



Progiciel de service après-vente
- documentation détaillée -



Etudes Informatiques & **S**ervices

Présentation

Prise en charge – Service Client p 5

Synopsis de la prise en charge
Dossier de prise en charge : bon de réception
Planning de rendez-vous - Dépannage extérieur
Suivi des interventions
Consultation des interventions avec EISNET
Reprise simple ou groupée d'appareils
Encaissements
Navettes
Vente de pièces détachées et d'accessoires
Détection automatique des retours
Prêt d'appareil
Multi-site (option)

Gestion des délais d'intervention p 9

Travail à faire par client, atelier, technicien
Intervention sous garantie
Travail à faire : autres listes
Travail à faire : liste par constructeur
Travail à faire : liste par lieu d'achat (magasin)

Articles p 11

Multi-site (option) – multi-dépôts
Fichier des articles
Historique des consommations
Gestion des références des fournisseurs
Tarification des articles
Quantité
Mouvements inter-dépôts
- De la centrale vers les magasins
- D'un magasin vers un autre magasin
- D'un magasin vers un dépôt d'un autre magasin
Inventaire
Travaux de fin d'exercice
Pièces principales et fiches techniques
Étiquetage des articles

Gestion des achats p 15

Fiche Article
Tarif des fournisseurs
Commande pour les clients
Réapprovisionnement des stocks : état des seuils
Préparation / paniers des commandes
Réception des commandes
Contrôle de la facturation fournisseur
Passage en comptabilité (achats, trésorerie)

Fiche de travail – Facturation – Vente p 17

Assistance au dépannage
Création et consultation des fiches techniques
Création et consultation des pièces principale
Consultation du stock et des catalogues des fournisseurs
Tarification
Intervention multi-technicien
Regroupement des interventions terminées
Édition de document
Facturation
Refacturation automatique aux marques
Suivi des encaissements
Déclaration de T.V.A. à la facturation

Traitement des garanties p 19

Paramétrage
Normes des constructeurs
Transfert de fichiers
Mandats Agora © – Intervention SFG ©
Refacturation des interventions aux constructeurs
Les relevés

Trésorerie p 21

Paielements
Relevés
Remises en banque
Gestion de la caisse
Clôture journalière/mensuelle/annuelle
Impayés
Relances
Passage en comptabilité
Déclaration de T.V.A. aux encaissements
Accès à la facture client

Sous-traitance p 23

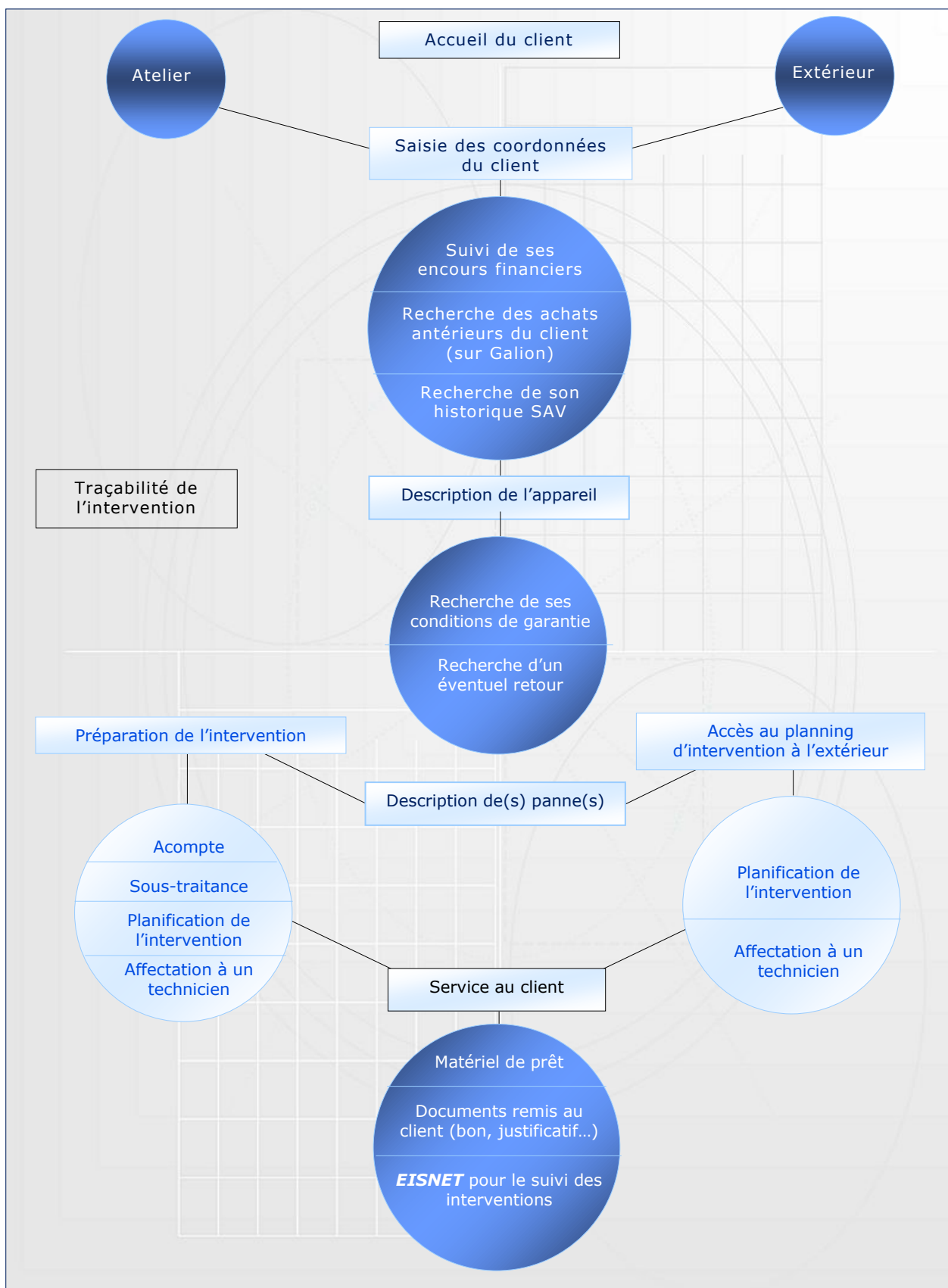
Schéma de la sous-traitance
Paramétrage
Liste des appareils à envoyer en sous-traitance
Expédition des appareils
Liste des appareils sous-traités
Relance de sous-traitance
Appareils en attente de retour
Retour de sous-traitance
Information du client

Statistiques p 25

Module complet

■ *Prise en charge – Service Client*

Synopsis de la prise en charge



Dossier de prise en charge : bon de réception

- Code-utilisateur à la création et à la modification du dossier.
- N° de bordereau du client (n° interne du magasin qui vous apporte l'appareil).
- Adresse du client identifié par un code (client en compte) ou par son ID (client divers : lorsque le client est connu, on le retrouve par son nom, prénom, son téléphone, son email, son adresse, etc.).
- Différenciation des adresses : du déposant, du client à facturer, du client à livrer, du lieu d'achat et du propriétaire de l'appareil.
- Vérification automatique de l'encours du client avec différents niveaux d'avertissement, affichage des impayés du client.
- Information complémentaire pour les clients CAMIF, LES TROIS SUISSES, LA REDOUTE, LA MAISON DE VALERIE... (n° de sociétaire, référence catalogue et propriétaire de l'appareil).
- Affichage de l'historique des achats du client dans votre magasin et des interventions sur ces achats.
- Caractéristiques de l'appareil : catégorie, marque, modèle, n° de série, n° de IMEI, code ou date de fabrication, date d'achat et garantie (affichage automatique à partir des renseignements saisis).
- Proposition d'échange de l'appareil sans intervention par un technicien (Les échanges sont paramétrés par marque et par modèle d'appareils).
- Localisation de l'appareil (emplacement dans l'atelier). Affectation automatique d'un emplacement possible.
- Aspect de l'appareil en cas de réclamation (rayures, éclats...) à partir de codes pré-établis ou en saisie libre.
- Défaut signalés par le client à partir de codes pré-établis ou en saisie libre.
- Accessoires joints (pile, cordon...) à partir de codes pré-établis ou en saisie libre.
- Devis proposé en fonction d'un montant paramétré par atelier de réparation ou catégorie d'appareils.
- Acompte automatique paramétrable par atelier de réparation ou catégorie d'appareils et gestion du mode de règlement de cet acompte.
- Prêt d'un appareil (gestion d'un parc de prêt, date de prêt et caution non encaissable). Lors de la reprise de l'appareil, le système contrôle que le prêt est rendu. Voir ci-dessous.
- Zone mémoire interne au bon, faisant office de POST-IT, pratique pour la communication interne.
- Date et mode de réception de l'appareil.
- Mode d'expédition prévu de l'appareil avec gestion des transporteurs alloués par le client.
- Visualisation du planning d'intervention pour définir la date de fin d'intervention. Une date est proposée par défaut en fonction de l'atelier de réparation ou de la catégorie d'appareil et de son mode de garantie.
- Gestion automatique des retours par le n° de série ou le n° de la facture d'achat du client. Voir ci-dessous.
- Sous-traitance (gestion des sous-traitants en fonction des marques qu'ils dépannent). Voir fiche Sous-traitance.
- Commentaires édités sur les documents remis au client à partir de listes pré-établies ou en saisie libre.
- Édition d'un bon de prise en charge avec impression optionnelle d'étiquettes codes-barres pour suivre l'appareil.
- Édition d'avis ou de courriers divers.
- Traçabilité des actes sur un dossier : suivi de dates d'entrée, de début d'intervention, des étapes du dépannage, les noms des intervenants, les actions vis-à-vis du client.
- Multi site (option) : transfert d'interventions vers un autre site.

Planning de rendez-vous – Dépannage extérieur

- Prise de rendez-vous avec consultation du planning sur une, deux, trois, quatre, ou cinq journées.
- Les rendez-vous peuvent être déplacés avec la souris par glisser/déplacer. Annulation de rendez-vous à partir du planning, du dossier de l'intervention ou de la préparation de la journée.
- L'horaire des rendez-vous peut être modifié par étirement.
- Des cases à cocher permettent d'afficher les rendez-vous de plusieurs ressources (tournée, technicien ou véhicule) et/ou plusieurs missions.
- Synchronisation des rendez-vous avec Google Agenda ©.
- Edition d'un bordereau journalier d'intervention par technicien avec les coordonnées des clients et les informations sur les appareils à dépanner.
- Fiche de travail pour chaque intervention, à remplir chez le client et faisant office de facture. Saisie des horaires d'arrivée et de départ, du travail effectué, et en fonction de l'avancement de l'intervention : les pièces changées ou en commandes, le mode de règlement ou le prochain rendez-vous. Le technicien fait signer son client.
- Suivi de plusieurs rendez-vous pour une même intervention.
- Paramétrage des délais d'intervention par atelier de réparation ou catégorie d'appareils et par type de garanties.
- Paramétrage des tournées par atelier, technicien, véhicule, zone géographique et taux de charge.
- Gestion des stocks pour chaque véhicule.
- Affectation d'une intervention à un technicien.
- Gestion des retours en atelier avec suivi des relivraisons.
- Gestion de plusieurs intervenants pour un même dossier.

Suivi des interventions

- Recherche d'une intervention par :
 - le nom du client déposant
 - le nom du client facturé
 - le nom du propriétaire de l'appareil
 - le numéro de téléphone du déposant
 - le numéro de compte-client
 - l'ID du client déposant
 - l'ID du client facturé
 - le numéro de sociétaire
 - le numéro du bon
 - la référence client
 - le numéro de facture
 - le matériel d'un contrat d'entretien
 - le numéro d'IMEI de l'appareil
 - le numéro de série de l'appareil
 - le modèle de l'appareil
 - la marque / catégorie de l'appareil
 - le numéro d'accord constructeur
 - la catégorie / emplacement de l'appareil
- Les appareils sont recherchés sans limite dans le temps. Par défaut, le programme propose la recherche sur les trois derniers mois. Vous pouvez modifier cette date.
- Ce programme vous donne l'historique complet des interventions de votre système, suivant le critère de votre choix.
- Une sélection supplémentaire permet de retirer les interventions terminées et reprises pour obtenir la liste des interventions en cours.
- Suppression et modification de dossiers à partir de la recherche par le nom du client.
- Quelle que soit la recherche, une « loupe » permet de visualiser la totalité du dossier et l'ensemble des transactions sur ce dossier.

Consultation des interventions avec EISNET

- Module d'interrogation de l'état des dossiers à travers Internet par vos clients. En fonction de vos clients (divers, en compte ou constructeurs), l'accès, l'interface et l'interrogation diffèrent. Consulter la fiche **EISNET**.

Reprise simple ou groupée d'appareils

- Liste des interventions à relivrer avec accès au planning pour prévoir et informer le client.
- Reprise des appareils dépannés par un particulier : un programme indique l'emplacement de l'appareil. Lors du paiement de l'intervention, **Titan** vérifie la présence d'un prêt d'appareil avant d'ouvrir la fenêtre des règlements.
- Reprise des appareils dépannés par un magasin : reprise groupée d'appareils avec édition d'un bordereau. Plusieurs listes permettent de trier les appareils par clients à facturer, par clients en compte ou divers, par clients à livrer ou par navettes.
- Possibilité de réimprimer un bordereau.

Encaissements

- Règlement d'une ou de plusieurs interventions (total ou partiel) avec le même règlement.
- Règlement de relevés (un ou plusieurs, total ou partiel).
- La fenêtre des règlements affiche le montant de la facture, les règlements déjà effectués (acomptes) et le solde. Votre client peut solder sa facture en plusieurs fois (127) avec étalonnage des dates d'encaissement.
- Possibilité de crédit.
- A partir d'une intervention, vous pouvez afficher les programmes de règlement des soldes permettant le pointage d'autres impayés en cours (Négoce + SAV) et donc un règlement commun.
- Modes de règlement illimités. Consulter la fiche Trésorerie.

Navettes

- Paramétrage des navettes par client et par type d'appareils. **Titan** permet pour un client déterminé de lui facturer un forfait par intervention. Le montant du forfait dépend de la catégorie ou de l'atelier de l'appareil.
- Affectation d'un code navette à un client pour cumuler le nombre d'interventions mensuelles.
- Fidélisation du client par obtention de la gratuité à partir d'un certain nombre d'interventions par mois.
- Utilisation des navettes pour la collecte et la relivraison d'appareils (navette du lundi, navette Nord-Ouest...).
- Édition des bordereaux de reprise par navette.

Vente de pièces détachées et d'accessoires

- Module de vente rapide de pièces détachées à partir de la facturation SAV. La saisie d'un code de vente de marchandises vous dispense de la saisie des spécificités du SAV (caractéristiques de l'appareil, garantie, défauts...).
- En aucun cas, ce module ne saurait remplacer notre logiciel de Négoce, **Galion**.

Détection automatique des retours

- Gestion automatique des retours par le n° de série ou le n° de la facture d'achat du client.
- Affichage automatique de l'intervention précédente pour une demande de confirmation du retour.
- La fenêtre affiche les trois derniers retours avec consultation détaillée de leur dossier par la « loupe ».
- Le retour est une intervention sous garantie de dépannage (même panne, il y a moins de trois mois). Il apparaît séparément dans les statistiques ce qui vous permet de chiffrer son coût et d'intervenir auprès du technicien concerné.

Prêt d'appareils

- Parc de matériel de prêt.
- Suivi des prêts avec liste des matériels disponibles et des matériels prêtés par site (multi site en option).
- Suivi du retour du matériel de prêt. Lors de la reprise de l'appareil, le système vous informe qu'un prêt est en cours.
- Le prêt s'effectue lors de la prise en charge d'un appareil avec demande de caution. Le matériel proposé dans la liste correspond au type de matériel apporté en dépannage.

Multi site (option)

- Multi site (option), consulter également la fiche Multi Site.
- Paramétrage des sites de prise en charge et des sites effectuant les interventions.
- Un bordereau de transfert liste les interventions devant migrer vers le site de réparation.
- Pointage des appareils avant leur envoi et à leur réception sur le site d'intervention.
- Le site de prise en charge a toujours accès au suivi de l'intervention et peut ainsi renseigner son client sur l'état de son appareil.
- Le retour de l'appareil s'effectue selon le même procédé (bordereau, contrôle).
- Le multi site vous permet de gérer l'ensemble de vos agences ou de vos plateformes de dépannage à partir d'un système de données centralisées. Cela vous permet de différencier les données selon leur origine (sites distants) tout en cumulant les données nécessaires à l'exploitation de votre entreprise.
- Le client léger permet la centralisation des données et des traitements. Consulter la fiche Technologie.

■ *Gestion des délais d'intervention*

Travail à faire par atelier, par date (complet)

- Programme très complet de suivi d'intervention.
- Interventions triées par atelier et sur la date de prévision permettant un contrôle précis et détaillé du travail à faire.
- A partir d'un écran unique, on peut extraire
 - les dossiers en attente de pièces,
 - les dossiers dont les pièces sont reçues,
 - les dossiers dont les pièces sont à poser,
 - les interventions sous garantie,
 - les devis (en attente, refusés ou à facturer),
 - les appareils n'ayant pas d'emplacement,
 - les interventions terminées pour prévenir les clients.
 - les interventions qu'aucun technicien n'a pris en charge,
- Les interventions dont le délai d'intervention prévu est dépassé, apparaissent en couleur.
- Vous pouvez
 - affecter une intervention à un technicien,
 - remplir un mémoire qui sera visible par ceux qui consulteront le dossier,
 - modifier la fiche entièrement ou simplement le code état de l'intervention,
 - imprimer la liste,
 - afficher la « loupe » du dossier.
- les dossiers pour un code état saisi,
- les réparations identiques pour ce modèle d'appareil (historique des pannes sur ce modèle)
- les interventions en cours pour le client sélectionné,
- les interventions en sous-traitance,
- et on peut accéder au planning au pour les interventions extérieures.

Interventions sous garantie

- Liste des interventions sous garantie en cours triée par le nom du déposant de l'appareil. Plusieurs colonnes décrivent l'appareil. Le nombre de jours écoulés depuis l'entrée de l'appareil est affiché à droite de l'écran. « Loupe » et éditions disponibles.

Travail à faire : autres listes

- Liste du travail à faire établie par atelier, par date de prévision et par site. Depuis cette liste, vous avez accès au dossier d'intervention et à l'affectation d'un technicien. « Loupe », tri par code état et éditions disponibles.
- Liste du travail à faire établie par le nom du déposant de l'appareil, puis par la catégorie ou l'atelier ou le technicien. Tri affiné ensuite par le choix de la date de prévision, du site et du code état de l'intervention. « Loupe » et éditions disponibles.
- Liste du travail à faire établie par le mode de réception, la date de réception et par l'atelier. Tri affiné ensuite par le choix de la date de prévision, du site et du code état de l'intervention. « Loupe » et éditions disponibles.
- Liste du travail à faire établie par atelier, date de réception et par technicien. Tri affiné ensuite par le choix de la date de prévision, du site et du code état de l'intervention. « Loupe » et éditions disponibles.
- Liste du travail à faire établie par la date de réception de l'appareil. Tri affiné ensuite par le choix de la date de référence, du site, puis de l'atelier. « Loupe » et éditions disponibles.
- Liste des interventions en attente de pièces. Tri affiné ensuite par le choix de l'atelier, de la référence, ou du client. Affichage par dossier du nombre de pièces en commande sur le nombre total de lignes d'articles du dossier. « Loupe » et éditions disponibles.
- Liste du travail à faire en extérieur établie par atelier. Tri affiné ensuite par le choix du site, le code état et de la date de prévision. Accès au dossier d'intervention et affectation d'un technicien. « Loupe » et éditions disponibles.

Travail à faire : liste par constructeur

- Attente de pièces détachées : modèle d'appareil, numéro de série, numéro de commande, date de la commande, référence de la pièce, délai, commentaire, numéro du dossier.
- Réparations en cours : modèle d'appareil, numéro de série, délai, problème rapporté, raison du délai, référence de la pièce, numéro de la commande, date de la commande et numéro du dossier.
- Statistiques mensuelles des réparations : sur sept jours, sur un à trois mois, sur trois mois et plus avec indication des retours.

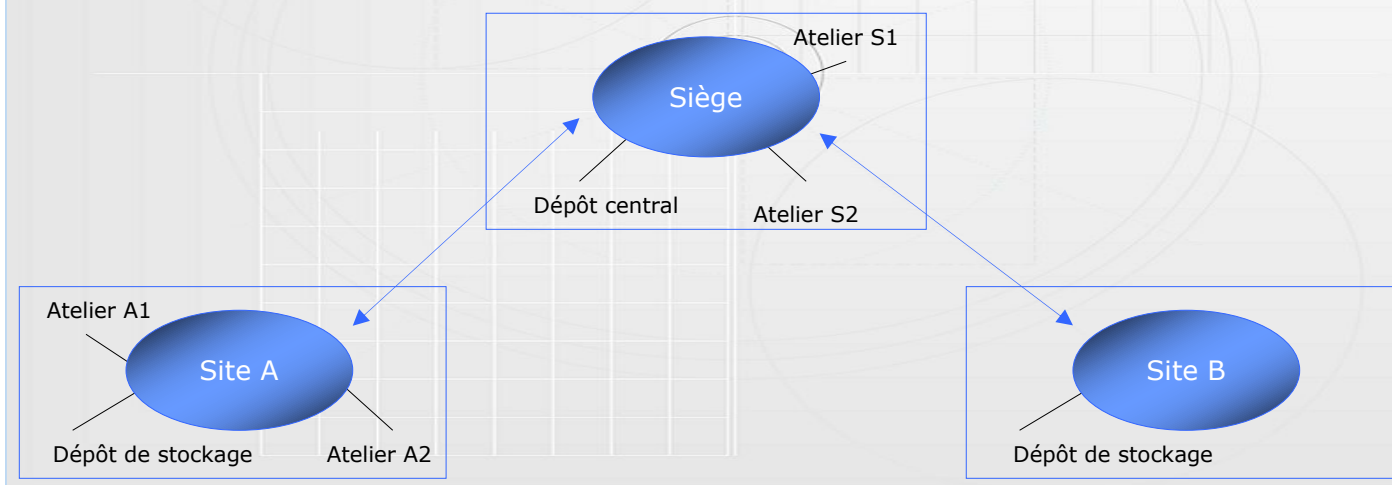
Travail à faire : liste des réparations par client (magasin)

- État des réparations sous garantie, hors garantie, les deux, avec affichage ou non des interventions terminées : affichage du numéro de dossier, de la date de réception, marque, modèle, catégorie, numéro de série, numéro de bordereau, numéro de sociétaire, nom du client, état de l'appareil.

■ Article

Multi site (option) – multi dépôt

- Un ou plusieurs sites disposant d'un ou de plusieurs dépôts chacun.
 - Un dépôt appartient à un site unique.
 - Il existe quatre types de dépôt :
 - S = stockage : pour stocker les produits.
 - C = correction : pour régulariser les stocks en période d'inventaire.
 - T = transfert : pour servir d'intermédiaire entre 2 dépôts de stockage.
 - P = préparation de transfert : dépôt utilisé lors de la préparation des transferts.
- En fonction de ces types de dépôt, on peut effectuer différents mouvements de stock.
- mouvement de correction : pour régulariser un stock en période d'inventaire, vol, casse, consommation interne...
 - mouvement inter dépôts : pour transférer de la marchandise.
- Les dépôts de transfert peuvent être utilisés pour faire migrer les articles d'un site à un autre (Voir transfert inter dépôts et Fiche Multi site).



Fichier des articles

- Suivant le code du dépôt saisi, les articles sont retranchés du stock automatiquement dès que les techniciens saisissent les pièces, ou qu'une vente est effectuée au comptoir. Le stock est mis à jour dès que le mouvement d'une pièce est saisi dans le système.
- Si le code du dépôt est enlevé, vous pouvez saisir des références de pièces qui ne sont pas gérées dans votre fichier-article. Le dépôt « Inex » autorise la livraison des pièces qui n'ont pas été créées préalablement dans votre système informatique. Cette méthode est pratique car vous n'êtes jamais bloqué pour servir un client.
- Création de dépôts illimitée.
- Transactionnel en temps réel : chaque transaction est mémorisée dans un journal : les entrées, les sorties, les mouvements inter-dépôts, les rétrocessions. Tous ces événements sont enregistrés au fur et à mesure.
- Le magasinier crée, modifie ou supprime des articles de son dépôt.
- Liaison avec les catalogues des fournisseurs. Récupération des informations livrées par vos fournisseurs.
- Association de l'article avec un groupe, une famille, une sous-famille, un taux de TVA particulier.
- Organisation des casiers : les références des « articles équivalents » dans le même casier. Vous gérez une fiche stock pour plusieurs références articles et une fiche tarif pour chacune de ces références.
- Gestion des emplacements par dépôt.
- Disponibilité de la pièce (épuisée, reliquat fournisseur...).
- Recherche d'un article par référence, désignation, marque, catégorie, famille, groupe, fournisseur et référence, fournisseur et désignation, par emplacement, par numéro de série, par code-barres...

Historique des consommations

- Liste détaillée des commandes en cours.
- Liste détaillée des commandes aux fournisseurs.
- Liste détaillée des entrées, des sorties et des transactions de stock.
- Liste cumulée des entrées et sorties mensuelles par référence.
- Liste des dossiers ayant utilisé (commande, BL, facture) une référence article sur une période donnée.

Gestion des références des fournisseurs

- Une référence article peut avoir de multiples références fournisseurs équivalentes.
- Pour chacune des équivalences, nous conservons son dernier prix d'achat, la date de ce prix et le code-barres associé à cette référence fournisseur.
- Ces informations sont mises à jour manuellement dans le fichier des articles ou lors des contrôles de facturation.
- La fenêtre des références fournisseurs apparaît à la préparation des commandes pour vous aider dans votre choix.
- Parmi ces références, vous sélectionnez votre référence de commande par défaut. C'est elle qui sera proposée en commande si vous avez saisi une autre référence fournisseur de la liste.
- Les références saisies peuvent être également gérées en stock individuellement tout en conservant le lien de l'équivalence. Cela permet de suivre le stock et la tarification des articles de manière indépendante.
- De la même manière, si un technicien saisi une référence fournisseur non gérée en stock, la fenêtre des équivalences lui permet de choisir l'article à défalquer du stock ou à passer en commande.

Tarification des articles

- Prix de vente :
Le programme gère cinq tarifs de vente principaux, paramétrables en fonction des critères définis ci-dessous.
 - des articles : prix indicatif, prix net = prix indicatif – (moins) reprise de l'article, prix final = prix net – (moins) prime de l'article, prix soldé, prix constaté sur le marché.
 - des pièces détachées : le libellé des tarifs de vente de pièces détachées est paramétrable par l'utilisateur. Le prix 1 est en général un prix public, et le prix 2 est un prix revendeur. On attribue au particulier le tarif 1 et au revendeur le tarif 2. Dès la prise en charge, le client est identifié par son statut de particulier ou de revendeur. Les tarifs sont calculés selon :

Un prix de référence

- Soit le prix catalogue
- Soit le dernier prix d'achat
- Soit le prix de vos conditions d'achat
- Soit le prix de revient

Multiplié par

Le coefficient de vente du fournisseur correspondants aux codes tarifs de vente de l'article

Soit un coefficient fixé (le prix de vente varie en fonction du prix de référence),

Ou le prix de vente est fixé (le coefficient varie en fonction de prix de référence)

Ce paramétrage peut être globalisé aux articles d'un fournisseur, par famille, par groupe ou par catégorie.

Vous disposez aussi de tarifications particulières :

- Remises en cascade,
- Prix et/ou remise par quantité,
- Prix par client et par référence,
- Remise par client et par groupe de produits,
- Remise par client, par fournisseur et par groupe de produits.
- Mise en place de prix promotionnels de date à date quel que soit le type d'article.
- Gestion des prix nets : les remises sont impossibles sur ces produits lors de la vente.
- Affichage en rouge des marges négatives pour alerter une vente à perte. Possibilité de fixer un pourcentage de marge minimum ainsi que marge par défaut pour des articles inexistantes.
- Gestion du prix catalogue fournisseur.

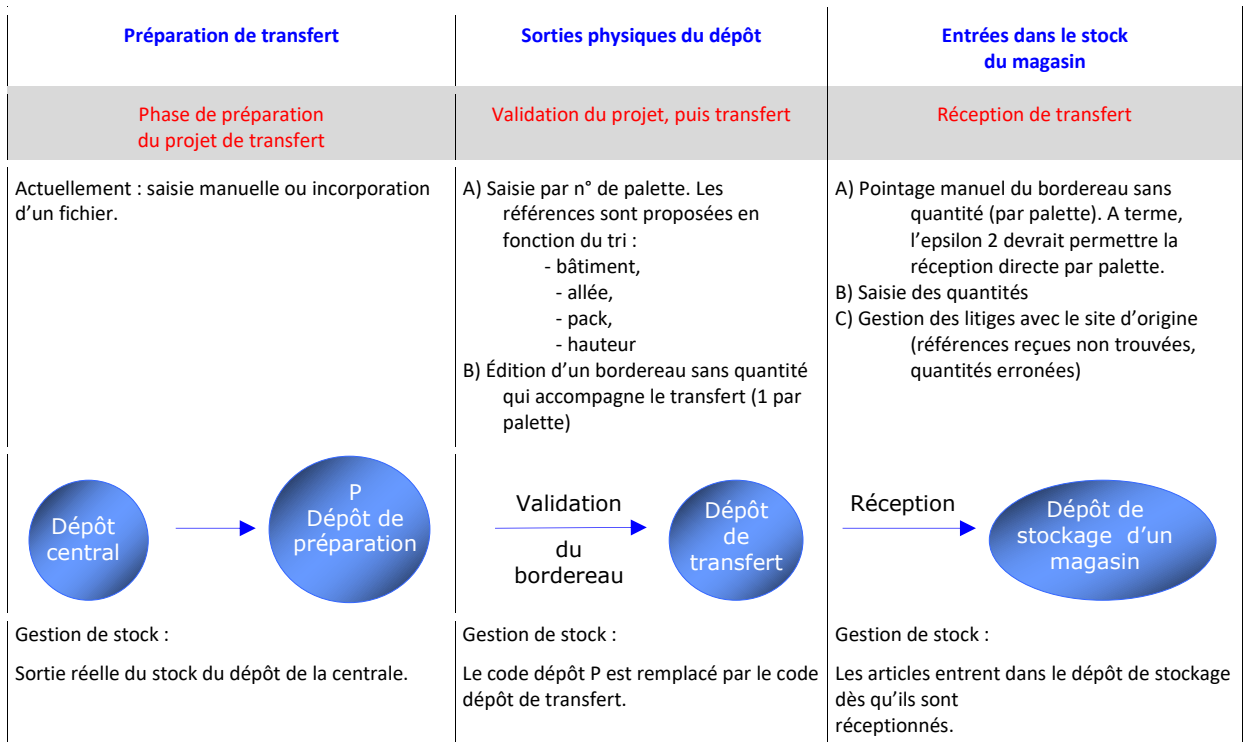
Quantité

- minimale d'une référence par période et par dépôt. Cela permet de gérer la saisonnalité des articles pour le déclenchement des commandes.
- Maximale d'une référence par période et par dépôt. Cela permet de gérer la quantité à réapprovisionner.
- de stock ou physique : c'est la quantité inventoriée + (plus) les entrées – (moins) les sorties.
- d'inventaire : dernière quantité inventoriée avec sa date.
- de l'inventaire précédent.
- disponible à la vente : quantité physique – (moins) les commandes des clients + (plus) les commandes des fournisseurs.
- disponible après livraison : quantité physique – (moins) les commandes en cours.
- commandes fournisseurs.
- commandes clients.
- Cumul d'entrée, quantités reçues des fournisseurs, mouvements de stock.
- Cumul de sortie, quantités facturées aux clients, mouvements de stock.

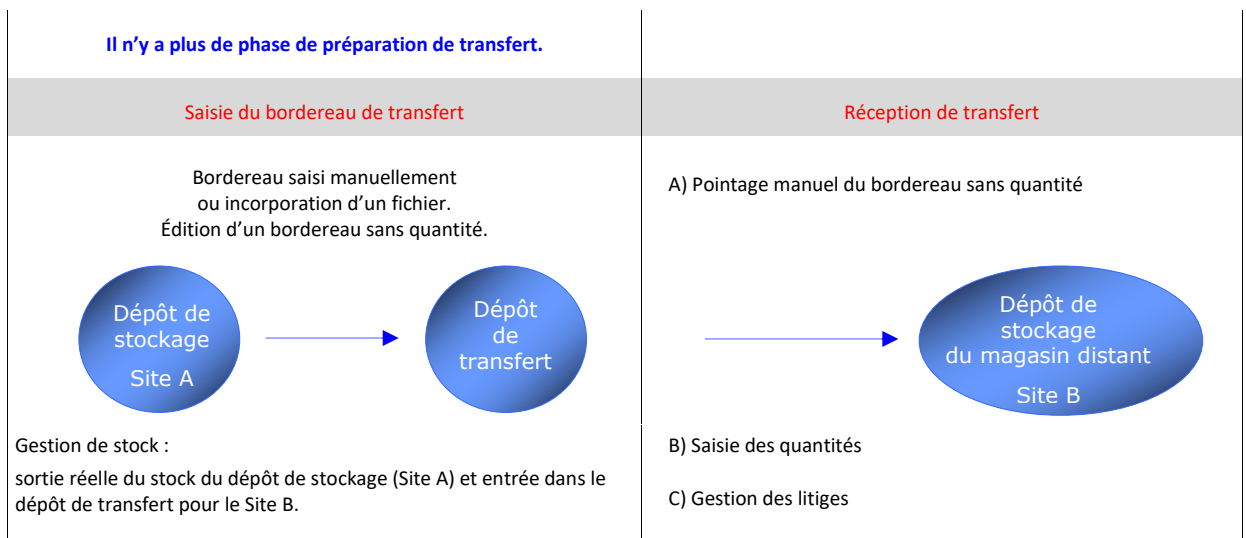
Mouvements inter dépôts

- Lorsque vous gérez plusieurs dépôts, vous devez transférer des marchandises pour approvisionner vos différents stocks.
- L'utilisation d'un dépôt de transfert entre le dépôt d'origine et le dépôt destination permet de sortir du stock la marchandise sans pour autant la faire entrer dans le nouveau dépôt. Le dépôt de transfert correspond au transport de la marchandise.
- Création de bordereaux de transfert pour l'envoi, programme de réception de transfert pour le contrôle de la marchandise reçue.
- Liste des bordereaux de transfert en attente par site (option) et par dépôt. Ajout de commentaires sur les bordereaux pour un meilleur suivi.
- Liste des transferts par numéro de bordereau avec affichage du détail, ou par référence avec la « loupe ».
- Historique des mouvements inter dépôts : affichages des numéros de bordereau, de la date de création des bordereaux, du nom du créateur du bordereau, des dépôts d'origine et de destination, de l'état du transfert (validé, non validé, en cours, en réception ou terminé), date de la réception et nom de l'opérateur ayant effectué la réception.

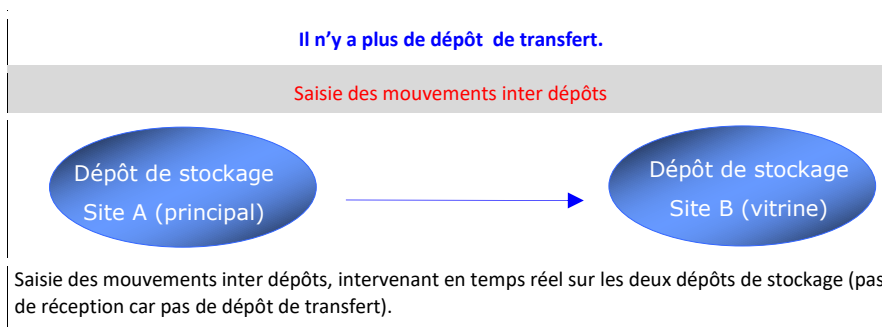
A) de la centrale vers les magasins



B) d'un magasin vers un autre magasin



C) d'un magasin vers un dépôt d'un autre magasin



Inventaires

- Plusieurs états d'inventaires sont possibles pour les pièces détachées et les articles de votre magasin. Ils sont justifiés par les nombreuses méthodes que nos clients emploient aujourd'hui :
 - Inventaire par référence de l'article.
 - Inventaire par fabricant.
 - Inventaire par catégorie.
 - Inventaire par casier.
 - Inventaire par emplacement en stock de l'article.
 - Inventaire par famille.
 - Inventaire par groupe.
- Édition des feuilles de l'inventaire physique par dépôt.
- Saisie de l'inventaire.
- Possibilité d'ajouter une nouvelle référence pendant l'inventaire.
- Liste des écarts d'inventaire avec édition.
- A partir des écarts d'inventaires, possibilité de créer un bordereau de correction d'inventaire en automatique ou de corriger les quantités inventoriées.
- Chiffrage du stock au prix moyen pondéré, au dernier prix d'achat, au dernier prix d'achat net ou prix de vente (indépendant de l'inventaire).
- Distinction, lors des inventaires, entre les pièces détachées et les matériels.
- Liste des inventaires avec leur date de création, leur type (partiel ou total), leur état (en cours, annulé ou terminé), leur paramétrage, l'opérateur responsable de la préparation, la date d'édition des écarts d'inventaires, la date de l'inventaire terminé. Cette liste est donnée par dépôt.

Travaux de fin d'exercice

- Clôture annuelle des factures et paiements clients
- Archivage des factures et paiements clients
- Purge des archives
- Épuration des articles non movimentés depuis une date
- Liste des articles à déprécier sur une période souhaitée
- Édition d'un état des réparations sur les appareils sous garantie magasin. Cela vous permet de chiffrer au bilan, le coût de votre service après-vente sous garantie.
- État des en-cours de production stockée facturée : liste des interventions facturées dont les appareils ne sont pas repris.
- État des en-cours de production stockée non facturée : liste des interventions en bons à facturer dont les appareils ne sont pas repris.
- Liste des interventions facturées non réglées dont les appareils sont repris.

Pièces principales et fiches techniques

- Un programme vous permet, après sélection d'une marque et d'un modèle, d'obtenir la liste des pièces principales pour cet appareil.
- Vous pouvez ajouter ces pièces au fur et à mesure de la sortie des nouveaux modèles, ainsi que leurs modèles équivalents. Vous pouvez sélectionner une pièce et consulter sa disponibilité dans votre stock ainsi que son prix.
- Un programme permet d'enregistrer au fur et à mesure les fiches techniques.
- Pour retrouver une fiche technique, vous sélectionnez la marque, puis le modèle de l'appareil. Ensuite, vous précisez la famille de pannes concernée par le défaut signalé (mécanique, chroma, alimentation ...). Une liste de pannes s'affiche. Chaque panne est décrite en détail.
- Les techniciens peuvent créer une bibliothèque de pannes principales et éviter ainsi les recherches répétées.

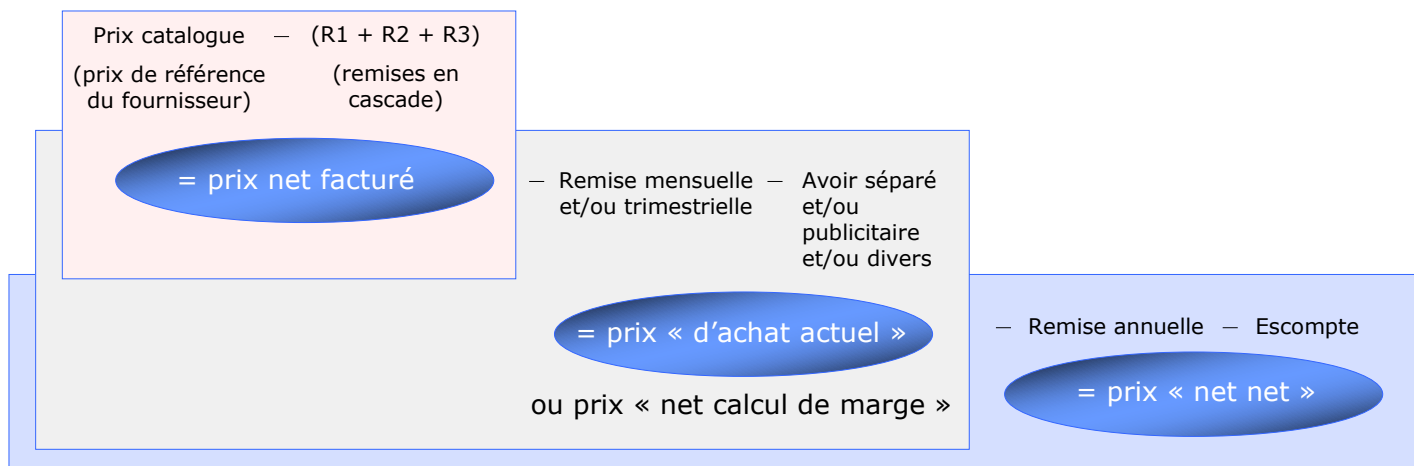
Étiquetage des articles

- Un programme permet de sélectionner un ensemble d'articles par référence ou emplacement et de choisir le nombre d'exemplaires à imprimer.
- A la réception des commandes, vous pourrez directement imprimer les étiquettes correspondant aux articles reçus.

■ Gestion des Achats

Fiche Article

- Conditions d'achats de l'article chez vos différents fournisseurs (références fournisseurs et prix comparés). Sélection d'une référence de commande.
- Enregistrement des futures conditions d'achat qui s'appliqueront automatiquement lors des prochaines commandes. Il s'agit de remises (remises de base : R1, R2, R3, en cascade...), de l'escompte, de remises mensuelle, trimestrielle, annuelle, d'avoirs (avoir séparé, avoir publicitaire, avoirs divers).



- Administration des différents prix d'achat :
 - Prix catalogue = c'est le prix de référence du fournisseur sur lequel on va appliquer différentes remises pour obtenir le prix d'achat « actuel » ou prix « net calcul de marge ».
 - Dernier prix d'achat = c'est le prix « net calcul de marge » appliqué sur la dernière livraison quel que soit le fournisseur.
 - Prix d'achat actuel = c'est le prix actuel pratiqué par votre fournisseur. On tient compte de toutes les conditions d'achat, sauf l'escompte et la remise annuelle.
 - Prix d'achat moyen pondéré = c'est la moyenne des prix d'achat de toutes vos livraisons.
 - Prix de revient = c'est le prix d'achat actuel multiplié par un coefficient. Vous déterminez le coefficient par rapport aux frais à imputer (frais de transport, frais de douanes ...).
 - Prix de référence = c'est le prix que vous sélectionnez parmi les cinq prix d'achat.

Tarif des fournisseurs

- Intégration de vos tarifs fournisseurs dans une base de données consultable depuis le menu du logiciel, depuis le programme de facturation, le programme de préparation des commandes, ou encore depuis le programme de commande aux fournisseurs.

Commande pour les clients

- Consultation des informations du dossier du client pendant tout le cheminement de la commande : du dossier d'intervention à la préparation des commandes aux fournisseurs ; du bon de commande aux fournisseurs à la réception des commandes ; et de l'affectation de la pièce au technicien à la facture du client.
- Conservation illimitée de l'historique des clients et du suivi de leur dossier.
- Avec le programme de recherche multiple, les utilisateurs peuvent informer le client des dates de commande, de prévision, de délai, de réception de l'article...

Réapprovisionnement des stocks : état des seuils

- Proposition de réapprovisionnement de stock, en fonction de la quantité réelle en stock, des quantités mini et maxi autorisées au cours d'une période (définie par vous), des commandes pour les clients et les fournisseurs en cours.
- Sélection dans une liste des articles à confirmer en commande.
- Possibilité de tout sélectionner, de modifier les quantités, de vérifier les stocks.
- L'état des seuils existe trié par référence, par catégorie d'articles, par marque et par catégorie, par marque et par famille, par marque et par activité ; et enfin, par fournisseur et par catégorie.

Préparation / paniers des commandes

- Module de consultation des commandes passées par les techniciens pour les dossiers d'intervention.
- Visualisation des commandes de stock passées par les techniciens.
- Comparaison des prix entre la référence mise en commande et les prix chez les autres fournisseurs.
- Possibilité de modifier la référence en commande, le fournisseur de commande, d'ajouter ou de supprimer des lignes de commande.
- Saisie d'un acompte.

Réception des commandes

- Réception par bon de livraison fournisseur. Affichage d'une ou de plusieurs commandes simultanément à l'écran pour une réception partielle ou totale des articles.
- Ajout d'une référence livrée non enregistrée dans la commande.
- Saisie d'un bon de livraison sans commande préalable.
- Touche de recherche d'une référence dans toute la liste.
- Modification de la référence de commande ou de la fiche article.
- Positionnement en « pièce épuisée » d'un article.
- Suivi des reliquats ou annulation des reliquats.
- Litige : mise en litige d'une certaine quantité d'articles suite à une « mauvaise » livraison, puis suivi du litige.
- Édition de bons de réception ou de bons de contrôle.
- Impression d'étiquettes pour les articles aux différents formats avec ou sans codes-barres.
- Lorsqu'on indique la quantité reçue, le programme met à jour les prix dans la fiche article : dernier prix d'achat, le prix moyen pondéré et la fenêtre des références des fournisseurs.

Contrôle de la facturation fournisseurs

- Affichage des différents bordereaux de livraison réceptionnés.
- Pointage des bordereaux concernés par la facturation. Possibilité de faire disparaître un bon de la liste car il ne sera jamais facturé.
- Correction des conditions d'achat par ligne d'article (remise, escompte, avoir...). Cette opération corrige également le dernier prix d'achat et le prix d'achat moyen pondéré dans la fiche de l'article.
- Possibilité d'indiquer une certaine quantité gratuite sur une ligne de produit.
- Saisie de la date de la facture et prise en compte des conditions d'achats pour le calcul de la date d'échéance.
- Saisie ou affectation automatique du numéro de pièce comptable.
- Saisie du montant du port, de frais divers (gestion...), d'un montant d'échantillons facturés.
- Saisie d'une facture ou d'un avoir sans bon de livraison.
- Saisie du règlement.
- Plusieurs fournisseurs de commande peuvent être regroupés sur un seul fournisseur de facturation.
- Contrôle et pointage des avoirs et des remises reçus de vos fournisseurs pour un meilleur suivi du contrôle de la facturation.

Passage en comptabilité des achats, de la trésorerie

- Suite au contrôle de la facturation, il ne reste qu'à transférer ces factures dans la comptabilité. Ce transfert s'effectue par site (si vous utilisez l'option multi site) et par mois.
- Affichage de bordereau de ventilation des achats avant le transfert.
- Validation du transfert et génération du bordereau dans la comptabilité.
-

■ *Fiche de travail – Facturation - Vente*

Assistance au dépannage

- Les techniciens disposent de plusieurs programmes d'aide au dépannage dont l'historique de réparation par modèle d'appareil. Ils visualisent les interventions déjà effectuées sur ce modèle grâce à la « loupe ». Ils peuvent rechercher une intervention antérieure à partir de la saisie d'un mot clé.

Création et consultation de fiches techniques

- Un programme permet d'enregistrer au fur et à mesure les fiches techniques que vous recevez des constructeurs ainsi que vos propres dépannages.
- Pour retrouver une fiche technique, vous sélectionnez la marque, puis le modèle de l'appareil. Précisez ensuite la famille de pannes concernée par le défaut signalé (mécanique, chroma, alimentation ...). Une liste de pannes s'affiche. Chaque panne est décrite en détail.
- Les techniciens peuvent créer une bibliothèque de pannes principales et s'éviter ainsi des recherches répétées.

Création et consultation des pièces principales

- Un programme vous permet, après sélection d'une marque et d'un modèle, d'obtenir la liste des pièces principales pour cet appareil.
- Vous pouvez ajouter ces pièces lors de leur saisie en fiche de travail ou depuis ce programme lors de la sortie des nouveaux modèles, ainsi que leurs modèles équivalents.
- Vous pouvez sélectionner une pièce et consulter sa disponibilité dans votre stock ainsi que son prix.

Consultation du stock et des catalogues des fournisseurs

- Lorsque les techniciens dépannent un appareil, ils ont besoin de connaître la disponibilité des pièces détachées ainsi que leur prix de vente.
- Une liste d'articles, triés par référence ou par désignation, affiche les quantités en stock et vos tarifs.
- Si la pièce recherchée n'est pas gérée dans votre fichier article, elle est automatiquement recherchée dans les catalogues-fournisseurs.

Tarifification

- La tarification des pièces s'affiche automatiquement en fonction du type de client (divers, revendeur, refacturation au constructeur) ainsi qu'en fonction des informations saisies dans la fiche du client (remise, tarif précis...)
- Le tarif de la main d'œuvre s'applique de la même manière. Il existe également des forfaits par client.
- Le tarif forfait main d'œuvre atelier peut être différent du tarif main d'œuvre extérieur.
- Les frais administratifs s'inscrivent seuls en fonction du type de client (divers et/ou en compte ou personne) et du type d'intervention (atelier ou extérieure).
- Les frais divers (petites fournitures) s'inscrivent seuls en fonction du type de client (divers et/ou en compte ou personne) et du type d'intervention (atelier ou extérieure).
- Les frais de déplacement s'inscrivent seuls en fonction du type de client (divers et/ou en compte ou personne). Certains peuvent être automatisés dans le cas de navette, par exemple.

Intervention multi-technicien

- Chaque technicien indique les différents éléments de sa facturation en précisant son code technicien.
- Dans les statistiques, chaque technicien se verra attribuer son travail qui tiendra compte du temps passé et des divers éléments renseignés par son code (pièces, main d'œuvre...).

Regroupement des interventions terminées

- Suivant votre organisation interne, vous donnez ou non l'autorisation aux techniciens de facturer. Dans un cas, ils remplissent des fiches d'intervention pour l'administratif. Dans l'autre cas, ils établissent directement la facture. Pour la facturation de la main d'œuvre, nous enregistrons deux informations : le temps passé par le technicien (temps réel du dépannage) et le temps facturé au client. Ces deux notions se retrouvent dans les statistiques.

Édition de documents

- En fonction de l'avancement de l'intervention, vous avez la possibilité d'éditer de nombreux documents :
 - Bon (intervention non faite),
 - Bon à facturer (le technicien a terminé son travail, le dossier est en attente de facturation individuelle),
 - Bon d'intervention à facturer (le technicien a terminé son travail, le dossier est en attente de facturation regroupée),
 - Devis (proposition de devis par le technicien – il doit être contrôlé par un administrateur),
 - Devis contrôlé (devis prêt qui doit être envoyé au client ou en attente de réponse),
 - Devis accepté (appareil à dépanner puisque le client a accepté son devis),
 - Devis refusé (appareil à remonter si besoin, facture à établir dans le cas d'une facturation des devis refusés),
 - Devis à facturer (le technicien a terminé son travail, le dossier est en attente de facturation individuelle),
 - Rapport d'intervention (le technicien a terminé son travail, l'intervention est sous-garantie pour le déposant)
 - Facturation à zéro (justifier la gratuité sur une intervention, bascule en comptabilité),
 - Facturation chiffrée,
 - Avoir.

Facturation

- Quelque soit le travail effectué par le technicien, la fiche d'intervention doit être complétée. Le technicien prend soin d'indiquer les défauts qu'il a constatés, le travail qu'il a effectué ainsi que le temps passé. Toutes les pièces détachées, les petites fournitures, nécessaires à la réparation, les dates de commande et de réception de marchandises sont mémorisées dans la fiche de travail.
- Les techniciens peuvent commander les pièces détachées depuis la fiche de travail. Ils peuvent également réaliser des commandes pour réapprovisionner leur stock. Il s'agit de propositions de commande qui devront être validées par le magasinier (ou par la personne chargée des commandes aux fournisseurs).
- Pour les réparations sous-garantie, le système, en fonction de la marque de l'appareil dépanné, traduit vos codes internes en norme "IRIS".
- Au delà d'un montant maximum saisi lors de la prise en charge, le programme vous signale qu'un devis a été demandé par le client.
- Un code état est associé à chaque intervention : certains de ces états sont gérés par le programme (attente de pièces, non fait, sous traitance...). D'autres sont laissés à votre choix. Vous pouvez créer autant de codes supplémentaires que vous souhaitez.

Refacturation automatique aux marques

- Un programme centralise par fournisseur les interventions à refacturer. Soit vous lancez la refacturation dossier par dossier, soit tous les dossiers à la fois.
- Vous avez accès à la modification des dossiers depuis cette liste et à la « loupe ».
- Les colonnes affichées présentent les éléments qui seront refacturés et à qui.

Suivi des encaissements

- Chaque facture ou avoir génère un dû client (ou trop perçu) qui peut ensuite être consulter. Consultez la fiche Trésorerie.

Déclaration de T. V. A. à la facturation

- Déclaration de la T. V. A. à la facturation : récapitulatif des factures d'une date à une autre, par taux de T. V. A. Cinq taux de T. V. A. peuvent être utilisés.
Affichage de cinq colonnes de H. T., de cinq colonnes de T. V. A., du numéro de facture, de la date de la facture, du nom du client, du pays du client, du site de l'intervention, du montant T. T. C. de l'intervention.
Affichage d'un récapitulatif par pièce, main d'œuvre et déplacement.
Possibilité d'imprimer les factures apparaissant sur la déclaration de T. V. A. avec au choix : toutes, CEE, export, DOM - TOM ou France.
Possibilité d'imprimer une facture seule sélectionnée.

■ *Traitement des garanties*

Paramétrage

- Les conditions de garantie varient en fonction :
 - du lieu d'achat,
 - des marques,
 - des ateliers (audio, video...),
 - des catégories d'appareils (auto-radio-cassette, auto-radio, laser...),
 - des modèles d'appareils,
 - de la date d'achat (évolution des conditions de garantie par de nouveaux contrats).Pour répondre à ces multiples conditions de garantie, nous avons créé des fichiers paramétrés qui répondent à ces questions.
- Définition d'une norme pour chaque marque : IRIS, GIFAM...
 - contrôle de l'existence des modèles pour cette marque OUI/NON,
 - saisie de caractéristiques spécifiques pour la marque (binôme ou code de fabrication, référence produit, date de fabrication, correspondances, contrôle du compte marque, échange...),
- Chaque modèle d'appareil peut avoir pour lui seul un forfait de main d'œuvre, une condition de garantie ou être échangeable.
- Les types de garantie sont paramétrables en fonction d'un remboursement, par la marque ou par le magasin, des pièces, de la main d'œuvre et de la livraison.

Exemple :

Code :	TOT 36		
Libellé :	Garantie totale 3 ans		
Durée en mois	Totale	Marque	Magasin
Pièce	36	12	24
Main d'oeuvre	36	12	24
Livraison	36	0	36

- Les conditions de garantie sont définies par marque, puis par atelier ou par catégorie. Un atelier comprend plusieurs catégories.
- Paramétrage de la garantie de stock et de la garantie d'un appareil vendu.
- Paramétrage des rachats de garantie : on affecte un code de garantie pour un client en compte, une marque ou une catégorie d'appareils.
- Forfait par client : enregistrement des montants de la main d'œuvre sous garantie facturée au constructeur pour chaque catégorie d'appareils.
- Tarif pièce : un code tarif est attribué spécifiquement aux refacturations sous garantie. Il s'agit soit d'un pourcentage du tarif catalogue, soit d'un tarif net.

Normes des constructeurs

- Nous nous adaptons aux normes exigées par vos fournisseurs. Aujourd'hui, nous avons intégré les normes IRIS, GIFAM petit et gros ménage, les transferts internet pour AGORA, des formats particuliers comme Delonghi, Domena, Magimix... Les dernières modifications des constructeurs sont prise en compte au fur et à mesure.

Transfert de Fichiers

- En fonction de vos fournisseurs, les remontées de garanties ou de commande de pièces se font par envoi de fichiers ou par dépose via Internet. Les dossiers et relevés sur papiers restent toujours disponibles. Ainsi, pour demeurer à la pointe de votre satisfaction, nous intégrons dans nos logiciels les nouvelles technologies que nous mettons aussitôt à votre disposition.

Mandats Agora © – Interventions SFG ©

- Création des dossiers S.A.V. à partir des mandats Agora récupérés sur le site d'Agora© et importation des références suggérées (pièces défectueuses) par le constructeur (via Maxeis).
- Création des dossiers S.A.V. à partir des demandes d'interventions récupérées depuis le webservice SFG (via Maxeis).

Refacturation des interventions aux constructeurs

- Grâce à ce paramétrage, les éléments de la garantie s'affichent automatiquement dans la fiche de prise en charge dès la saisie des coordonnées du client et des caractéristiques de l'appareil. Un novice peut ainsi effectuer des prises en charge sans avoir à connaître les conditions de garantie des constructeurs et des magasins.
- Lors de la facturation des interventions, les éléments de la refacturation au constructeur et au magasin s'établissent automatiquement. Vous pouvez contrôler les refacturations. Sinon, elles se valident les unes après les autres.

Les relevés

- Les refacturations émises peuvent être regroupées sur un relevé et/ou sur une facture transmise aux constructeurs par Internet (ou autre suivant le constructeur).

■ Trésorerie

Paie^ments

- Paiements partiel ou complet des factures avec des modes de règlement paramétrés (chèques, cartes diverses, crédits, espèces...), paiements immédiats ou différés.
- Règlement des impayés : ce programme permet pour un client d'afficher le solde de l'ensemble de ses factures et de les pointer. Il est possible de modifier un solde afin de prendre un paiement partiel sur une facture. Vous pouvez saisir un ou plusieurs règlements et les remettre en banque à des échéances décalées.
- Règlement des relevés : de la même manière que les factures, vous pouvez régler un ou plusieurs relevés en totalité ou partiellement.
- Des listes permettent de connaître les règlements effectués ou les impayés par client, ou pour tous les clients confondus, en tenant compte de la date d'échéance de leurs factures.
- Transfert bancaire :
 - Ce programme génère des fichiers de transferts bancaires de type LCR et prélèvement SEPA (SSD) pour les clients ayant ce type de règlement en soldant la ou les factures pointées manuellement.
 - Ce programme génère des fichiers de transferts bancaires de type virement SEPA (SCT) et virement International (CFONB et SEPA) pour les fournisseurs ayant ce type de règlement en soldant la ou les factures pointées manuellement.

Relevés

- Relevés de compte : pour un client ou un fournisseur précis et sur une période souhaitée.

Remises en banque

- Liste affichant l'ensemble des règlements perçus de vos clients ou émis à nos fournisseur quel que soit le mode de règlement.
- Modification du mode de règlement, de l'échéance du règlement ou de la caisse associée à l'encaissement ou décaissement.
- Affectation manuelle ou automatique d'un code journal d'encaissement ou de décaissement en fonction de votre paramétrage.
- Recherche dans ces listes par le nom, la pièce comptable ou le montant. Visualisation des règlements remis en banque antérieurement et/ou de ceux qui ont été passés en comptabilité.
- Édition par journal d'un bordereau de remise en banque que vous remettez à votre banque avec les chèques. La liste obtenue indique par règlement : le nom du client, la date de saisie du règlement, le montant, le numéro de facture correspondant (sauf si acompte), le numéro de dossier du client, la date de remise en banque réelle, le nombre de chèque. Le bordereau de remise en banque reprend les éléments nécessaires à votre banque en y ajoutant votre RIB paramétré à l'avance, le nombre de règlements remis et le montant total des règlements. Cette édition se fait pour une durée choisie (une journée, une semaine, un mois, d'une date x à une date y).

Gestion de la caisse

- Une liste vous permet de vérifier votre caisse en affichant l'ensemble des règlements perçus, triés par mode de règlement pour une durée choisie (une journée, une semaine, un mois, d'une date x à une date y).
- Plusieurs caisses sont paramétrables par société. Pour chaque caisse, vous pouvez paramétrer plusieurs tiroirs.
- Edition du journal de caisse pour chacune.
- Fonds de caisse et diverses opérations de caisse. Les opérations de caisse permettent de renseigner la caisse sur les dépenses courantes en espèces : gazole, timbre... et d'enregistrer les retraits d'espèces pour les remises en banque.
- Validation de la caisse : pour certifier le fonds de caisse et vider la liste des règlements le justifiant. Vous abordez chaque journée avec votre fonds de caisse mis à jour et un écran vierge pour les nouveaux encaissements en espèces. Ceux-ci apparaissent avec le libellé du client ou de l'opération, le numéro de dossier, la date et le montant.
- Liste des fonds de caisse depuis votre informatisation.

Clôture journalière/mensuelle/annuelle

- Loi anti-fraude : La clôture des factures et paiements clients, génère pour chaque journée clôturée un total des factures (détaillé par taux de TVA) et un total des paiements, ainsi que le calcul du grand total de la période et du total perpétuel. **Article 160** : Cette clôture doit intervenir à l'issue d'une période au minimum annuelle (ou par exercice lorsque l'exercice n'est pas calé sur l'année civile).

Impayés

- Liste
 - Pour tous les clients, pour les clients en compte (un ou tous) ou pour les clients divers (un ou tous),
 - Quelle que soit l'échéance ou jusqu'à une échéance ou de date à date,
 - Triée par clients, par dates, par date + client ou tri par vendeurs / technicien,
 - Affichant soit la liste générale (Impayés et les trop perçus), les impayés seuls ou soit les trop perçus seuls.
- Accès aux programmes de relance et règlement des impayés depuis cette liste.
- « Loupe » et éditions disponibles.

Relance

- Relance des impayés : quatre lettres ont été créées pour répondre à quatre niveaux de relance. Un programme liste les factures impayées en fonction de la date d'échéance choisie. Il vous suffit de pointer les relances à éditer.
- La liste affichée est triée sur le nom du client. Les éléments de cette liste font apparaître le numéro de la facture, la date de facturation, la date d'échéance, le montant restant impayé, le type (S)av ou (N)égoce, la date de la dernière relance, le niveau de relance atteint, la date de la 1^{ère} relance, la date de la seconde relance, la date de la 3^{ème} relance, la date de la 4^{ème} relance, le numéro de dossier, le code du client.
- Sélection des dossiers à relancer.
- Édition des lettres de relance : soit une lettre par facture, soit une lettre par client (l'ensemble de ses factures relancées s'imprime sur un même document).
- « Loupe » et éditions disponibles.
- Affichage du montant total des dus.
- La fenêtre des « Paiements » peut s'ouvrir pour faciliter la visualisation des paiements partiels déjà effectués.
- Relance des avoirs : un niveau de relance pour les avoirs permet de relancer le client pour qu'il vienne faire un achat et combler son avoir.

Passage en comptabilité

- Les règlements passent en comptabilité en fonction de leur date de remise en banque (= date de mouvement).
- Le paramétrage permet de basculer un journal de règlement dans un journal comptable de trésorerie.
- Les opérations diverses sont basculées dans un journal pour les écarts de règlements.
- Module de transfert des ventes et des règlements dans la comptabilité EBP, CIEL, SAGE100 et 500, QUADRA, CEGID, ADVENTI, BILAN +, MTAE, CCMX, INTERLOGICIEL, ISACOMPTA. Autres transferts possibles

Déclaration de T. V. A. aux encaissements

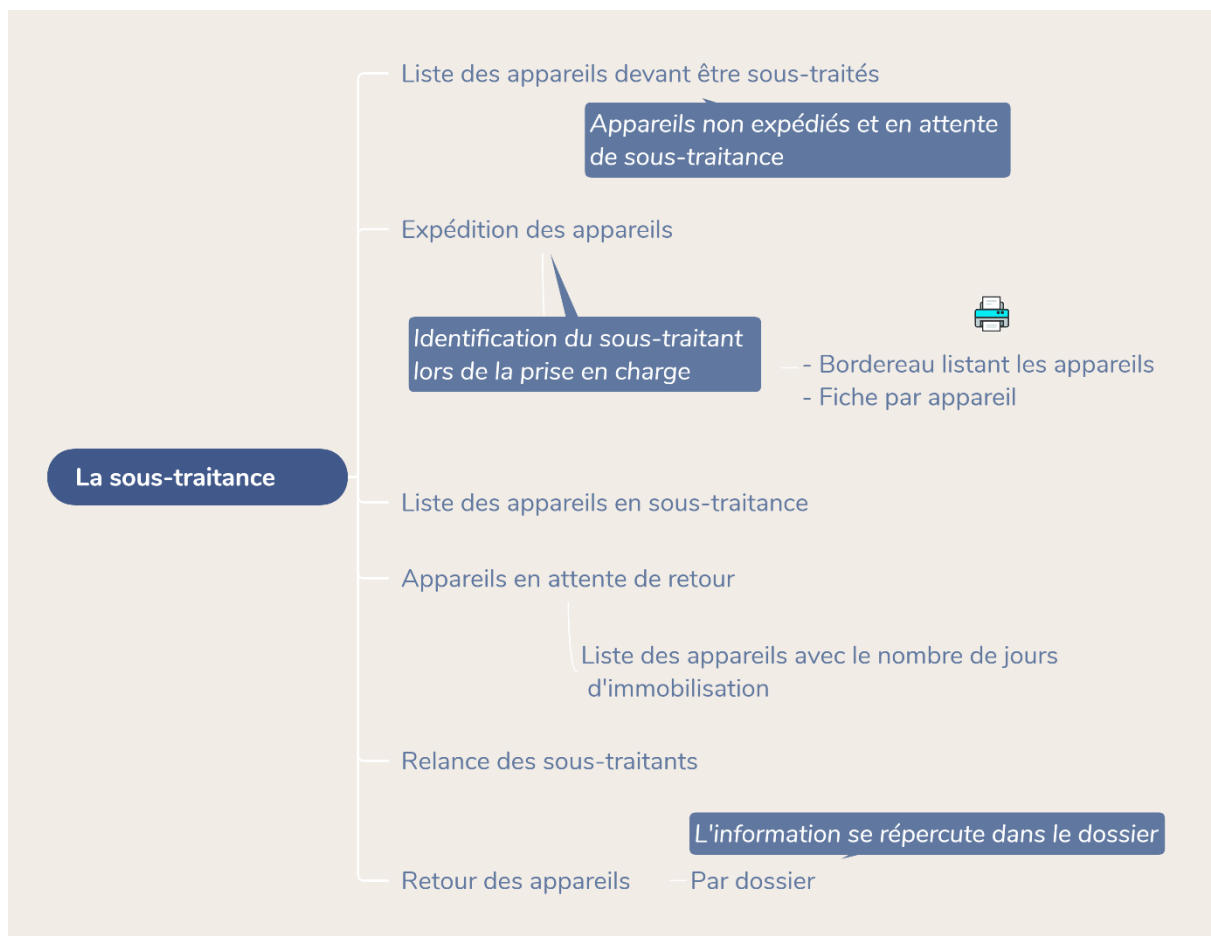
- Déclaration de T. V. A. aux encaissements : récapitulatif des encaissements triés par taux dont la remise en banque a été effectuée dans la période sélectionnée.
Affichage de cinq colonnes des montants H. T., cinq colonnes avec le montant de la T. V. A., le numéro de facture, le numéro de dossier, la date de la facture, le nom du client, le montant TTC de l'intervention.
Gestion de l'acompte : prise en compte de l'acompte dès son encaissement au taux de TVA paramétré par défaut.
Régularisation de la T. V. A. lors de la facturation du dossier si le taux a changé (19,6 % - 5,5 %).

Accès à la facture d'un client

- Depuis le dossier d'intervention d'un client, vous pouvez appeler la fenêtre de ses dus et saisir un règlement pour plusieurs factures (interventions de service après-vente ou ventes en négoce).

■ *Sous-Traitance*

Schéma de la sous-traitance



Paramétrage

- Création d'une fiche par sous-traitant avec toutes les informations concernant sa société.
- Paramétrage pour chaque sous traitant des marques des appareils qui lui seront confiés.

Liste des appareils à envoyer en sous-traitance

- Affichage de la liste des dossiers à sous-traiter triée par sous-traitant.
- « Loupe » disponible.

Expédition des appareils

- Liste des appareils à envoyer au sous traitant dont vous venez de saisir le code.
- « Loupe » disponible.
- Sélection des appareils (confirmation de leur envoi).
- Validation du bordereau.
- Édition du bordereau (facultative).

Liste des appareils sous traités

- Choix par bordereau ou de date à date.
- Affichage de la liste et édition disponible.

Relance de sous-traitance

- Saisie du code du sous-traitant et du délai depuis l'envoi des appareils.
- Édition d'un courrier ou d'un fax.

Appareils en attente de retour

- Saisie du délai depuis l'envoi en sous-traitance.
- Liste pour tous les sous traitants ou saisie d'un sous traitant précis.
- Affichage de la liste avec le nombre de jours écoulés depuis l'envoi des appareils.
- « Loupe » et édition disponibles.

Retour de sous-traitance

- Saisie du numéro du dossier revenu de sous-traitance.
- Affichage du condensé du dossier.
- Saisie de la date de retour et d'un commentaire (facultative).
- L'intervention apparaît de nouveau dans le travail à faire pour être terminée et facturée.

Information du client

- Lorsque l'intervention est clôturée et facturée, le client est alors informé par téléphone, fax, sms...

Statistiques

Module complet

- Module complet de statistiques traitant des interventions sous garantie ou hors garantie, facturées ou non, payées ou non, avec de nombreux tris pour affiner vos demandes. Le tableau résultant affiche en montant, en moyenne et en pourcentage les totaux obtenus.
- Passage d'un tableau détaillé à quelques lignes de cumuls simplifiés.
- Loupe permettant l'affichage des interventions concernées par le cumul sélectionné.
- Accès en ODBC aux fichiers de statistiques (ainsi qu'aux autres fichiers d'ailleurs).

Ceci vous permet de créer vos propres états sous Windows® avec Excel®, Access®, ou l'outil d'info centre que vous souhaitez (voir ci-dessous). Vous obtenez ainsi les graphes et représentations nécessaires à l'analyse de votre activité.

The screenshot displays a comprehensive statistical analysis tool. It is divided into several functional areas:

- Article Fiche:** A form for entering article details such as 'Code Article', 'Libellé', 'Code barre', and 'Date de création'.
- Stock:** A bar chart titled 'Ventes de l'article 11528 pour l'année 2005' showing monthly sales data.
- Graphique:** A grouped bar chart titled 'Vendeur' comparing 'Total HT' and 'Marge HT' across various vendors.
- Tableau de Comparaison de stats:** A multi-column table comparing sales and margins across different months and years (e.g., Janvier 2004 vs Janvier 2005).
- Tableau de Références:** A detailed table with columns for 'Référence', 'Libellé', 'Quantité', 'Pk Unitaire HT', 'Prix Total HT', 'Marge HT', and 'Vente'.
- Tableaux de Références Sélectionnées:** Summary tables for 'Chiffre Affaires' and 'Marge' broken down by month and year.
- Graphiques de Références Sélectionnées:** Small bar charts visualizing the monthly data for the selected references.