats hors MO 435,00, Marge Brute 467,00, Coeff. / M.B. 2,07, % / prix Vente 51,77, Services 91,50, Marge Nette 375,50.
  - Global Coeff:** 1,71, % Remise, Total Remise.
  - Prévision de réalisation:** Moyenne, Date de signature 00/00/00.
  - Buttons:** Formulaires..., E-mail, Créer Cde, Imprimer, OK, Supprimer, Créer Suivi Cde, Dupliquer, Lettre Devis, Fermer.

Le devis comprend 4 zones définies de la manière suivante :



**L'entête** qui comprend les informations concernant l'identification du document, du client et des utilisateurs associés.

C'est ici que l'on définit le rédacteur du devis, que l'on saisit un descriptif (observations) pour faciliter la recherche dans les listes, le type qui permettra de réaliser une analyse et le dossier affaire auquel il est associé (facultatif).



Le centre de la fenêtre contient **la grille de chiffrage** proprement dite. Les lignes de la grille sont soit des articles soit du texte libre.

Des boutons de commande permettent de sélectionner un article à ajouter dans la grille, d'ajouter ou d'insérer une ligne vierge, de la supprimer et de la déplacer vers le haut ou le bas.



Dans la partie inférieure, sur la gauche se trouvent **les conditions, commentaires** et les différents sous-totaux de TVA ; au centre, figurent les calculs de marge et les coefficients ; sur la droite est affiché un curseur de réglage de réussite et la date de signature prévue.



En bas de la fenêtre, une zone regroupant **les boutons de commande**.  
Pour passer à l'étape suivante dans l'enchaînement des documents, il suffit de cliquer sur le bouton **[Créer Cde]**.

**Version multi-entités de Global Système** : Au dessus de l'entête est affiché le logo de la structure à laquelle le client est associé (ici Smart Télécom). Pour réaliser un devis au nom d'une autre entité, il suffit de cliquer sur le logo et de choisir son nom dans la liste affichée.

## L'entête

L'entête contient les coordonnées du devis et du client ainsi que quelques informations sur sa réalisation. Toutes les informations sont modifiables par le rédacteur du devis.


Devis No : Le numéro de devis est créé automatiquement à la création du document. Le « chrono » est basé sur une valeur modifiable dans les paramètres de Global Système.

Du : Date de création du devis.


Rédacteur : Initiales du rédacteur du devis (indépendant de l'affectation du client à un commerciale). Un clic sur le bouton  permet de choisir une autre personne.


Statut : Le statut peut prendre une des cinq valeurs par défaut et il est possible d'en créer de nouvelles au besoin. Seules cinq valeurs possèdent une couleur associée lorsqu'on liste les devis : **En Attente**, **Annulé**, **Refusé**, **Archivé**, **Accepté**. Toutes les autres valeurs apparaîtront en noir sur blanc comme pour « En Cours ».

Description : Il s'agit d'un descriptif du devis qui permet ensuite de le repérer facilement dans les listes.

Contact : Le bouton  permet de choisir un des contacts de la société auquel est adressé le devis. Il est toutefois possible de saisir un nouveau nom si nécessaire.

**Attention !** Le contact comporte 3 zones : civilité, prénom et nom.

Type : Le type caractérise le devis (Informatique, Téléphonie, Prestation, etc.) et permet ensuite de faire une analyse par date et commercial. On peut, par exemple, analyser sur une sélection de devis ce qui a été le plus proposé.  
Le type est ensuite automatiquement affecté à la commande et la facture résultantes.  
Le bouton  situé à droite de la zone, symbolisant un bloc-notes, permet d'associer le devis à un dossier affaire en cours (appelé aussi chantier). Le dossier affaire doit avoir été préalablement créé par l'intermédiaire du bouton **[Suivi Comm.]** du sommaire de l'application.

Nom / Adresse : Si le devis a été créé à partir du sommaire de Global Système en faisant Ctrl+Clic sur le bouton **[Devis]**, les informations de client sont automatiquement renseignées dans ce document. Dans le cas contraire il suffit de cliquer sur le bouton en forme de loupe, , pour afficher la fenêtre de sélection.

Client de : Indique les initiales du commercial ayant amené le client.

Commercial : Initiales du commercial assurant le suivi de ce client = son contact habituel.

Durée Financement : La proposition peut être calculée à tempérament (3, 4 ou 5 ans) en sélectionnant ici la durée de la location. Dès la sélection d'une durée, la grille de chiffrage s'élargit pour faire apparaître 3 nouvelles colonnes correspondant au 3 durées possibles.



L	Réf. Article	Libellé	Quant.	P.U. Achat	Coeff.	P.U. HT	Rem. %	Montant HT	36	48	60 mois	
001		PC basique Unité centrale	1	250,00	0,06	16,000		16,00	<input checked="" type="checkbox"/>	16,00	12,00	9,00
002		SDRAMPC1 SDRAM PC 100 512 Mo	2	35,00	1,40	49,000		98,00	<input type="checkbox"/>			
003		Ecran17CR Ecran 19" LCD	1	115,00	1,20	139,000		139,00	<input type="checkbox"/>			

Dans ce cas, seuls les articles ayant un montant de redevance mensuelle défini pourront être vendus à tempérament, ceux-ci sont alors symbolisés par une coche à côté du montant HT.

**Important !** Le montant HT doit alors refléter un prix de mise à disposition ou mise en service et non le prix de l'article tel qu'il serait vendu au comptant. Il faut donc créer dans la base de données un article vendu au comptant et un autre vendu à tempérament.

Intervenant : Nom de la personne en charge de la réalisation de la proposition (utile s'il s'agit d'une prestation).

Devis Type : Définit la grille de chiffrage comme un modèle que l'on peut réutiliser ultérieurement. Les devis type s'affichent en cliquant sur le bouton [Devis Type] dans la liste des devis. Ils apparaissent sur fond gris dans cette liste.

Origine : La zone « Origine » indique le numéro d'origine du devis et permet ainsi de savoir si le document est un original ou pas.

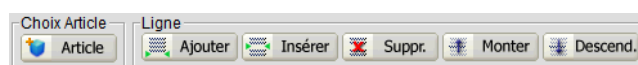
Dès que le statut du devis est positionné sur « Accepté », il est recommandé de ne pas y apporter de modification. Global Système vous invite alors à le dupliquer pour ajouter ou enlever des éléments. Le devis dupliqué portera comme numéro d'origine le numéro du devis ayant servi de modèle.

## La grille de chiffrage


La grille de chiffrage est composée de lignes contenant des articles référencés ou non et des commentaires. Les articles référencés sont issus de la base de données et les articles non référencés ont été saisis directement dans la grille (sans référence). Il suffit de ne pas saisir de quantité pour que la ligne soit un commentaire libre (mais limité à environ 60 caractères) :

L	Réf. Article	Libellé	Quant.	P.U. Achat	Coeff.	P.U. HT	Rem. %	Montant HT
001		PC basique Unité centrale	1	250,00	2,00	500,000		500,00 ▲
002		SDRAMPC1 SDRAM PC 100 512 Mo	2	35,00	1,40	49,000		98,00
003		Ecran17CR Ecran 19" LCD	1	115,00	1,20	139,000		139,00
004								
005	Forfait PC	Forfait Installation PC	1	91,50	1,80	165,000		165,00
006	Dép Sma	Déplacement Smart Télécom	1					
007	Install P	Installation de PC	1					

Sous cette grille est placée une série de boutons permettant d'en contrôler le remplissage :





Le bouton  accède à la liste des articles de la base de données pour permettre d'en ajouter à la position courante du curseur dans la grille :

[illegible]

Pour insérer un ou plusieurs articles dans la grille à partir de cette liste, il suffit de cliquer (simple clic) sur celui ou ceux-ci (Attention ! pas de double-clic), puis de valider le choix en cliquant sur **[OK]**.

Cf. *Gestion des articles* pour l'usage des différentes fonctions de cette fenêtre.

Une fois les articles insérés dans la grille de chiffrage, il est possible de modifier les quantités, le prix de vente ou le coefficient multiplicateur ainsi que la remise.

Tarifs des articles : Si l'article possède un ou plusieurs tarifs, la saisie de la quantité fera varier le prix unitaire de l'article directement dans la grille de chiffrage. L'utilisation d'un tarif n'empêche pas la modification manuelle du prix de vente de l'article. Si un prix de vente unitaire a été saisi, Global Système conserve le meilleur prix pour le client en cas de changement de quantité. Ceci implique d'être toujours vigilant lorsque l'on change la quantité d'un produit.

**Prix d'Achat** : Il n'est pas possible de modifier le prix d'achat d'un article référencé dans la grille de chiffrage. Cette opération doit être réalisée dans la fiche de l'article.

Saisie : La saisie d'un nouveau coefficient modifie le prix de vente unitaire et inversement.

**Tarif Client** : Si le client sélectionné dans le devis possède un tarif client particulier (remise permanente de 10% sur tous les articles par exemple), la remise sera appliquée automatiquement sur les lignes de la grille de chiffrage correspondant à des articles remisables. Par défaut tous les articles sont remisables, pour leur retirer ce statut il faut cliquer sur la case idoine de l'onglet « Tarifs » de la fiche article.

Poids (module de gestion en option) : Si les articles sélectionnés ont leur poids net et brut renseignés, les poids totaux net et brut sont calculés automatiquement dans la zone des Totaux.

En sélectionnant un article correspondant à des frais d'expédition dans la grille de chiffrage, le poids total brut est directement affecté comme quantité.

Par exemple, le poids total brut des articles affiche 4,5 kg. En sélectionnant l'article « Envoi par transporteur France95 », celui-ci se verra automatiquement affecté 4,5 comme quantité.

Articles composés ou 'Super Articles' : Lorsqu'on ajoute un article composé dans la grille de chiffrage, celui-ci apparaît en gras et souligné. Les articles le composant sont affichés en retrait et en caractère italique.

Seul le prix du super-article est affiché. Il est possible de modifier la quantité d'un des



articles composant (ou sous-article), Global Système recalculant alors le prix total de l'article composé.

**Main d'œuvre (MO), Prestation :** Lorsqu'un article dont le modèle est « MO » (pour Main d'œuvre) est ajouté à la grille de chiffrage, le message « Veuillez ajouter un déplacement pour cette prestation » est affiché pour rappel.

Les boutons situés dans le groupe « Ligne » gèrent l'affichage des lignes de la grille. **[Ajouter]**, **[Insérer]** et **[Suppr.]** ont respectivement pour fonction d'ajouter, d'insérer et de supprimer la ligne sélectionnée dans la grille. **[Monter]** et **[Descend.]** permettent de réorganiser les lignes du devis selon les besoins en reclassant les lignes selon l'ordre désiré.



**Note :** Il est possible d'ajouter une ligne dans la grille de chiffrage puis de saisir manuellement la référence de l'article du catalogue si on connaît celle-ci par cœur.

**Attention !** Il est important de ne pas saisir de référence inexistante dans la ligne sous peine d'incohérence dans les analyses et calculs ultérieurs.

La grille de chiffrage peut contenir un nombre pratiquement illimité de lignes. Global Système composera les pages nécessaires à l'impression du document.

## Les conditions et sous totaux

**Conditions :** Les conditions de paiement de l'offre commerciale peuvent être saisies dans la zone prévue à cet effet ou choisies en cliquant sur le terme « Conditions » ce qui permet de choisir dans une liste prédéfinie.

**Commentaires :** Des commentaires peuvent être ajoutés au document et apparaîtront en bas de la page imprimée. Ils seront donc visibles sur les documents transmis au client.

**TVA :** Les produits et services pouvant être vendus avec différents taux de TVA, une liste les récapitule en bas et à gauche de l'écran. Il est possible de choisir entre 3 comportements prédéfinis.

- « TVA calculée » utilise les taux de TVA définis pour chaque article. Si aucun taux n'a été renseigné pour un article, il sera considéré une vente sans TVA.
- « TVA 5,5% » force la TVA de tous les articles à ce taux. Utile pour les ventes de produits aux particuliers et assimilés dans le cadre d'une rénovation.
- « Pas de TVA » pour la vente de produits à l'étranger.

**Attention !** Tous les articles doivent être saisis dans la base de données avec leur taux de TVA vérifié. Si aucun taux n'est saisi, la TVA ne sera pas calculée pour l'article considéré et la vente de l'article sera considérée sans TVA.

Les sous totaux indiquent le ratio entre produits et services et calcule la marge brute et nette :

**Achats hors MO :** Indique le montant total des achats sans tenir compte de la main d'œuvre réputée acquise au sein de la structure (et non achetée chez un tiers comme par exemple la sous-traitance).

**Marge Brute :** Est égale au Montant total HT moins les Achats hors MO.

**Coeff. / M.B. :** Est égal au Montant total HT divisé par les Achats hors MO.

**% / prix Vente :** Est égal à la Marge brute divisée par le Montant total HT.

**Services :** Montant total de la main d'œuvre (MO) dans le devis. En cliquant sur le bouton ▼ on fait apparaître une liste affichant tous les articles de modèle « MO » de la base de





données. On peut alors sélectionner une prestation et l'ajouter rapidement dans le devis.

**Marge Nette** : Est égale au Montant total HT moins la somme totale des Achats.

**Coeff. Global** : Est égal au Montant total HT divisé par la somme totale des Achats.

**% Remise** : Cette zone peut être utilisée de 2 manières distinctes.

- a) Si une remise a été saisie pour un ou plusieurs articles dans le devis, cette zone indique la remise moyenne appliquée pour l'ensemble du devis.
- b) Il est possible de saisir dans cette zone une valeur. Cela aura pour effet d'appliquer systématiquement la remise en question pour tous les articles du devis.

**Total Remise** : Indique le montant en euros de la remise appliquée (sur le montant total HT). Comme pour « % Remise », cette zone est saisissable pour indiquer un montant particulier.

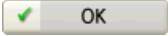
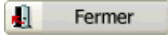
**Total HT** : Indépendamment du fait que cette zone indique la somme des montants HT de chaque ligne, il est possible de saisir directement un montant ce qui aura pour effet de calculer la remise correspondante.


**Acompte** : Il est possible ici de saisir un acompte. Si la commande du client doit être accompagnée d'un chèque d'acompte, il conviendra de revenir dans le devis pour saisir son montant. La commande client et la facture feront apparaître ensuite le montant de l'acompte saisi.  
La saisie d'un acompte demande à l'utilisateur s'il veut passer immédiatement l'écriture comptable. En cas de réponse positive, lorsque le client règlera sa facture, il conviendra de pointer le règlement ainsi créé avec celui que vous saisirez. Si la réponse est négative, il faudra saisir le règlement ultérieurement et manuellement.

**Prévision de réalisation** : Afin de réaliser des prévisions de vente, un curseur permet de sélectionner la chance de réussite de l'offre commerciale ainsi que la date estimée de signature. Grâce à ces informations, il est ensuite possible d'effectuer dans la liste des devis une sélection des devis ayant une certaine chance de réussite et de prévoir les éventuelles commandes clients à venir. La saisie du pourcentage de réussite restant à l'appréciation du commercial, il ne saurait être un indicateur sérieux pour la gestion prévisionnelle de l'entreprise.

---

## Les boutons de commande

Les boutons  et  possèdent leur fonction habituel. Il n'est pas possible d'annuler la création d'un devis. Il doit être supprimé avec pour conséquence de ne pouvoir récupérer son numéro.

Le bouton  édite la grille de chiffrage sur papier (ou dans un fichier PDF en utilisant le pilote d'imprimante adéquat). Si la grille de chiffrage est de taille importante, Global Système générera autant de pages que nécessaire. Plusieurs choix sont proposés.

Sur feuille de papier à en-tête Sur feuille blanche Grille de chiffrage
---

**Sur feuille de papier à en-tête** : Imprime la grille de chiffrage à destination du client sur du papier à en-tête où figurent déjà le logo et les coordonnées de votre entreprise.


**Sur feuille blanche** : Imprime la grille de chiffrage à destination du client sur une feuille de papier vierge ou vers un fichier PDF. Global Système ajoute dans ce cas le logo et les coordonnées de l'entreprise.

**Grille de chiffrage** : Imprime la grille de chiffrage pour usage interne. Cette sortie imprimée montre les prix d'achat et les différents coefficients.




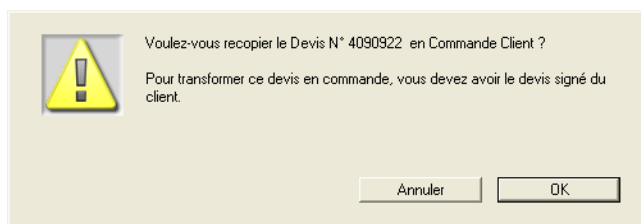


**Note** : Ces formulaires d'impression peuvent être modifiés en passant en mode structure de la base de données. Veuillez prendre contact avec votre administrateur système ou directement avec Smart Télécom pour cette modalité.


 **Lettre Devis** accède à un nouvel écran permettant de rédiger le descriptif de la grille de chiffage. Le document utilisé est un devis type qu'il est possible de modifier simplement et qui se personnalise automatiquement avec les données contenues dans la grille de chiffage.

**Note** : Se reporter à la notice d'utilisation de 4D Write pour les fonctionnalités du traitement de textes intégré. La notice est consultable directement en ligne à l'adresse <http://www.4d.com/docs/4DDOCFR.HTM>.


Le bouton  **Créer Cde** valide le devis et recopie celui-ci en une commande client. Global Système demande de confirmer cette création qui entraîne une sortie prévisionnelle des articles du stock. La sortie du stock ne sera effective que si l'on valide ensuite la commande client en générant le bon de livraison.



Une fois le devis transformé en commande client, le bouton est remplacé par **[Voir Cde]**.

Le bouton  **Dupliquer** recopie le devis en cours de consultation en un nouveau devis en tous points identiques. Seul le numéro de devis sera renouvelé et la zone origine contiendra l'ancien numéro.


**Note** : Cette manipulation est impérative lorsque le client demande une modification de la proposition commerciale. Elle permet de conserver l'ancien devis et d'en créer un nouveau avec les modifications demandées (nouveaux prix, ajout ou retrait d'articles). Il n'est pas conseillé de modifier uniquement le contenu du devis sans réaliser une duplication préalable si celui-ci a déjà été transmis ou imprimé. Sinon, il pourrait exister plusieurs versions d'un devis portant le même numéro, ce qui représente une cause très fréquente d'erreurs et de quiproquo entre le client et vous.

 **E-mail** transforme la grille de chiffage en fichier au format PDF (si l'option est disponible sur la configuration) et l'envoie à l'aide de la fenêtre d'envoi d'e-mail de Global Système ou à l'aide d'Outlook™ sous forme de pièce jointe (cf. *E-mail dans la commande client*). Il est ensuite possible de compléter l'envoi en saisissant un message.


**Note** : L'envoi d'e-mails de Global Système fonctionne avec le pilote d'impression PDFCreator disponible gratuitement sur Internet (<http://sourceforge.net/projects/pdfcreator/>).

PDFCreator doit être configuré pour enregistrer automatiquement les fichiers avec le nom <Title> et utilisé le répertoire <MyFiles>.

Ces paramètres doivent être saisis dans les Options de PDFCreator accessibles à partir du menu « Imprimante » du Moniteur d'impression PDF. Il est possible d'observer des dysfonctionnements si le répertoire <MyFiles> pointe vers un répertoire réseau.


 **Créer Suivi Cde** intègre le devis dans le module de suivi de commande. Le devis étant la première étape de la démarche commerciale, cette fonction ouvre donc le suivi. Dès que le suivi est ouvert, le bouton passe à **[Voir Suivi Cde]**.

**Note** : Le suivi de commande est un dossier regroupant toutes les pièces d'une affaire (devis, factures, BL, etc.) On crée autant de dossiers qu'il y a de tâches complètes à réaliser pour un client.

 **Supprimer** détruit le devis en cours après confirmation.



## La commande client

Un clic sur le bouton  **Créer Cde** dans le devis affiche après confirmation la fenêtre suivante :


**SMART TELECOM** Commande Client






N° Commande	9031321	Du	14/03/2009	Nom / Adresse	N°	36	N° Devis	4090922
Rédacteur	AD	Statut	A traiter	SARL TEST CHIFFRAGE			N° Compte	4110036
Client de	FM	<input type="checkbox"/> Déverrouillé					Date BL	N° BL
Commercial	JP	Informatique		3 rue des devis				
Réf. Cde Client				95000 LES MASQUES				
Contact	M. Robert DUPONT							

L	Réf. Article	Libellé	Quant.	PU. Achat	Coeff.	PU. HT	Rem. %	Montant HT	Livrée	A livrer
001	PC basique	Unité centrale	1	250,00	2,00	500,00		500,00	<input checked="" type="checkbox"/>	1,00
002	SDRAMPC1	SDRAM PC 100 512 Mo	2	35,00	1,40	49,00		98,00	<input checked="" type="checkbox"/>	2,00
003	Ecran17CR	Ecran 17" CRT	1	115,00	1,20	139,00		139,00	<input checked="" type="checkbox"/>	1,00
004									<input type="checkbox"/>	
005	Forfait PC	Forfait Installation PC	1	91,50	1,80	165,00		165,00	<input checked="" type="checkbox"/>	1,00
006	Dép Sma	Déplacement Smart Télécom	1						<input checked="" type="checkbox"/>	1,00
007	Install P	Installation de PC	1						<input checked="" type="checkbox"/>	1,00

Choix Article:  Article

Ligne:  Ajouter  Insérer  Suppr.  Monter  Descend.

Conditions: 30% à la commande

Commentaires: Solde à réception de facture

Pas de TVA: 19,60

Total HT: 902,00

Total TVA: 176,79

Total TTC: 1 078,79


Acompte: 0,00


Net à payer: 1 078,79


Total Achats: 526,50


Total Marge: 375,50


Coefficient: 1,71


 Créer Contrat...


 Créer Suivi Cde


 Facture


 E-mail


 Livraison

 Créer Achat

 Imprimer

 Supprimer

 OK

 Annuler

La fenêtre Commande Client est très similaire à celle du Devis. Les différences sont essentiellement liées au fait que ce document est l'étape permettant de lancer les livraisons, de générer la facturation et de réapprovisionner le stock.


**Il s'agit donc de l'élément central du processus de vente dans Global Système. Il est indispensable à la bonne fin des opérations comptables et logistiques.**

### L'entête

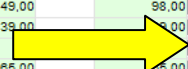
En plus des données traditionnelles d'identification du client et du document, l'entête possède une case à cocher avec l'état verrouillé/déverrouillé, une zone de saisie d'une éventuelle référence client, le numéro de code comptable du client et la liste des bons de livraisons (BL).

La liste des bons de livraisons récapitule les livraisons successives effectuées pour le client. En double-cliquant sur un item de la liste, le bon de livraison s'affiche avec le détail des articles et de leur quantité.

### La grille de chiffrage

Elle reprend les mêmes éléments que le devis avec un volet que l'on découvre en cliquant sur le bouton  situé à l'extrême droite des titres de colonnes.

L	Réf. Article	Libellé	Quant.	PU. Achat	Coeff.	PU. HT	Rem. %	Montant HT	Livrée	A livrer
001	PC Basic	Unité centrale	1	250,00	2,00	500,00		500,00	<input type="checkbox"/>	1,00
002	SDRAMPC1	SDRAM PC 100 512 Mo	2	35,00	1,40	49,00		98,00	<input type="checkbox"/>	2,00
003	Ecran17CR	Ecran 19" LCD	1	115,00	1,20	139,00		139,00	<input checked="" type="checkbox"/>	1,00
004									<input type="checkbox"/>	
005	Forfait PC	Forfait Installation PC	1	91,50	1,80	165,00		165,00	<input checked="" type="checkbox"/>	1,00
006	Install P	Installation de PC	1						<input type="checkbox"/>	1,00
007	Dép Sma	Déplacement Smart Télécom	1						<input type="checkbox"/>	1,00





Ce « volet de livraison » indique le nombre d'articles livré et à livrer. La zone est constituée de 3 colonnes :

1. La première indique par l'intermédiaire d'une case à cocher si l'élément en question reste à livrer (case cochée) ou non (case non cochée) ;
2. La deuxième indique le nombre d'articles déjà livré ;
3. La troisième montre le nombre d'articles qu'il reste à livrer.

**Saisie des quantités à livrer** : Le nombre d'articles à livrer doit être saisi directement dans le bon de livraison sans tenir compte de ce volet. Pour indiquer un pourcentage dans une livraison partielle, il suffit de saisir une valeur en 0 et 1 (par exemple 0,1 = 10%).

**Note** : Si vous deviez modifier une quantité livrée, il faut pour cela appeler le bon de livraison en double-cliquant sur son numéro dans la liste située en haut et à droite de la fenêtre.

Sous cette grille est placée une série de boutons permettant d'en contrôler le remplissage. Leur fonctionnement est en tous points identiques au devis : ajout d'un article et gestion des lignes de la grille de chiffrage. Vous n'en avez théoriquement aucune utilité puisque tous les éléments ont déjà été saisis dans le devis.



**Choix Article** : L'ajout d'un article dans la commande en cliquant sur ce bouton doit rester exceptionnel. Si tel était le cas, Global Système ne calculerait pas les remises applicables ni le poids pour l'expédition.

D'autre part, les différences avec le devis résultant des modifications apportées à la commande client entraîneraient une incohérence dans l'analyse des marges.

**Ligne** : Les boutons situés dans le groupe « Ligne » gèrent physiquement les lignes de la grille. [**Ajouter**], [**Insérer**] et [**Suppr.**] ont respectivement pour fonction d'ajouter, d'insérer et de supprimer la ligne sélectionnée dans la grille. [**Monter**] et [**Descend.**] permettent de réorganiser les lignes du devis selon les besoins en reclassant les lignes selon l'ordre désiré.

Ils permettent de corriger la saisie réalisée dans le devis. Par exemple :

- Le commercial saisit un devis sans aller chercher les articles correspondant dans le stock. Les références ne sont pas renseignées, les prix d'achat sont fantaisistes et les prix de vente sont justes mais le libellé est suffisamment explicite pour retrouver l'article en question.
- La personne en charge de la validation de la commande peut alors remplacer la ligne sans référence par l'article correspondant du stock. Ceci a pour effet de renseigner automatiquement le stock et de recalculer correctement la marge réalisée sur cette affaire.

Cela reste des exemples et conviennent d'être mis en application exceptionnellement.



---

## Les conditions et sous totaux

Cette zone reprend les informations simplifiées du devis.


---

## Les boutons de commande


Les boutons  **OK** et  **Annuler** possèdent leur fonction habituel. Comme pour le devis, l'annulation d'une commande client dont la grille de chiffrage contient ne serait-ce qu'une ligne n'est pas autorisée.

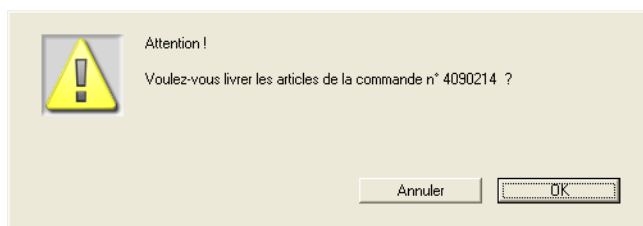


 **Supprimer** détruit la commande client après confirmation.

Le bouton  **Imprimer** appelle un menu « pop up » qui permet d'éditer la grille de chiffrage soit au format d'une commande client soit au format d'une facture pro forma. Si la grille de chiffrage est de taille importante, Global Système générera autant de pages que nécessaire.

Sur feuille de papier à en-tête  
Sur feuille blanche  
Facture pro forma


 **Livraison** accède, après confirmation, à la fenêtre de réalisation du bon de livraison. Le document comprend par défaut tous les éléments de la commande client ou seulement ceux sélectionnés à l'aide du volet de livraison (cf. page précédente « Grille de chiffrage »).

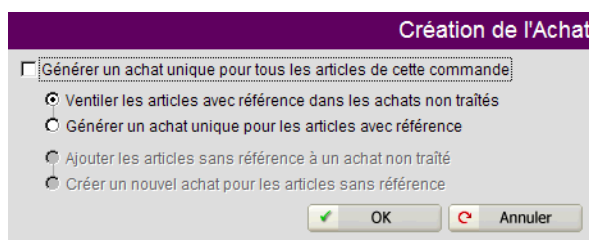


**Livraison partielle** : Pour livrer partiellement une commande, on clique sur le bouton **[Livraison]** puis on modifie dans le BL les quantités réellement livrées. Global Système comptabilise automatiquement les quantités livrées et les reporte pour consultation dans la commande.

La validation de la livraison sort réellement les articles du stock qui avaient été réservés lors de la création de la commande dans le devis.

Chaque bon de livraison qui aura été généré à partir de la commande client sera affiché dans la liste située en haut et à droite de la fenêtre sous les intitulés « Date BL » et « No BL ». En double-cliquant sur la ligne qui vous intéresse dans le bon de commande, Global Système affiche immédiatement le BL correspondant.

Le bouton  **Créer Achat** crée, comme son nom l'indique, un achat (ou commande fournisseur) à l'attention des fournisseurs des articles considérés dans la commande client. Par cette opération, Global Système crée une entrée prévisionnelle dans le stock. Un clic sur le bouton affiche la fenêtre de confirmation suivante :



En cochant « Générer un achat unique pour tous les articles de cette commande », Global Système crée une commande fournisseur (un « Achat ») regroupant tous les articles de la commande client que ceux-ci soient référencés ou non. Cette option invalide tous les autres choix qui ne sont plus accessibles. Si cette option n'est par contre pas cochée, elle peut donner accès aux autres choix :

- « Ventiler les articles... » recherche les achats en cours pour les fournisseurs et complète les commandes avec les articles de la commande client. Si la recherche est infructueuse, Global Système crée un nouvel achat pour les articles en question.


**Note** : Les articles à commander sont directement attribués au bon fournisseur d'après l'information contenu dans leur fiche. Il est toutefois possible, dans la commande fournisseur, de changer ultérieurement de fournisseur pour un article si besoin est. Pour cela, l'article devra être transféré dans un nouvel achat.

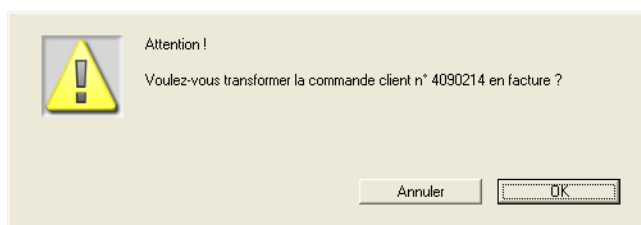


- « Générer un achat unique... » prend tous les articles possédant une référence et les regroupe dans une même commande fournisseur. Dans ce cas, il faudra manuellement dispatcher les articles dans les différentes commandes fournisseurs.
- « Ajouter les articles... » recherche un achat en cours ne possédant pas de fournisseur attribué. Si la recherche est fructueuse, les articles sans références sont regroupés dans cet achat.
- « Créer un nouvel achat... » prend chaque article de la commande client et réalise un achat pour chacun d'entre eux. Il en résulte une commande fournisseur par article sans référence.

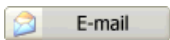
Par défaut, lorsqu'il existe à la fois des articles avec et sans référence dans la commande client, Global Système propose de ventiler les articles avec référence et de regrouper les articles sans référence. Ce choix est le plus logique et facilite la validation des commandes fournisseurs.

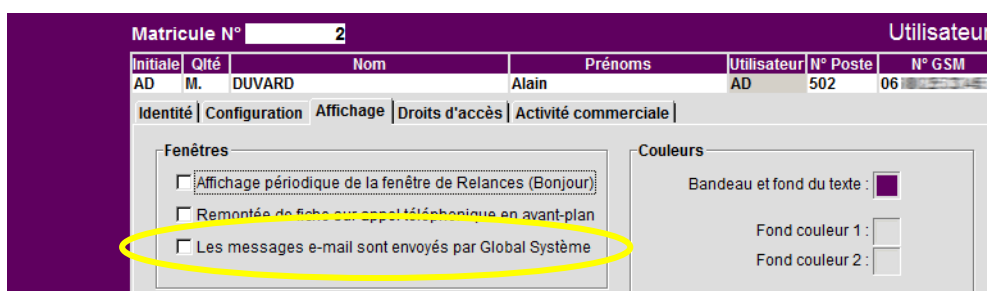
Un clic sur  génère le ou les achats désirés.

 génère la facture à destination du client à partir des éléments de la commande client.



**Important !** La génération d'une facture n'est pas anodine. Cette opération réserve un numéro dans la base de données et il est vivement recommandé de ne pas produire de facture sans objet afin de ne pas perturber la comptabilité de l'entreprise. Cette opération est d'autant plus importante qu'il n'existe pas de moyen d'annuler une facture.

 affiche un menu pop up permettant de choisir, à l'instar de l'impression, entre la commande client et la facture pro forma. Une fois le choix fait, le document sélectionné est transformé en fichier au format PDF et la fenêtre d'envoi d'e-mail s'affiche. Selon les paramètres de l'utilisateur (cf. écran ci-dessous) la fenêtre d'envoi est celle de Global Système ou d'Outlook™ suivant le réglage effectué pour l'utilisateur.



**Note :** L'envoi d'e-mails de Global Système fonctionne avec le pilote d'impression PDFCreator disponible gratuitement sur Internet (<http://sourceforge.net/projects/pdfcreator/>).

PDFCreator doit être configuré pour enregistrer automatiquement les fichiers avec le nom <Title> et utilisé le répertoire <MyFiles>\

Ces paramètres doivent être saisis dans les Options de PDFCreator accessibles à partir du menu « Imprimante » du Moniteur d'impression PDF. Il est possible d'observer des dysfonctionnements si le répertoire <MyFiles> pointe vers un répertoire réseau.



## Le bon de livraison

Le bon de livraison doit être créé à partir de la commande client en cliquant sur le bouton **[Livraison]**. Si l'on veut réaliser une sortie de stock non facturée, on crée un BL à partir de la liste accessible à partir du sommaire de Global Système en cliquant sur le bouton **[Bon de livraison]**. Une fois la liste affichée, il suffit ensuite de cliquer sur **[Ajouter]** pour accéder à la fenêtre de saisie d'un bon de livraison vierge.

**Note** : La création d'un bon de livraison doit respecter les procédures internes de gestion de l'entreprise. Par exemple, la livraison d'un article sous garantie peut déclencher la production d'une facture dont le montant à payer est nul. L'utilisation de matériel par un technicien intervenant sur site doit faire l'objet d'un bon d'intervention et non d'un bon de livraison. Le bon d'intervention permettra ensuite d'éditer la commande puis la facture correspondante.

Si vous créez un bon de livraison sans commande client, vous risquez de perturber la bonne gestion du stock. Il faudra ensuite créer une commande achat manuellement.

**Bon d'intervention** : Le bon de livraison peut aussi prendre la forme d'un bon d'intervention. Pour cela il suffit de cliquer sur le bouton **[Intervention]** en bas de la fenêtre. Cette dualité entraîne une terminologie changeante suivant la fonction demandée.

Dans l'enchaînement des documents, le bon de livraison est créé à partir de la commande client et reprend l'ensemble des éléments préalablement saisis :

**Bon de Livraison**

N° Fiche: 9030674 Date: 15/03/2009 Nom / Adresse: SARL TEST CHIFFRAGE N°: 36

N° Commande: 9031320 Livreur: AD

N° Devis: 4090922 Statut: A traiter

Attachement: Heure arrivée: 00:00

Forfait: Heure départ: 00:00

N° Contrat: 95000 LES MASQUES

Contact: M. Robert DUPONT

Règlement: Contrat:

Notes / Rapport de visite	Réf.	Désignations	Qté	P.U. HT	Montant HT
	PC Basic	Unité centrale	1	500,00	500,00
	SDRAMPC1	SDRAM PC 100 512 Mo	2	49,00	98,00
	Ecran17CRT	Ecran 19" LCD	1	139,00	139,00
	Forfait PC	Forfait Installation PC	1	165,00	165,00
	Install PC	Installation de PC	1		
	Dép Smart	Déplacement Smart Télécom	1		

Extraction: N° Série

Choix Article: Article

Ligne: Ajouter Insérer Suppr. Monter Descend.

Total HT: 902,00

Total TVA: 176,79

Total TTC: 1 078,79

Modele / Série / Emplacement

Observations

Alerte

Stock de: Entrepôt

Stock vers: Client

Commande OK

E-mail Intervention Imprimer Annuler

C'est dans le bon de livraison que l'on indique le nombre d'articles effectivement livré. Si un article est manquant lors de la livraison, il suffit d'indiquer une valeur nulle ou de le supprimer de la liste. Une fois le bon de livraison validé, les articles 'livrés' et 'restant à livrer' sont comptabilisés automatiquement dans le bon de commande client. Il est toujours possible de revenir dans le bon de livraison pour effectuer une modification sur les quantités.

**Attention !** Il est impératif de ne pas avoir plusieurs fois la même référence dans le bon de livraison sinon Global Système ne sera pas en mesure de comptabiliser correctement les mouvements de stock et le reste à livrer.

Il est donc encore possible de modifier la quantité d'articles à livrer mais toute modification sur les références des articles entraînera une rupture dans la chaîne. Il est essentiel de choisir les articles ainsi que leur fournisseur au niveau de la commande client de manière à





ne pas modifier les éléments financiers même si le client reçoit bien les articles commandés. Cette remarque ne s'applique pas dans le cas d'un bon d'intervention (cf. pages suivantes).

**Note** : Si une modification est apportée au niveau des articles entraînant une différence de prix (achat ou vente), le suivi d'affaires – appelé aussi suivi de chantiers – montrera une différence entre le chiffre d'affaire (ou la marge) prévisionnel et le chiffre d'affaire réalisé.

---

## L'entête

On retrouve les données traditionnelles d'identification du client et du document, avec quelques petites particularités. Le bon de livraison servant aussi de bon d'intervention en clientèle pour les techniciens, on y trouve des renseignements liés au service technique. Il s'agit de :

N° Fiche : Numéro du bon de livraison.

N° Commande : Numéro de la commande client à laquelle le bon de livraison est attaché.

N° Devis : Numéro du devis à l'origine de la commande client.

Attachement : Zone de saisie libre pour indiquer le numéro du bon d'attachement (ou fiche) pré-imprimé sur le carnet à souche utilisé par le technicien (sans objet pour une livraison).

Forfait : Indique si l'intervention est réalisée sous la forme d'un forfait. C'est une indication à prendre en compte pour la facturation.

N° Contrat : Numéro de contrat de maintenance associé à l'intervention (non utilisé en cas d'intervention).

Contact : Nom du contact à ajouter sur l'adresse du bon de livraison. Il convient de re-sélectionner le nom du contact pour que celui-ci apparaisse ensuite dans le cadre de l'adresse.

Date : Date de la livraison ou de l'intervention planifiée pour le technicien.  
Lorsqu'un rendez-vous a été pris à l'aide de l'agenda, les zones Date, Intervenant et Heure d'arrivée sont automatiquement renseignées par Global Système lors de la création du bon d'intervention.

Livreur ou Intervenant : Désigne la personne en charge de la livraison (peu utilisé) ou le technicien réalisant l'intervention (très important).

Statut : Surtout utilisé avec les bons d'interventions, le statut change automatiquement lors des différentes phases du traitement. Le statut du bon de livraison reste sur « A traiter » sauf intervention de l'utilisateur pour indiquer une opération particulière. Dans le cas d'une intervention le statut est positionné sur « Transmis » lors de la création du bon. Si l'intervention est réalisée sous contrat de maintenance, le statut doit être placé sur « Contrat ». Si l'intervention est hors contrat de maintenance, il faut sélectionner le statut « A facturer ».

Heure arrivée : Heure d'arrivée du technicien. Doit être contrôlé et modifié dès que le bon d'intervention revient au bureau.

Heure départ : Heure de départ du technicien une fois l'intervention terminée. A saisir au retour du bon d'intervention.

Rendez-vous : Contient une mention à l'attention du technicien en charge de l'intervention.  
« Impératif » indique qu'il doit suivre l'heure de rendez-vous indiquée sur le bon d'intervention. « Libre » le laisse responsable de son heure de passage (incident non bloquant par exemple).

Les éléments de **couleur bleue et en italique** ne concernent que les bons d'intervention.





## La zone « Notes / Rapport de visite »

C'est une zone de saisie libre qui est utilisée soit pour noter le compte-rendu d'intervention du technicien en clientèle, soit pour indiquer la marche à suivre lors de la livraison. Cette zone peut être saisie par le back-office lors de la préparation de l'ordre de service ou complétée par le technicien à son retour d'intervention. Dans ce cas, les notes du technicien peuvent servir à élaborer la facture.

Lorsque cette zone de saisie est utilisée pour une intervention, les lignes de texte la composant seront ensuite intégrées au bon de commande puis à la facture :

**Fiche d'intervention**

N° Ticket : 0

N° Fiche : 9030676 Date : 01/03/2008

N° Commande : Intervenant : AD

N° Devis : Statut : A facturer

Attachement : Heure arrivée : 10:00

Forfait : Heure départ : 11:00

N° Contrat : Rendez-vous : Impératif

Contact : M. Robert DUPONT

Nom / Adresse : SARL TEST CHIFFRAGE N° : 36

3 rue des devis

95000 LES MASQUES

Règlement : Contrat :

**Notes / Rapport de visite**

Remplacement d'un poste téléphonique défectueux. Raccordement et tests. Modification de la programmation des touches.

Réf.	Désignations	Qté	P.U. HT	Montant HT
4018 IP	Poste 4018 IP	1	136,00	136,00
Forfait 1 h+d	1 Heure technique	1	112,20	112,20
H Tech	Heure technique	1		
Dép	Déplacement	1		

**Commande Client**

N° Commande : 9031321 Du : 01/03/2008

Rédacteur : ML Statut : A facturer

Client de : ML Déverrouillé

Commercial :

Réf. Cde Client :

Contact :

Nom / Adresse : SARL TEST CHIFFRAGE N° : 36

3 rue des devis

95000 LES MASQUES

N° Devis : 4110036

N° Compte : 4110036


Date BL : 01/03/2008 N° BL : 9030676

L	Réf. Article	Libellé	Quant.	P.U. Achat	Coef.	P.U. HT	Rem. %	Montant HT	Livrée	A livrer
001		Remplacement d'un poste téléphonique défectueux. Raccordement et tests.								
002		Modification de la programmation des touches.								
003										
004										
005	4018 IP	Poste 4018 IP	1	122,00	1,11	136,00		136,00	1,00	
006	Forfait 1 h	1 Heure technique	1	64,37	1,74	112,20		112,20	1,00	
007		Heure technique	1						1,00	
008		Déplacement	1						1,00	

## La grille de chiffrage

La grille de chiffrage est simplifiée ne laissant apparaître que les quantités et les prix de vente. Elle peut être complétée par le back-office suivant les indications laissées par le technicien à son retour. Il peut s'agir de petits matériels ou encore d'heures d'intervention supplémentaires par rapport à ce qui était prévu.

Réf.	Désignations	Qté	P.U. HT	Montant HT
4018 IP	Poste 4018 IP	1	136,00	136,00
Forfait 1 h+d	1 Heure technique	1	112,20	112,20
H Tech	Heure technique	1		
Dép	Déplacement	1		

A l'intérieur de chaque ligne figure un bouton particulier, , qui permet d'identifier les produits livrés par leur numéro de série et leur adresse MAC. En cliquant dessus, on fait apparaître une fenêtre de gestion des numéros de série pour l'article concerné (si l'article de la ligne n'a pas de gestion de numéro série déclaré, le bouton n'a pas d'action).

La partie supérieure indique le nom et le nombre d'articles à sortir. Il est possible de saisir les adresses MAC et numéros de série au clavier (peu recommandé) ou à l'aide d'un scanner à codes barres (aussi appelé « Douchette »). Une autre méthode consiste à repérer les numéros de l'article dans la partie inférieure de la fenêtre et à double-cliquer sur les lignes

**Liste des Numéros de série**

Quantité : 1 Article : 4018 IP - Poste 4018 IP

Articles à sortir

Date	Heure	Sta	Adresse MAC	Numéro de série
00/00/00	00:00:00			

Articles en stock

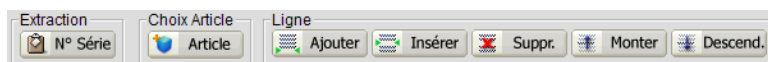
Date	Heure	Sta	Adresse MAC	Numéro de série
15/03/2009	19:41:08	STO	0001A8C00001	001
15/03/2009	19:41:21	STO	0001A8C00002	002
15/03/2009	19:41:29	STO	0001A8C00003	003
15/03/2009	19:41:33	STO	0001A8C00004	004
15/03/2009	19:41:38	STO	0001A8C00005	005
15/03/2009	19:41:41	STO	0001A8C00006	006
15/03/2009	19:41:45	STO	0001A8C00007	007
15/03/2009	19:41:48	STO	0001A8C00008	008
15/03/2009	19:41:53	STO	0001A8C00009	009
15/03/2009	19:42:02	STO	0001A8C00010	010
15/03/2009	19:42:21	STO	0001A8C00011	011

Fermer



des articles correspondants. Cela aura pour effet de remonter les informations de la ligne dans la liste des produits à livrer.

Sous cette grille est placée une série de boutons permettant d'en contrôler le remplissage. Leur fonctionnement est en tous points identiques au devis et à la commande client : ajout d'un article et gestion des lignes de la grille de chiffrage.



Le bouton No Série est toutefois nouveau. Il permet d'extraire du bon de livraison les numéros de série et adresse MAC des produits référencés sous la forme d'un fichier texte ASCII. Global Système demande alors à l'utilisateur de saisir le nom d'un fichier qu'il est ensuite possible d'imprimer ou de transmettre par e-mail à destination du client.

## La zone « observations » (utilisée avec le bon d'intervention)

Elle reprend les informations saisies dans le ticket lors de la prise de message. Lorsqu'un client appelle pour obtenir un dépannage, l'opérateur saisit un message à l'attention du technicien (ou du responsable technique qui peut ensuite répartir les tâches) puis ouvre un « Ticket ». Ce ticket peut ensuite générer un bon d'intervention en cliquant sur le bouton **[Intervention]** situé dans l'onglet « Gestion technique » du message.

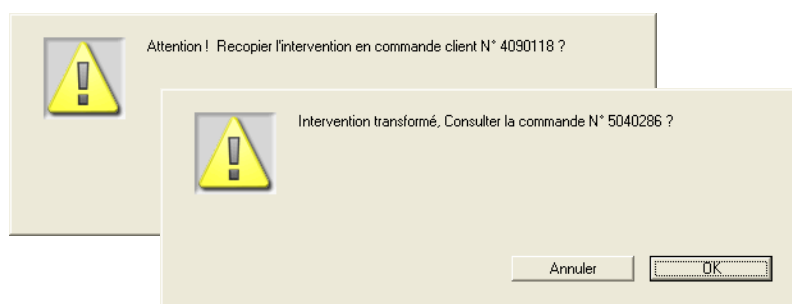
## Les boutons de commande

Outre les habituels boutons OK, Annuler et Imprimer, on trouve le bouton Intervention qui bascule l'affichage du bon de livraison en bon d'intervention (le bouton se transforme alors en Bon Livraison).

L'information complémentaire qui apparaît alors concerne le numéro de ticket dont est originaire le bon d'intervention.

Le bouton Commande permet d'élaborer la commande client à partir des éléments de la grille de chiffrage. Comme le bon de livraison a été généré à partir de la commande client, il est aisé de comprendre que cette opération ne concerne que le bon d'intervention. En effet, ce dernier a pour origine une demande de dépannage et ne possède pas de devis ni de commande associé.

En cliquant sur le bouton Commande Global Système demande une confirmation de création, puis demande à l'opérateur s'il désire visualiser le document :



En validant la création de la commande par **[OK]** on peut ensuite la consulter puis retrouver toutes les fonctionnalités afférentes : transmettre la commande par E-mail, passer les articles en achats, générer la facture.

E-mail transforme le document au format PDF et affiche la fenêtre d'envoi de Global Système ou d'Outlook™ suivant le réglage effectué pour l'utilisateur (cf. Devis et Commande client).

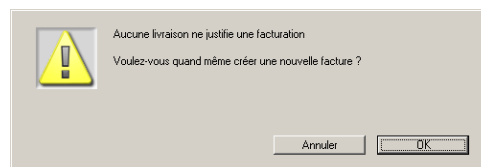


## La Facture

Dans la suite logique de la chaîne commerciale, la facture est créée à partir de la commande client mais après avoir créé les bons de livraison. En effet, la création de la facture tient compte des articles livrés et vous propose d'effectuer une facturation partielle si besoin est.

### Facturation préalable

Si le client demande à être facturé avant d'être livré, cela est possible après avoir validé la question posée par Global Système :



### Facturation partielle

Dans le cas suivant, seuls les éléments livrés sont facturés. Il est possible de facturer tous les éléments en modifiant manuellement les quantités à facturer.

Grille de chiffrage de la commande client.

L	Réf. Article	Libellé	Quant.	PU. Achat	Coeff.	PU. HT	Rem. %	Montant HT	Livrée	A livrer
001	PC basique	Unité centrale	1	250,00	2,00	500,00		500,00	1,00	
002	SDRAMPC1	SDRAM PC 100 512 Mo	2	35,00	1,40	49,00		98,00	1,00	1,00
003	Ecran17CR	Ecran 17" CRT	1	115,00	1,20	139,00		139,00	1,00	1,00
004										
005	Forfait PC	Forfait Installation PC	1	91,50	1,80	165,00		165,00	1,00	
006	Dép Sma	Déplacement Smart Télécom	1						1,00	
007	Install P	Installation de PC	1						1,00	

Facture résultante.

**SMART TELECOM**

Facture N° 19033256 Du 15/03/09 Adresse facturation du client N° 36

Fait par AD Etat à imprimer SARL TEST CHIFFRAGE

Client de FM Verrouillé N° BL 9030674

Commercial JP Date 15/03/2009

Planning AD Informatique

Cde Client N° 95000 LES MASQUES

Ctct Suivi : M. Robert DUPONT Ctct Fact :

L	Réf. Article	Libellé	Quant.	PU. HT	Rem. %	Montant HT	Fo
001	PC basique	Unité centrale	1	500,00		500,00	
002	SDRAMPC1	SDRAM PC 100 512 Mo	1	49,00		49,00	
003	Ecran17CR	Ecran 17" CRT	1	139,00			
004							
005	Forfait PC	Forfait Installation PC	1	165,00		165,00	
006	Dép Sma	Déplacement Smart Télécom	1				
007	Install P	Installation de PC	1				

Choix Article : Article

Ligne : Ajouter Insérer Suppr. Monter Descend.

Commentaires :

Mode Rég. : Chèque Nature :

Echéance : 30/04/2009 N° Lettrage :

Conditions : 30 jours fin de mois N° Comptable : 4110036

TVA calculée HT TVA N° Contrat : 0

19,60 714,00 139,94

**Total HT** 714,00

**Total TVA** 139,94

**Total TTC** 853,94

**Acompte**

**Net à payer** 853,94

**Total Achats** 376,50

**Total Marge** 337,50

**Coeff.** 1,89

**Rib** FORTIS Paris Les Halles 30488 00008 00020831419

N° Série Imprimer OK

E-mail Dupliquer Annuler

**Note :** La facture fait figurer les éléments restant à livrer et qui ne sont même pas livrés partiellement. Vous devez choisir si ces éléments doivent figurer sur la facture partielle.

### Prestation facturée au fil de l'exécution

Si vous désirez effectuer la facturation partielle d'une prestation exécutée sur une longue durée, il suffit de livrer des quantités des lignes correspondant à cette prestation. Par exemple, la commande client contient la ligne suivante :

Libellé	Quant.
Déploiement de la solution 'Easy Learning Plus'	1



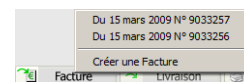
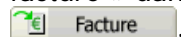
Si vous devez facturer 30% de la prestation, le bon de livraison devra contenir :

Libellé	Quant.
Déploiement de la solution 'Easy Learning Plus'	0,30

La facture reflètera ensuite automatiquement cette livraison partielle.

Il convient généralement dans ce cas d'ajouter dans le corps de la facture une information concernant le fait que la facture est déclenchée par l'atteinte d'un palier convenu préalablement avec le client.

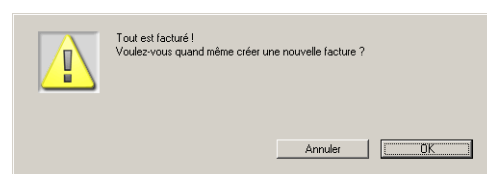
Les factures suivantes sont créées en sélectionnant « Créer une facture » dans le menu apparaissant lorsque l'on clique sur le bouton



Les factures déjà créées sont accessibles via ce même menu.

## Facturation complémentaire

Il est parfois nécessaire de facturer une prestation supplémentaire sans que cela soit visé au travers d'un bon de commande du client (formation complémentaire, etc.). Il est alors possible de demander à Global Système de générer une facture supplémentaire.



## Description de la facture

Encore une fois, la fenêtre présentée à l'opérateur est identique aux précédentes. Seuls les numéros de document varient. La facture reprend les numéros de devis et de commande client ainsi que le premier BL créé.

La facture se distingue au premier abord par le fait que le document est systématiquement verrouillé dès sa création et aux consultations suivantes. Il est toutefois possible de modifier son contenu en cliquant tout d'abord sur la case à cocher « ☐ Verrouillé ». Ce n'est qu'une fois que la facture a été payée puis « lettrée » ou « pointée » que les modifications ne sont plus possibles.

**Attention !** Aucune modification apportée à la facture ne sera répercutée sur les autres documents de la gestion commerciale ni sur les quantités de produits mouvementés pour cette vente.

## L'entête

SMART TELECOM		Ets Payeur		Facture	
Facture N°	9033256	Du	15/03/09	Adresse facturation du client N°	36
Fait par	AD	Etat	À imprimer	N° Devis	4090922
Client de	FM		<input checked="" type="checkbox"/> Verrouillé	N° Commande	8031321
Commercial	JP			N° BL	8030874
Planning	AD		Informatique	Date	15/03/2009
Cde Client N°			95000 LES MASQUES	Contrat	
Ctct Suivi	M. Robert DUPONT		Ctct Fact	Début	00/00/00
				Fin	00/00/00

L'entête regroupe les informations d'identification du document. Les éléments nouveaux par rapport au devis et à la commande client concernent :

- Le numéro de la commande du client (« Cde Client N° ») que l'on peut saisir ici pour référence ;
- Le nom du contact commercial chez le Client (« Ctct Suivi ») qui peut être différent du contact facturation (« Ctct Fact ») ;



- L'adresse de la facture qui comporte trois choix possibles :
  - 1) l'adresse de facturation du Client (qui par défaut est identique à l'adresse du site),
  - 2) l'adresse de l'établissement payeur (à préciser dans la fiche du site à facturer),
  - 3) l'adresse du site de livraison.Dans tous les cas il est possible d'aller saisir manuellement l'adresse désirée.
- Le numéro et les dates de contrat auquel se réfère cette facture (Cf. La Gestion des Contrats) ;

---

## La grille de chiffrage

Identique au devis ou à la commande.

**Attention !** La facture n'affiche pas le prix d'achat des articles. Il n'est pas possible de les modifier dans cette grille. D'où l'importance d'être absolument certain que les prix des articles figurant dans la commande client sont corrects.

---

## Les conditions et sous totaux

Cette zone reprend les mêmes informations qu'au niveau du devis.

Commentaires : Ils seront affichés sur la facture éditée.

Mode de règlement et Conditions (de paiement) : Ils sont automatiquement extraits de la fiche du Client.

Echéance : Elle est calculée automatiquement à partir de la date de facture et des conditions de règlement.

Nature : Permet de compléter l'origine de la facture.


N° Lettrage : Il rapproche le paiement avec la facture. Cela permet de regrouper toutes les opérations comptables associées à cette vente.

N° Comptable : Est extrait automatiquement de la fiche client. Ce code est constitué de 411 (code comptable du 'client') suivi de son numéro de fiche sur un nombre de chiffres défini avec Smart Télécom lors de la mise en service de Global Système.

Rib : Cette information est ajoutée automatiquement sur votre facture imprimée. Cela permet de préciser à vos clients sur quelle banque ils doivent réaliser leur virement. Les valeurs possibles sont définies avec Smart Télécom lors de la mise en service de Global Système.

---

## Les boutons de commande

Le bouton  **Dupliquer** ne doit être utilisé que pour la création de facture associée à un contrat. Aucun autre cas ne justifie la création d'une facture sans commande client préalable.

Les autres boutons sont identiques aux boutons du devis ou de la commande.



## Le Mécanisme d'Entrée "Les Achats"

Le mécanisme d'entrée est basé sur le même principe que pour la sortie avec la distinction entre réservation et réalisation.

### Enchaînement des documents

1. Achat
2. Bon de réception

Le bon de réception n'existe pas en tant que document dans Global Système. Chaque réception est saisie directement dans l'achat, même lorsque celle-ci est partielle. Global Système n'édite pas de bon de réception car l'opération de réception de la marchandise consiste à comparer le bon de livraison du fournisseur avec l'achat qui a permis la commande auprès du fournisseur.

### Impact des opérations d'entrée sur le stock

L'achat a été généré à partir de la commande client (d'où l'obligation de créer ce document afin de gérer le stock de marchandises).

Opération	Impact sur le stock
Achat	
↓	Entrée prévisionnelle
<i>Bon de livraison du fournisseur*</i>	
↓	Entrée réelle
Bon de réception**	

\* Le bon de livraison du fournisseur n'est pas un document édité par Global Système.

\*\* Le bon de réception n'est pas un document créé par Global Système. La réception est accomplie simplement par la saisie des quantités livrées directement dans la grille de chiffrage de l'achat.



## L'Achat

Nous avons vu précédemment que l'achat (ou commande fournisseur) est créé en cliquant sur le bouton **Créer Achat** dans la commande client. Nous avons vu aussi que ce mécanisme consistait soit à passer immédiatement commande au fournisseur d'un article complexe (revente de machines, préparation d'une solution, achat d'une licence, etc.), soit de réassortir les achats existants pour les articles stockés en nombre (articles ou consommables conditionnés en quantité, petites pièces, etc.). On peut aussi retarder l'envoi d'une commande au fournisseur en vue d'obtenir un franco de port.

Il peut aussi être nécessaire de passer un achat pour des articles qui ne sont pas revendus (consommation interne) ou encore pour établir un stock de nouveaux produits. Dans ce cas, la création de l'achat s'effectuera directement à partir de la liste des achats de Global Système accessible par le bouton [**Achats**] situé au sommaire.

Dans l'un ou l'autre cas, la fenêtre d'achat se présente de la manière suivante :

On remarque immédiatement que la commande achat ne contient pas de coordonnées fournisseur. Pour cela, il suffit de cliquer sur le bouton et sélectionner le fournisseur dans la fenêtre.

On retrouve la présentation habituelle déjà décrite dans le devis, la commande et la facture.

### L'entête

L'entête regroupe les informations d'identification du document. Les informations qui diffèrent par rapport aux autres documents sont :

Code comptable : Celui du fournisseur (ici un compte « 401... ») ;





**Acheteur** : Le nom du rédacteur du document ;

**Etat** : A traiter, commandé, livré, livr. partielle, facturé, annulé.

- Ces différents états parlent d'eux-mêmes mais il est à rappeler que seuls les achats « A traiter » peuvent être complétés manuellement ou automatiquement à partir d'une commande client.
- L'impression du document passe automatiquement l'état à « commandé ».
- Lorsque tous les articles sont reçus et comptabilisés, l'état passe à « livré ».
- Lorsque les informations de règlements sont saisies, l'état passe à « facturé ».

**Type** : Permet de catégoriser l'achat pour une analyse ultérieure.

**Poids net, Poids brut** : Somme des poids des différents articles si ceux-ci sont renseignés dans les fiches des articles ;

**Achat sans TVA** : Ne pas oublier le cas échéant de générer ensuite un achat lors de la régularisation de cette TVA en choisissant comme fournisseur l'organisme d'état concerné.

## La grille de chiffrage

### Sélection d'un fournisseur


Lorsque la commande achat vient d'être créée et qu'elle a été réalisée sans ventilation en regroupant tous les articles de la commande client, certains éléments doivent éventuellement être supprimés :

N°	Référence	Libellé	Quantité	Prix Unit. HT	Remise	Montant HT	Reçu	A rec.
001	Internet	Unité centrale	1	250,00		250,00		1
002	SDRAMPC100128	SDRAM PC 100 512 Mo	2	35,00		70,00		2
003	Ecran17CRT	Ecran 17" CRT	1	115,00		115,00		1
004								
005	Dép Smart Télécom	Déplacement Smart Télécom	1	41,50		41,50		1
006	Install PC	Installation de PC	1	50,00		50,00		1


Après nettoyage, la grille de chiffrage ressemble à ça :

N°	Référence	Libellé	Quantité	Prix Unit. HT	Remise	Montant HT	Reçu	A rec.
001	Internet	Unité centrale	1	250,00		250,00		1
002	SDRAMPC100128	SDRAM PC 100 512 Mo	2	35,00		70,00		2
003	Ecran17CRT	Ecran 17" CRT	1	115,00		115,00		1

Pour cette opération il suffit de cliquer sur la ligne à supprimer (par exemple 006) puis de cliquer sur le bouton **[Suppr.]** situé sous la grille.

En apparence, la grille de chiffrage est identique à celle des autres documents. La différence essentielle concerne le prix unitaire qui est cette fois-ci le prix d'achat tel qu'il est indiqué dans la fiche de chaque article. Une autre petite différence est la présence de deux boutons  sur chaque ligne d'article, un au milieu dans la colonne « Libellé » et l'autre à droite derrière la colonne « Montant HT ».

### Origine de l'article

En cliquant sur le bouton  de la colonne « Libellé », on fait apparaître un menu déroulant indiquant les commandes clients à l'origine de cet achat :

N°	Référence	Libellé	Quantité	Prix Unit. HT	Remise	Montant HT	Reçu	A rec.
001	Internet	Unité centrale	1	250,00		250,00		1
002	SDRAMPC100128	SDRAM PC 100 512 Mo						2
003	Ecran17CRT	Ecran 17" CRT						1


Dans l'exemple ci-dessus on voit apparaître le libellé de la commande client correspondant à l'article vendu. En sélectionnant dans le menu déroulant la mention « 1 pour TEST »



CHIFFRAGE Cde n° 9031321 du 14 mar 2009 », Global Système présente à l'écran l'intégralité de cette commande.

Si l'article sélectionné dans l'achat fait référence à plusieurs commandes de différents clients, le menu déroulant indiquera les quantités des différentes commandes et leur référence.

### Numéros de série et Adresses MAC

Le deuxième bouton  à droite du Montant HT de l'article appelle une fenêtre de saisie des numéros de série correspondant à l'article acheté.

Ces numéros de série permettent de mettre en place une traçabilité des produits entre vos fournisseurs et vos clients.

Dans la liste, la colonne « Sta. » indique dans quelle statut se trouve le produit référencé :

COM : Article est en commande ;

STO : Article en stock ;

LIV : Article chez le client ;

RMA : Article en réparation chez le fournisseur/fabricant.

Date	Heure	Sta.	Adresse MAC	Numéro de série
15/03/2009	23:57:14	COM		

### La zone inférieure

Adresse de livraison : Elle peut être saisie ou recherchée dans la liste des sociétés. Elle figure sur le document imprimé ;

Date facture : Doit être saisie à la réception de la facture du fournisseur ;

Echéance : Idem. Cette information permettra de réaliser un échéancier de paiement des fournisseurs à l'aide d'une requête réalisée dans la liste des achats ;

N° Facture : Idem ;

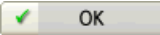
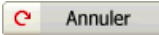

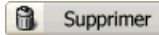
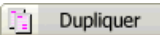

Règlement : Indique le mode de règlement que vous utiliserez lors du paiement de cet achat ;


Commentaires : Ils n'apparaissent pas sur le document imprimé mais qui permet de repérer plus facilement l'achat dans la liste ;

Contact : En sélectionnant un contact dans la liste déroulante, celui-ci est intégré dans l'adresse du fournisseur ;


Conditions : Elles figurent sur le document imprimé.


### Les boutons de commande

Les boutons de commande , , , ,  et  ont les mêmes actions que dans le devis, la commande client, la facture ou le bon de livraison.

 à l'instar du bouton se trouvant sur chaque ligne de la grille de chiffrage affiche un menu déroulant contenant l'ensemble des commandes clients dont sont originaires les articles.



 **Réception** affiche une fenêtre permettant de confirmer la réception de tous les articles achetés. Si la livraison est partielle il convient de choisir « Non, livraison partielle » et de saisir les quantités effectivement reçues.



Avez-vous reçu tous les articles de cette Commande Achat ?

Sinon, veuillez saisir les quantités reçues dans le volet de droite.


Un clic sur « Oui, livraison totale » modifie l'état de l'achat à « livré » et rentre automatiquement en stock les articles achetés.

Si l'on saisit une quantité partielle d'article pour un achat, l'état de celui-ci passe à « livr. partielle » et le stock des articles est augmenté des valeurs indiquées.

N°	Référence	Libellé	Quantité	Prix Unit. HT	Remise	Montant HT	« Reçu	A rec.
001	Internet	Unité centrale	1	250,00		250,00		1
002	SDRAMPC100128	SDRAM PC 100 512 Mo	2	35,00		70,00		2
003	Ecran17CRT	Ecran 17" CRT	1	115,00		115,00		1

Dans la colonne de droite se trouvent les quantités d'articles à recevoir et dans la colonne de gauche les quantités d'articles effectivement livrées. Il suffit de saisir une valeur dans les cases de la colonne de gauche pour influencer sur le totale à recevoir. Lorsque tout est reçu, tout doit être vierge dans la colonne de droite.

**Note** : Pour les articles qui ne possèdent pas de référence, et donc qui ne font pas partie de la gestion de stocks de Global Système, les cases livrées et à recevoir ne peuvent pas être renseignées.

 **Comptabilité** : Lorsque les informations de facturation ont été saisies (numéro et date de facture, échéance et mode de règlement) et que le règlement a été réalisé auprès du fournisseur, un clic sur ce bouton fait apparaître l'écriture comptable correspondante.

**Ecriture Comptable**

**Nom:** SMART TELECOM

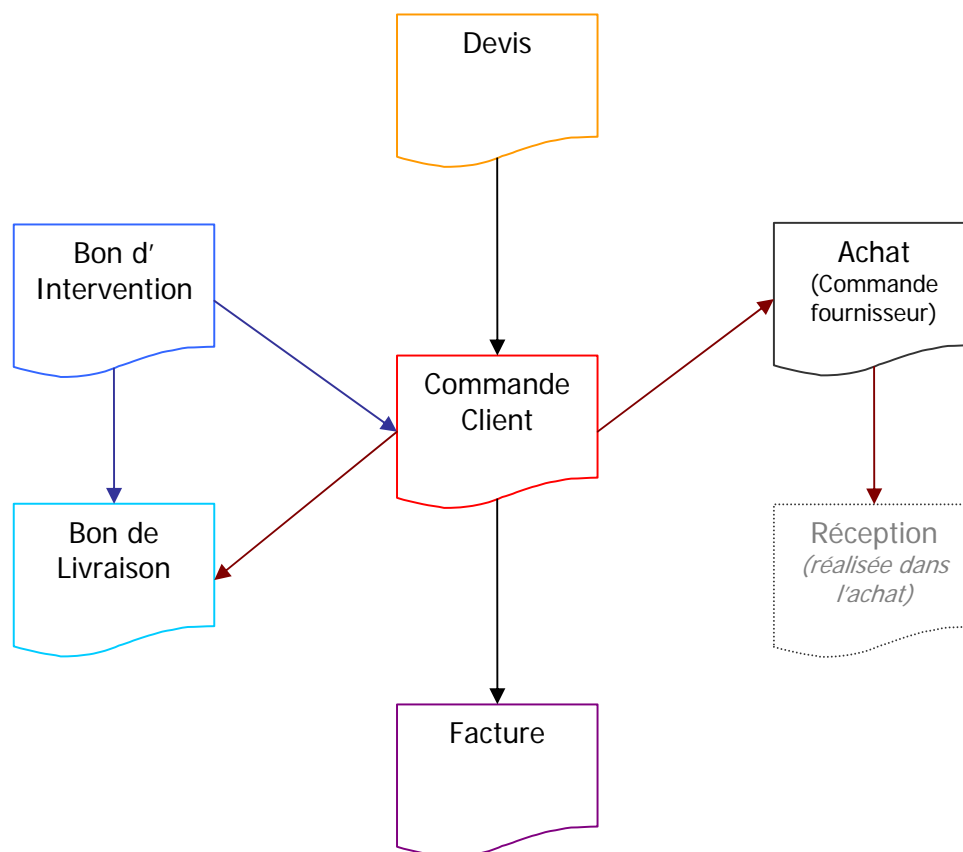
Date	N° Compt	Journal	N° Référence	Libellé	Débit	Crédit	Mode	Echéance
15/03/20	4010001	AC	2009031545879	SMART TELECOM		520,26	Cheque	15/04/2009
15/03/09	4010001	AC	2009031545879	SMART TELECOM		520,26	Cheque	15/04/09
15/03/09	445661	AC	2009031545879	SMART TELECOM	85,26		Cheque	15/04/09
15/03/09	607100	AC	2009031545879	SMART TELECOM	250,00		Cheque	15/04/09
15/03/09	607100	AC	2009031545879	SMART TELECOM	70,00		Cheque	15/04/09
15/03/09	607100	AC	2009031545879	SMART TELECOM	115,00		Cheque	15/04/09
<b>Total =</b>					520,26	520,26		
<b>Solde =</b>								

**Informations sur la ligne sélectionnée**  

Date export	N° Ident.	Lettrage
00/00/00	1436	



## Annexe



### Légende :

- Cheminement commercial
- Intervention technique
- Impact sur le stock