



<http://www.agoserve.com>

AGOSERVE V3

Guide Utilisateur

TABLE DES MATIERES

1	Avant-propos.....	1
1.1	But de ce document	1
1.2	Téléchargement et mise à jour.....	1
1.3	Utilisation de l'application et login.....	1
2	Organisation de l'espace de travail	2
2.1	L'espace de travail	2
2.2	La page de travail.....	2
2.3	Le bandeau	3
2.4	La barre de navigation.....	3
2.5	Les onglets.....	4
2.6	La barre de recherche	4
3	Page d'accueil.....	6
3.1	Comment exploiter les fonctionnalités de la page d'accueil - espace de travail ?	6
3.2	Visualisation des news et services bulletins.....	7
3.2.1	Commandes actuelles	7
3.2.2	Statistique des commandes par constructeur	8
3.2.3	Fil d'actualité d'AGORA.....	8
3.2.4	Mes recherches sauvegardées	8
3.2.5	Nouveaux ordres de mission	9
4	Paramétrage du compte.....	10
4.1	Les tiers.....	10

4.1.1	Les consommateurs.....	11
4.1.2	Les revendeurs (distributeurs)	14
4.1.3	Les fournisseurs.....	14
4.1.4	Les constructeurs.....	15
4.1.5	Les autres tiers	16
4.1.6	Logique de calcul des prix des pièces.....	16
4.2	Gestion des garanties	17
4.3	Les utilisateurs.....	18
4.3.1	Ajouter un utilisateur	18
4.3.2	Affichage sur le planning	20
4.4	Statistiques	21
4.5	Les référentiels	21
4.5.1	Référentiel constructeur	21
4.5.2	Articles spéciaux.....	22
4.6	Paramétrage SMTP	23
4.7	Notifications	24
4.7.1	Envoi notification facture	26
4.7.2	Envoi notification bons de commande.....	27
4.7.3	Envoi notification devis	27
4.7.4	Envoi notification dossier d'intervention	27
4.8	Paramètres de facturation	29
4.9	Paramètres d'impression	29
4.9.1	Général	30

4.9.2	Documents	30
4.9.3	Impressions étiquettes DYMO.....	31
4.10	Lecteur de codes-barres	32
4.11	Comptabilité	33
4.11.1	Taux de TVA	33
4.11.2	Modes de règlement	34
4.11.3	Codes de ventilation comptable.....	36
4.11.4	Paramètre de facturation	37
4.11.5	Clôture de caisse.....	37
4.11.6	Transferts comptables.....	38
4.12	Paramètres d'interventions.....	41
4.13	Paramétrages dossiers d'intervention/planning.....	41
4.13.1	Paramétrage de la date limite d'intervention	41
4.13.2	Paramétrage global du planning	42
4.14	Paramétrage des stocks	43
4.15	Format de saisie	44
4.16	Paramétrages des statuts d'intervention.....	44
5	Interventions	45
5.1	Création d'un dossier d'intervention	45
5.1.1	A partir d'un ordre de mission	45
5.1.2	Sans ordre de mission	46
5.2	Mise à jour d'un dossier d'intervention	52
5.2.1	Planification d'un rendez-vous	52

5.2.2	Ajout des pièces et articles spéciaux.....	53
5.2.3	Ajout de codes états.....	56
5.2.4	Affichage de l'historique des codes états.....	57
5.2.5	Envoi manuel des notifications	58
5.2.6	Création d'un devis.....	59
5.2.7	Création d'une demande de solution SAV	60
5.2.8	Autres fonctionnalités du bandeau spécifique aux dossiers d'intervention	60
5.2.9	Ajout de pièces jointes	62
5.3	Clôture d'un dossier d'intervention	63
5.3.1	Terminer le dossier d'intervention.....	63
5.3.2	Facturer un dossier.....	63
5.3.3	Restitution du produit.....	65
5.3.4	Expédition du produit.....	66
5.4	Dossiers de désassemblage.....	67
5.4.1	Comment créer un dossier de désassemblage ?.....	67
5.4.2	Comment retrouver un dossier de désassemblage ?.....	69
6	Logistique	70
6.1	Gestion des fiches pièces	70
6.1.1	Onglet « Général ».....	71
6.1.2	Onglet « Equivalentes et remplaçantes ».....	72
6.1.3	Onglet « Statistiques »	72
6.1.4	Onglet « Image(s) »	72
6.1.5	Bandeau de navigation.....	73

6.2	Gestion de l'état préparatoire des commandes	74
6.3	Création des commandes fournisseurs	77
6.4	Création d'une entrée en stock	79
6.4.1	A partir d'une commande fournisseur	79
6.4.2	A partir d'une entrée en stock	80
6.4.3	Comment paramétrer la MAJ automatique des prix sur une entrée en stock ?	81
6.5	Préparation des livraisons	83
6.6	Préparation des caissettes	84
6.7	Bons de livraisons navette	85
6.8	Inventaire	86
6.8.1	Créer un inventaire	86
6.8.2	Créer un inventaire collaboratif	88
6.8.3	Mise à jour du stock	90
6.8.4	Impression de l'inventaire	90
7	Comptoir	91
7.1	Création d'une vente comptoir	91
7.1.1	Vente comptoir avec pièce(s) en stock	91
7.1.2	Vente comptoir avec pièce(s) qui ne sont pas en stock	94
7.2	Création et gestion d'un bon de commande	96
7.2.1	Création d'un bon de commande	96
7.2.2	Gestion d'un bon de commande	97
7.2.3	Clôture d'un bon de commande	99
7.2.4	Statuts d'un bon de commande	99

7.3	Création et gestion d'un devis.....	100
7.3.1	Création d'un devis.....	100
7.3.2	Gestion d'un devis.....	102
8	Facturation	104
8.1	Conditions d'inaltérabilité et de sécurisation de vos documents légaux.....	104
8.2	Comment est calculé la valeur totale d'une facture ?	105
8.3	Différences entre factures de caisse et factures clients.....	106
8.4	Factures de caisse.....	106
8.5	Factures clients.....	107
8.6	Avoirs.....	109
8.6.1	Annulation d'une facture	109
8.6.2	Création d'un avoir partiel (sans lien avec une facture)	110
8.6.3	Accès à la liste des avoirs	112
8.7	Règlements.....	112
8.7.1	Accès à la liste des règlements.....	112
8.7.2	Fonctionnalités associées aux règlements	113
8.8	Factures et avoirs d'acompte	115
8.9	Facturation fin de mois et factures provisoires.....	115
8.9.1	Factures pro-forma.....	115
8.9.2	Bons de livraisons facturables	117
8.9.3	Factures provisoires	117
9	Trucs et astuces	119
9.1	Mémoire tampon	119

9.2	Affichage des colonnes.....	120
9.3	Plier et déplier le bandeau de navigation	121
9.4	Affichage des thèmes	121
9.5	Zoom.....	122
9.6	Déconnexion automatique.....	123

1 AVANT-PROPOS

1.1 BUT DE CE DOCUMENT

Le but de ce document est de fournir un support de prise en main rapide de l'outil à destination des utilisateurs d'AGOSERVE V3.

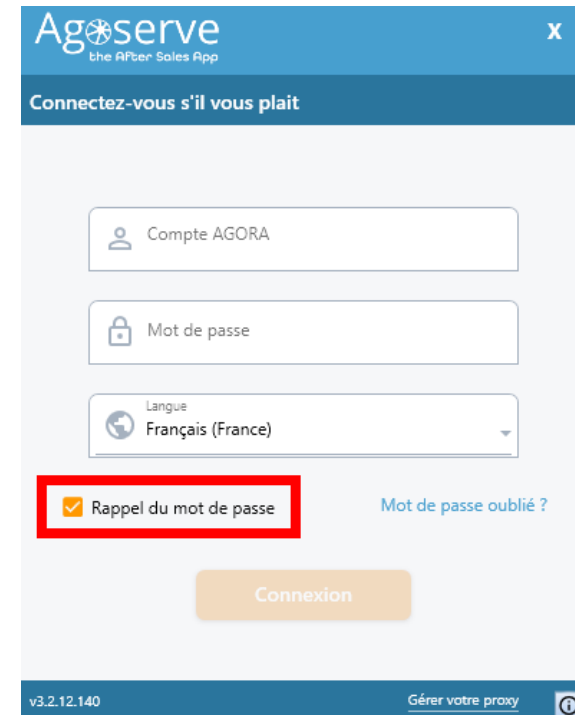
Il n'a pas pour but de se substituer aux différents portails d'aide et de support mis en place par AGORA SAS. Pour plus d'information et d'aide, veuillez consulter le portail de support AGOSERVE support.agoserve.com ou contacter directement le support à support@agoserve.com

1.2 TELECHARGEMENT ET MISE A JOUR

Si votre organisation vous permet d'installer une application sur votre poste de travail, vous pouvez directement installer l'application en cliquant sur : <http://www.agoserve.com/v3/Solmis.Client.AgoServe.application>

1.3 UTILISATION DE L'APPLICATION ET LOGIN

Aucune information n'est sauvegardée sur votre poste en dehors de vos informations de connexion. Si votre poste est partagé, nous vous recommandons de ne pas sauvegarder vos informations de connexion en décochant la case prévue à cet effet sur la mire d'authentification.



2 ORGANISATION DE L'ESPACE DE TRAVAIL

2.1 L'ESPACE DE TRAVAIL

L'espace d'AGORA PLUS v3 est séparé en cinq domaines distincts dont les fonctions sont les mêmes durant votre utilisation.



1: Espace de Travail

2.2 LA PAGE DE TRAVAIL

L'espace central est le plus large de l'application. Il s'agit de l'espace où seront affichés les résultats de recherche, les rapports à remplir ou les documents à consulter.

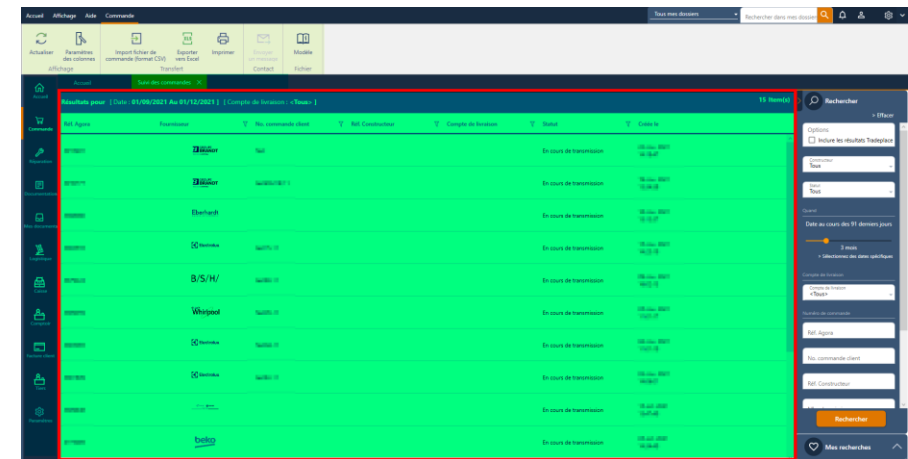


Figure 2: Page de travail

2.3 LE BANDEAU

Les fonctions affichées dans le bandeau sont contextuelles, c'est à dire qu'elles sont liées à la catégorie d'objet manipulée dans la page de travail active.

Exemple : lorsqu'on choisit la documentation, le bandeau présentera les fonctions liées à la documentation.

NB: les fonctions sont grisées lorsqu'elles ne sont pas accessibles

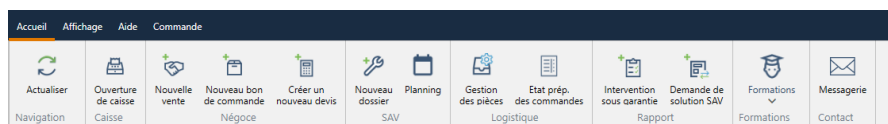
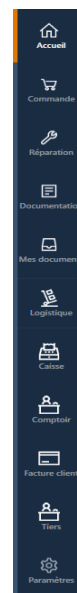


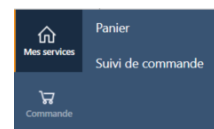
Figure 3 : Bandeau

2.4 LA BARRE DE NAVIGATION



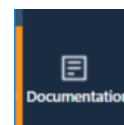
Elle permet de choisir une catégorie d'objet à manipuler dans l'espace de travail.

Figure 3: Barre Navigation



Cette barre peut proposer des sous-menus, la catégorie "Commandes" propose un sous-menu.

Figure 4: Sous-menu Commandes



La catégorie active dans la page de travail est repérable par une barre verticale orange.

Figure 5 : Catégorie Documentation active

2.5 LES ONGLETS

Dès qu'une catégorie est choisie, une nouvelle page de travail est ouverte et un nouvel onglet est automatiquement ajouté.

L'onglet actif est de couleur orange.

ATTENTION : LES DONNÉES DES ONGLETS NE SONT MISES À JOUR QUE LORS DE LA CRÉATION DE LA PAGE ET NON À CHAQUE SÉLECTION DE CELLE-CI.

Par exemple, si vous validez une commande dans la page de travail, mais un onglet suivi de commande est déjà ouvert, l'état des commandes ne sera pas mis à jour dans cet onglet.

Il faudra cliquer sur le bouton « Actualiser » dans le bandeau pour que l'état des commandes soit mis à jour.



Figure 6: Onglets

2.6 LA BARRE DE RECHERCHE

A droite de l'espace, Une barre de recherche/espace de filtre apparaît :

-si une liste est présente dans la page de travail

-si une recherche est nécessaire (une référence d'appareil par exemple)

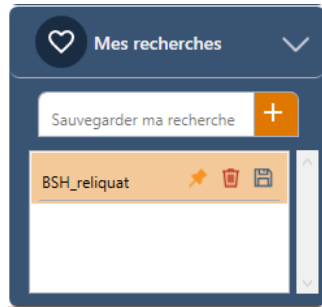
Une flèche en haut à gauche de la barre permet de la replier.



Figure 7 : Barre de recherche

Des filtres permettent d'affiner la recherche.

Grâce à la fonction « Mes recherches », il est possible de sauvegarder une recherche par défaut ou/et de sauvegarder plusieurs recherches afin d'y avoir accès sur la page d'accueil.



Voir chapitre [3.2.4](#) Mes recherches sauvegardées

3 PAGE D'ACCUEIL

3.1 COMMENT EXPLOITER LES FONCTIONNALITES DE LA PAGE D'ACCUEIL - ESPACE DE TRAVAIL ?

La page d'accueil affiche les informations importantes et permet l'accès rapide à certaines fonctionnalités.

Six cartes composent la page d'accueil :

- Visualisation des news et services bulletins
- Les dernières commandes
- Statistique des commandes par constructeur
- Fil d'actualité d'AGORA
- Recherches sauvegardées
- Nouveaux ordres de mission

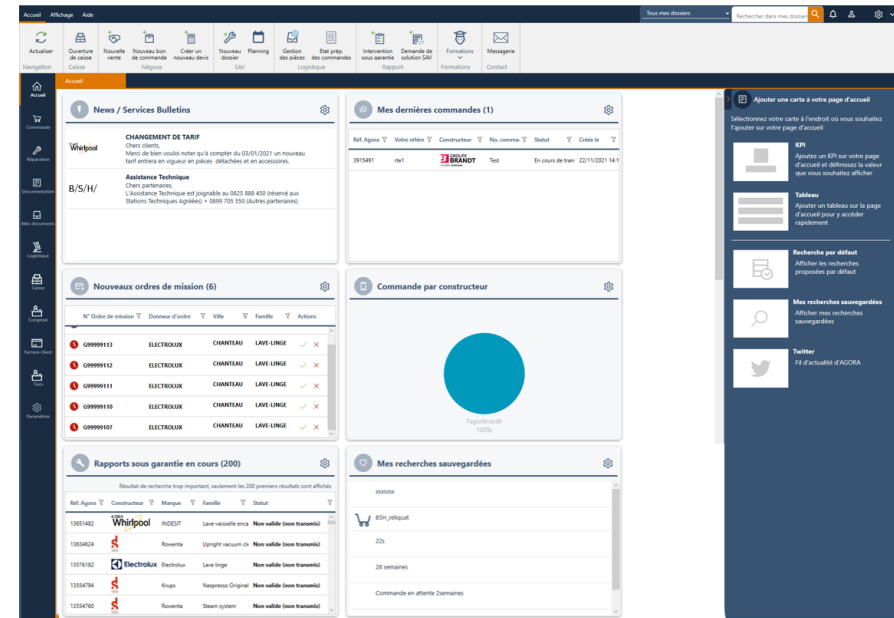


Figure 8: page d'accueil

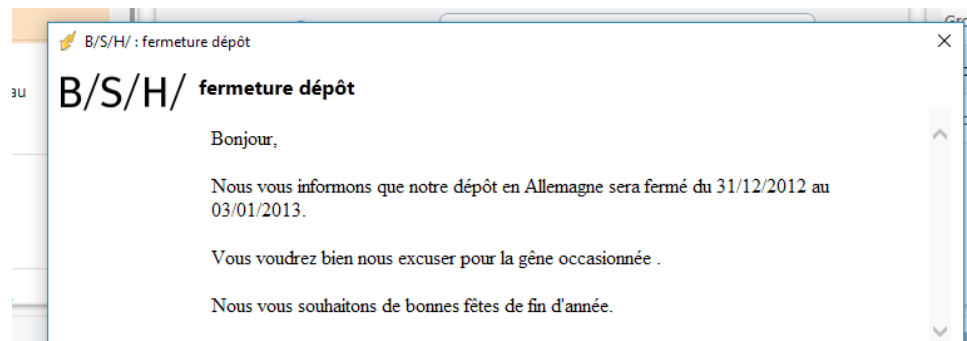
3.2 VISUALISATION DES NEWS ET SERVICES BULLETINS



Certains services bulletins classées en hautes priorités seront listés dans cette carte par constructeur.

Les news et flashes s'afficheront également dans cette carte.

En double-cliquant sur la ligne d'un service bulletin ou de news, une pop-up s'affichera permettant d'accéder au message complet associé.



3.2.1 Commandes actuelles

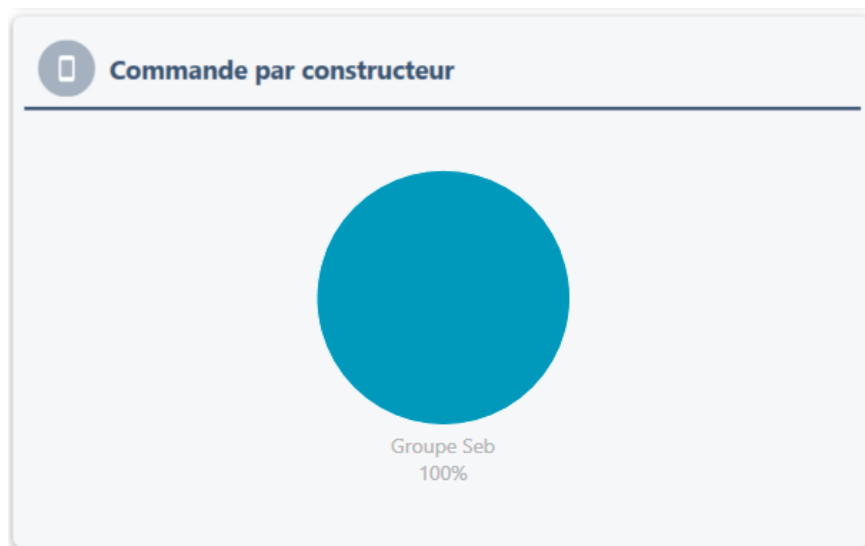
Commandes actuelles (26)				
Réf. Agora	Constructeur	No. commande client	Status	
1344232	B/S/H/	234	En cours	
1344231	B/S/H/	478	En cours	
1344228	B/S/H/	5219	En cours	
1344221	Brandt Pour tous les jours et même les autres.		En cours de transmission	
1344220	Brandt Pour tous les jours et même les autres.		En cours de transmission	
1344217	Whirlpool	fgdgfd	En cours	

La carte « Commandes actuelles » permet de lister toutes les commandes en cours.

En double cliquant sur une ligne de commande, la commande s'ouvrira dans un nouvel onglet.

3.2.2 Statistique des commandes par constructeur

Un diagramme permet de visualiser instantanément le pourcentage de commandes passées pour chaque constructeur.



3.2.3 Fil d'actualité d'AGORA

Permet de rester informé sur toute l'actualité de votre application AGORA.



3.2.4 Mes recherches sauvegardées

Permet d'accéder rapidement à une recherche documentaire ou de commandes préalablement sauvegardées.

En double cliquant sur l'une de ces recherches, l'écran de documentation ou commandes s'affiche filtré sur la recherche sélectionnée.



3.2.5 Nouveaux ordres de mission

Permet d'accéder rapidement aux nouveaux ordres de mission envoyés par les constructeurs ou donneurs d'ordre.

Il est possible d'accepter ou refuser un ordre de mission à partir de cette carte.

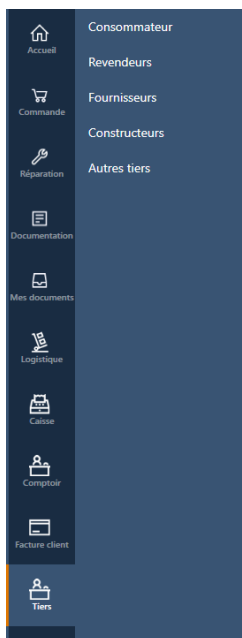
En double-cliquant sur l'un de ces ordres de mission, l'ordre de mission s'ouvre et les données présentes dans celui-ci s'affichent.

Nouveaux ordres de mission (6) ⚙️					
	N° Ordre de mission	Donneur d'ordre	Ville	Famille	Actions
🕒	G99999113	ELECTROLUX	CHANTEAU	LAVE-LINGE	✓ ✕
🕒	G99999112	ELECTROLUX	CHANTEAU	LAVE-LINGE	✓ ✕
🕒	G99999111	ELECTROLUX	CHANTEAU	LAVE-LINGE	✓ ✕
🕒	G99999110	ELECTROLUX	CHANTEAU	LAVE-LINGE	✓ ✕
🕒	G99999107	ELECTROLUX	CHANTEAU	LAVE-LINGE	✓ ✕

4 PARAMETRAGE DU COMPTE

4.1 LES TIERS

Cette catégorie est divisée en 5 sous-catégories : consommateurs, revendeurs, fournisseurs, constructeurs, autres tiers.



Certaines catégories à l'intérieur des fiches des tiers sont communes à tous les types de tiers :

- Les coordonnées :

- La facturation :

- L'historique des éléments associés aux tiers dans le bandeau de navigation :

Accueil	Affichage	Aide	Fournisseur						
Enregistrer	Liste des bons de commandes	Liste des bons à facturer	Liste des devis	Liste des factures de caisse	Liste des factures clients	Liste des avoirs			
Actions									Divers

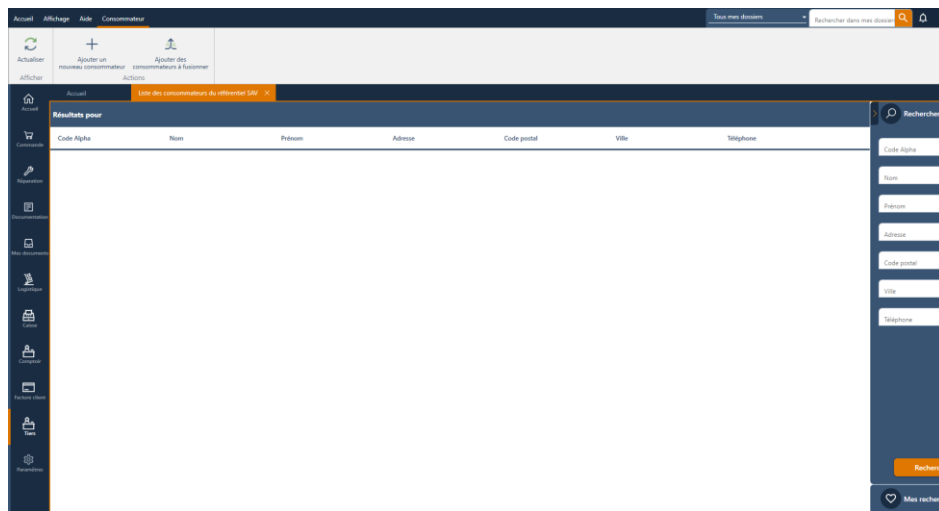
Il est possible de créer des nouveaux tiers à partir de ces catégories.

Lors de la saisie des nouveaux tiers dans des dossiers, ventes ou commandes, ceux-ci seront créés automatiquement dans les catégories correspondantes.

Il est possible à tout moment de modifier les informations en ouvrant les fiches des tiers.

4.1.1 Les consommateurs

Aucun consommateur n'est affiché à l'ouverture de cette catégorie, il suffit alors de saisir des données dans la barre de recherche puis de lancer la recherche afin de trouver le consommateur souhaité.



Une fois les résultats de la recherche affichés, double-cliquer sur la ligne désirée.

La fiche de chaque consommateur peut alors être consultée et/ou modifiée par la station technique.

Cocher la case « client suspendu pour non-paiement » lorsque la station technique souhaite bloquer un client :

Il est nécessaire d'insérer l'adresse e-mail d'un consommateur si la station technique souhaite par la suite lui envoyer des notifications.

L'adresse de livraison peut être différente de l'adresse du consommateur :

L'historique des produits déjà concernés par des réparations pour ce consommateur apparaîtra ainsi que tous les dossiers associés à ces produits (le dossier pourra être ouvert depuis la fiche du consommateur) :

Produits			
Constructeur	Marque	Type d'appareil	Réf. Technique
Whirlpool	Hotpoint-Ariston		61021190097

Réf. Commerciale	Désignation	Historique
AWM1081EU	Lave-linge frontal	1893

Le type de facturation est par défaut défini sur aucun :

Ce qui implique que dès que la station technique va facturer, cela émettra une facture.

Si le type de facturation est défini sur « BL pro forma », une proforma sera émise lors de la facturation.

Si le type de facturation est défini sur « BL à facturer immédiatement », une facture provisoire sera émise lors de la facturation.

Si le type de facturation est défini sur « BL facturable », un BL facturable sera émis lors de la facturation.

Il est possible d'associer un compte comptable spécifique à un tiers :

Facturation

Type de facturation
BL facturable

☐ Avoirs pièces

Type d'édition
N° de compte comptable

- **Les remises** : une Station technique peut appliquer des remises spécifiques en fonction des fournisseurs ou sur toutes les pièces pour le consommateur.
Le prix de la pièce sera alors calculé en fonction de ce paramétrage :

Remises

☐ Appliquer la remise suivante à tous les fournisseurs %

☒ Appliquer des remises par fournisseur

Fournisseur	Remise appliquée (%)
ADMEA	20,00%
ASWO	0,00%
ASWO	30,00%
ATOM	0,00%
ATOM	0,00%
ATOM	0,00%

- La station technique peut aussi mettre en place des **coefficients** :

Tarifs

☒ Appliquer le coefficient fournisseur

☐ Appliquer un coefficient spécifique

☐ Appliquer un tarif professionnel

Dans cette catégorie, il est également possible :

- D'ajouter un consommateur à partir du bandeau de navigation (sans passer par un dossier, une vente, un bon de commande, etc.).
- De fusionner des consommateurs.

Agoserve

Accueil Affichage Aide Consommateur

Actualiser

Ajouter un nouveau consommateur

Ajouter des consommateurs à fusionner

Actions

Accueil

Liste des consommateurs du référentiel SAV

Résultats pour

4.1.2 Les revendeurs (distributeurs)

De la même manière que pour les consommateurs, il est possible de configurer et créer des fiches des revendeurs qui travaillent avec la station technique.

Ces revendeurs peuvent être donneurs d'ordre de réparations et peuvent prendre en charge celles-ci ou être saisis dans les dossiers de manière indicative.

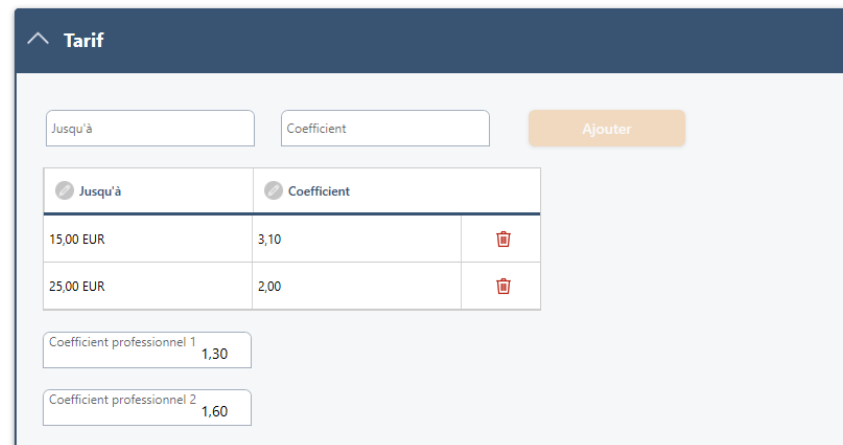
4.1.3 Les fournisseurs

De la même manière que pour les consommateurs et revendeurs, il est possible de configurer et créer des fiches des fournisseurs qui travaillent avec la station technique.

Les fournisseurs correspondent aux sociétés auprès desquelles la station technique se fournit en passant des commandes.

Les constructeurs AGORA sont par défaut créés en tant que fournisseurs dans tous les comptes AGOSERVE. Un paramétrage sera nécessaire également pour ces fournisseurs.

Il est possible de gérer des coefficients qui serviront à calculer les prix de ventes des articles à partir de leurs prix d'achats :



Jusqu'à	Coefficient	
15,00 EUR	3,10	
25,00 EUR	2,00	

Coefficient professionnel 1: 1,30

Coefficient professionnel 2: 1,60

Dans cet exemple :

Les pièces achetées entre 0 et 15€ se verront affecter un coefficient 3,10 (une pièce achetée 10€ sera alors vendue 31€).

Les pièces achetées entre 15 et 25€ se verront affecter un coefficient 2,00 (une pièce achetée 20€ sera alors vendue 40€).

Des coefficients professionnels peuvent être appliqués afin de calculer des prix différents pour des professionnels.

Les revendeurs qui ont été créés manuellement par la station technique apparaissent avec l'icône ci-dessous afin de différencier les revendeurs créés par le système et ceux créés manuellement :

Accueil Affichage Aide Liste des fournisseurs du référentiel SAV

Tous mes dossiers Rechercher dans mes dossiers

Actualiser Ajouter un nouveau fournisseur Enregistrer
Afficher Actions

Résumé

Liste des fournisseurs du référentiel SAV

Résultats pour						43 Item(s)
Nom	Type de facturation	Adresse	Code postal	Ville	Téléphone	Personnel
ADEMA	El pro forma	12 RUE JULES FERRY	93110	ROSNY SOUS BOIS		(personne) [icon]
[nom]	El facturée	10 rue de Berlin	75005	PARIS 5 ^e	01 47 47 47 18	(personne) [icon] [trash]
[nom]	El facturée	61 Rue Jean Reno	75013	Clichy-la-claye		(personne) [icon] [trash]
[nom]	El facturée	61 Rue Jean Reno	75013	Clichy-la-claye		(personne) [icon] [trash]
ATOM	El pro forma	62 Rue Louis Petit	58220	DENAIN		(personne) [icon] [trash]
[nom]	Autre	11 Boulevard Bessie	94700	ST LAURENT DU MARONI		(personne) [icon] [trash]
AUTRE FOURNISSEUR	El pro forma	AUTRE FOURNISSEUR				
B/S/H/	El facturée	ESH ELECTROMENAGER	93582	SAINT-OUEN CEDEX	+33112453689	
BEKO	El pro forma	CA ZA DE LA VOUTE	76650	PETIT COURCELLE	+33112453689	
Ergonomix	El facturée	78 rue des Hermines	93400	MONTMARTRE		(personne) [icon] [trash]

Rechercher Effacer

Nom Code postal Ville

Rechercher

Mes recherches

4.1.4 Les constructeurs

La liste de constructeurs travaillant avec Agora est déjà dans la liste du référentiel.

De ce fait, leurs coordonnées figurent par défaut dans les fiches de chaque constructeur. Seules les adresses de ces derniers seront modifiables. La raison sociale et le code alpha eux ne le sont pas.

Comme pour les fournisseurs, il est possible de créer de nouveaux constructeurs manuellement ; ils seront identifiés par l'icône ci-dessous indiquant la création manuelle :

[illegible]

Il est possible d'appliquer des remises sur les pièces pour un constructeur.

Cette remise peut être faite sur tous les fournisseurs ou spécifiquement par fournisseur :

^

Remises

☐

Appliquer la remise suivante à tous les fournisseurs

☒

Appliquer des remises par fournisseur

%

Fournisseur	▽	 Remise appliquée (%)	▽
		0.00%	
		0.00%	
		0.00%	
		0.00%	
		0.00%	
		0.00%	

Il est également possible de choisir quels sont les coefficients à appliquer pour les pièces du constructeur :

4.1.5 Les autres tiers

Les autres tiers correspondent aux tiers qui ne peuvent pas être classés dans les catégories présentées ci-dessus tels que : les garantisateurs, assurances, clients professionnels, collectivités, etc.

4.1.6 Logique de calcul des prix des pièces

- Pour les prix d'achat :
 - a. Nous récupérons par défaut le prix d'achat d'Agora 'Votre prix' lors de la première entrée en stock d'une pièce et nous l'indiquons dans la fiche pièce
 - b. Lors d'entrées en stock ultérieures, vous avez la possibilité d'indiquer votre prix d'achat et de mettre à jour automatiquement ou non vos prix par rapport à celui-ci : <http://support.agoserve.com/fr/support/solutions/article/s/43000598934-comment-param%C3%A9trer-la-maj-automatique-des-prix-sur-une-entr%C3%A9e-en-stock->
- Il est possible de définir pour chaque fournisseur une logique de calcul du prix de vente (les pièces des constructeurs sont par défaut associées au fournisseur équivalent à ce constructeur).
 - c. Pour les prix publics : en se basant sur le prix d'achat, vous pouvez définir des paliers de prix et leur associer un coefficient.

Exemple :

Prix d'achat de 0€ à 5€ -> coefficient de 3,
 Prix d'achat de 5€ à 20€ -> coefficient de 2,5
 Prix d'achat de 20€ à 30€ -> coefficient de 2

- d. Pour les prix de vente pro : il est possible de définir 2 coefficients (un pour le prix de vente pro 1 et un autre pour le prix de vente pro 2) qui s'appliqueront sans distinction du prix d'achat
- e. Extrait de la documentation : <http://support.agoserve.com/fr/support/solutions/article/s/43000597487-comment-cr%C3%A9er-un-fournisseur->

Notes :

Lors de la première utilisation d'une pièce (dans une vente ou un dossier d'intervention par exemple), nous récupérons automatiquement votre prix d'achat dans Agora et nous calculons le prix de vente en nous basant sur les coefficients qui ont été définis pour le fournisseur.

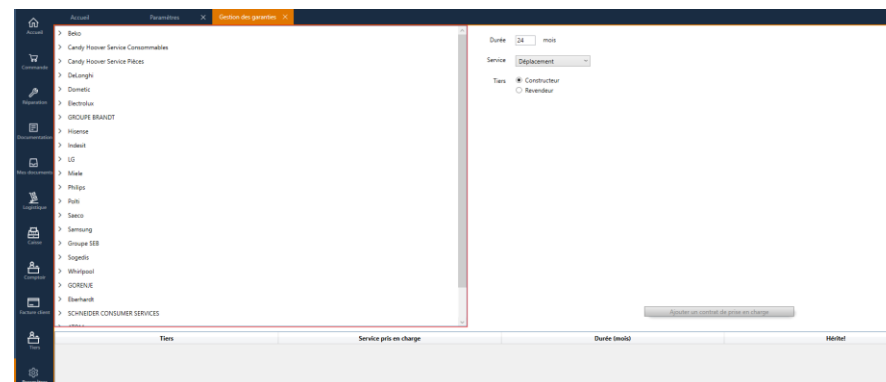
Il est alors possible de fournir un prix à votre client instantanément pour toutes les pièces des constructeurs auprès desquels vous pouvez passer commande via Agora.

Lors des augmentations annuelles des constructeurs, pour les changements importants de référentiel de prix, nous fonctionnons actuellement via une demande à notre support qui procède à l'intégration en masse des nouveaux prix dans Agoserve, puis nous déclenchons le recalcul automatique des prix de vente.

4.2 GESTION DES GARANTIES

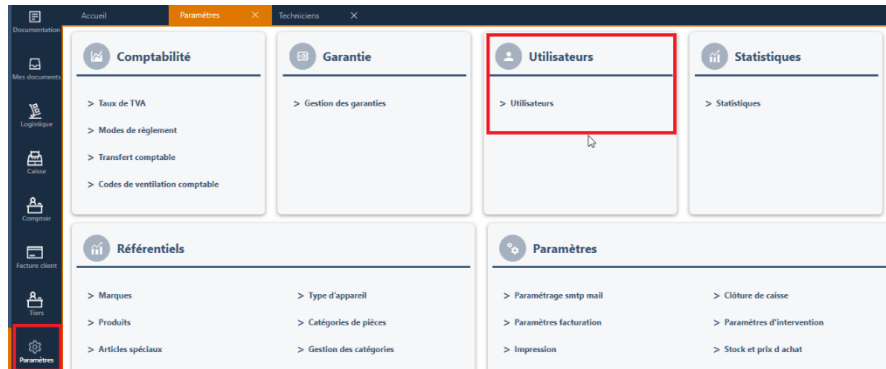
Dans les paramètres, il est possible de spécifier les conditions de garantie pour tous les constructeurs avec lesquels la station technique travaille :

Cela permet ensuite de calculer automatiquement la prise en charge sur les dossiers d'interventions en fonction de la garantie paramétrée et des informations renseignées sur le produit.



4.3 LES UTILISATEURS

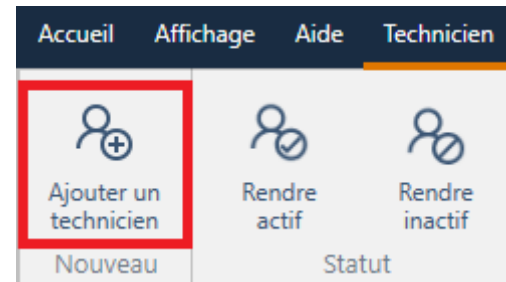
Il est possible de créer des accès aux employés et dirigeants des stations techniques dans les paramètres :



Chaque personne aura alors un login et un mot de passe lui permettant de se connecter sur AGOSERVE.

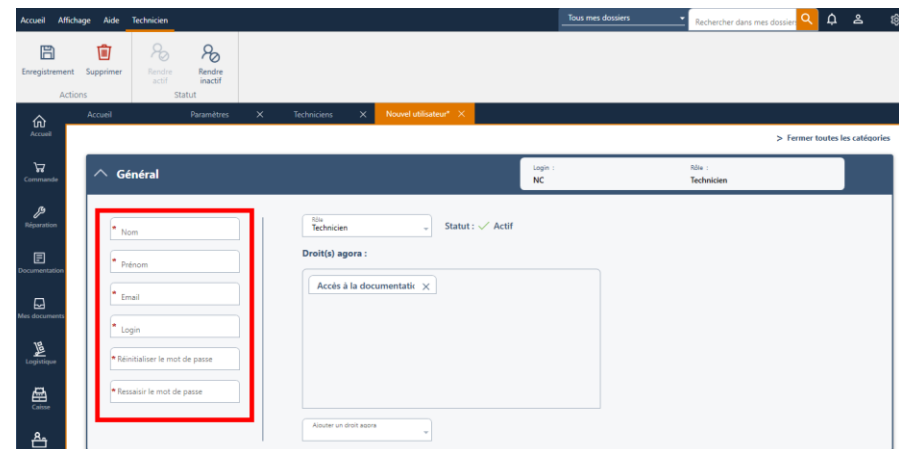
Cela permet d'optimiser la gestion et le suivi de son organisation. Plusieurs informations de suivi sont enregistrées avec le nom de l'utilisateur qui a fait l'action (par exemple : ajout d'un statut dans le suivi d'un dossier d'intervention).

4.3.1 Ajouter un utilisateur



Lors de la création d'un nouvel utilisateur, il est nécessaire d'insérer les informations de l'utilisateur.

Puis le login que l'on souhaite lui attribuer et le mot de passe associé qui lui permettront de se connecter sur AGOSERVE :



Le rôle de l'utilisateur doit être déterminé :

- Technicien : aura accès aux modules liés à la réparation
- Administrateur : aura accès à tous les modules
- Logisticien : aura accès aux modules liés à la logistique
- Manager : aura accès aux ventes et facturations notamment

D'autres accès peuvent être attribués à la carte selon le rôle de l'utilisateur et le fonctionnement de la station technique :

- ☐ Accès administratif
- ☐ Accès à la documentation
- ☐ Accès dossier d'intervention
- ☐ Accès au Mandatement
- ☐ Accès à l'espace constructeur
- ☐ Accès à mon AGORA
- ☐ Accès commande

En fonction du rôle choisi, des droits sont automatiquement pré-attribués.

4.3.2 Affichage sur le planning

Dans la catégorie « Planning », l'administrateur peut choisir d'afficher les dossiers d'intervention en cours sur la page d'accueil d'un technicien (de la même manière que les commandes ou ordres de mission).

Il peut aussi choisir si un technicien sera visible ou non sur le planning général (afin de fixer des rendez-vous qui lui seront attribués).

Cela permet de ne pas mettre par défaut les administrateurs, logisticiens, secrétaires ou employés qui ne doivent pas figurer sur le planning.

Une couleur peut être attribuée à chaque technicien afin d'optimiser la lisibilité du planning.

Il est possible d'ajouter une période d'absence sur le planning d'un technicien :

Les créneaux présents sur cette date d'absence apparaîtront alors comme grisés sur le planning général et permettra de savoir à quel moment est-ce que le technicien ne pourra pas prendre de rendez-vous.

La dernière partie permet de paramétrer les horaires de travail de chaque utilisateur :

4.4 STATISTIQUES



La catégorie « Statistiques » permet d’avoir une idée des articles facturés sur une période donnée.

4.5 LES REFERENTIELS

4.5.1 Référentiel constructeur

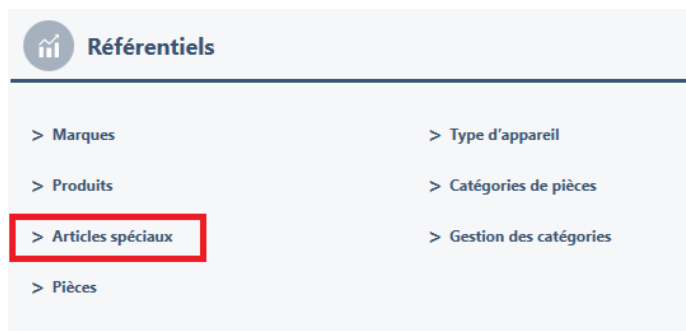
Les sous-catégories ci-dessous permettent de se créer un référentiel complet pour les constructeurs qui ne travaillent pas avec AGORA :

- Marques
- Catégorie de pièces
- Type d'appareil
- Gestion des catégories
- Produits
- Pièces

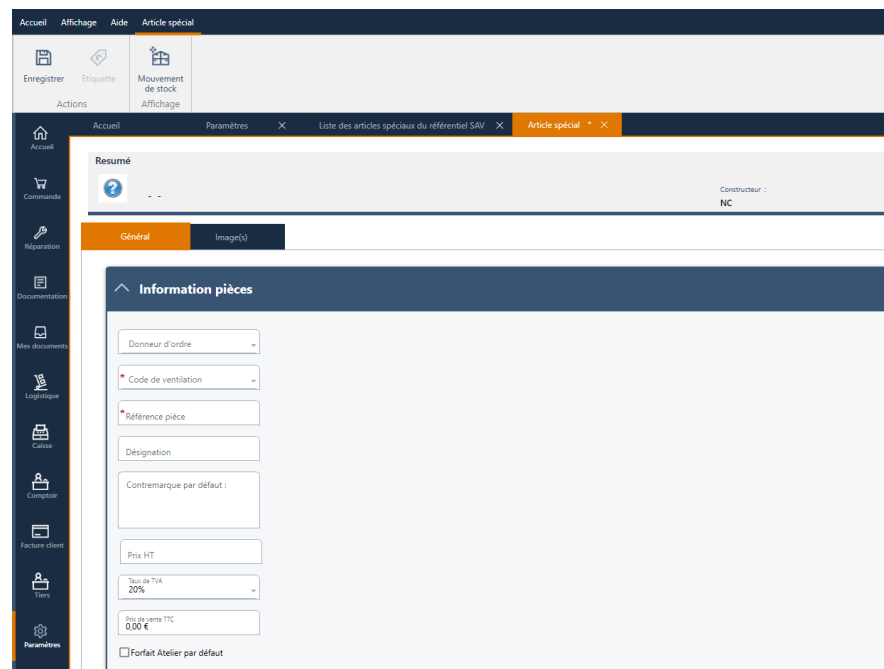
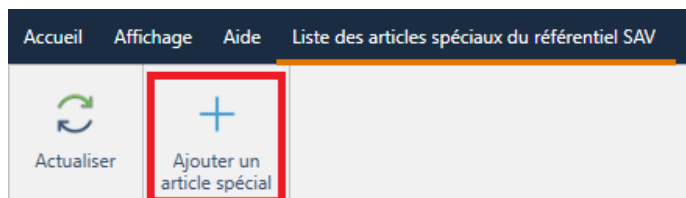


4.5.2 Articles spéciaux

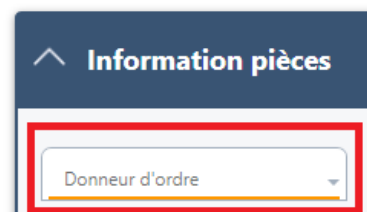
Les forfaits main-d'œuvre, frais de transports, de déplacements (etc.) vont être insérés dans cette partie :



Ces articles spéciaux peuvent être créés manuellement :



Chaque article spécial peut être défini comme un article spécial générique ou peut être attribué à un donneur d'ordre spécifique :



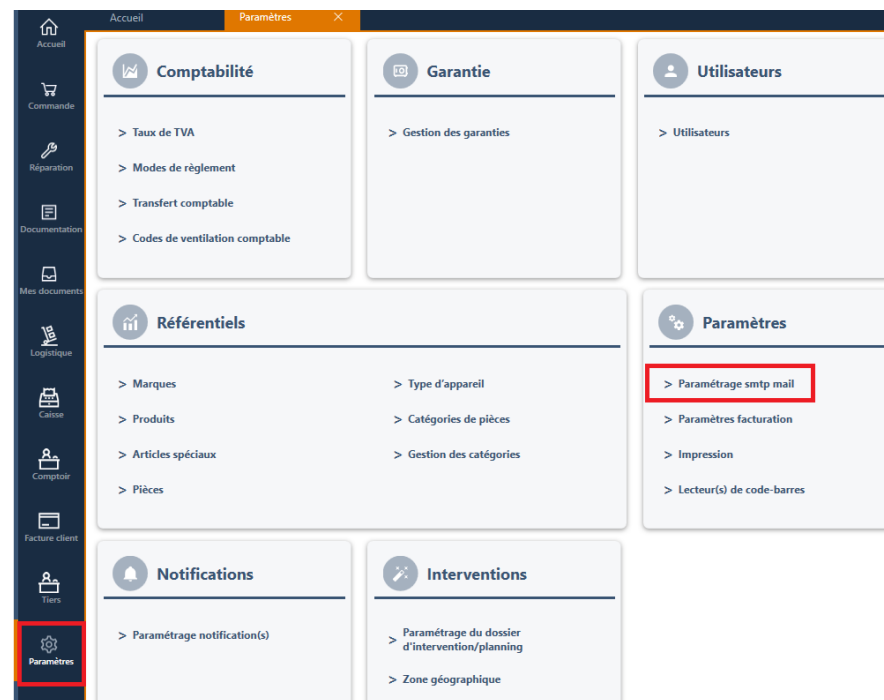
Dans le cas où le donneur d'ordre n'est pas renseigné, l'article spécial apparaîtra dans la liste des articles spéciaux sur chaque module de facturation.

Il est possible de créer des article spéciaux « atelier » par défaut. Donc toutes les interventions qui rentreront « en atelier » afficheront les forfaits « atelier ».

4.6 PARAMETRAGE SMTP

Ce paramétrage permet d'envoyer des notifications (factures, devis, acomptes ou suivis des dossiers d'intervention) par mail à partir d'Agoserve.

Ce paramétrage permet de faire le lien entre la messagerie de la station technique et Agoserve.



Afin de paramétrer le SMTP :

La station technique devra insérer l'adresse email (depuis laquelle elle souhaite que les notifications soient envoyées) ainsi que le mot de passe associé à son adresse email.

Il est possible de modifier l'adresse email qui sera affichée lors de la réception de la notification par le destinataire :

→ Attention : le mot de passe devra être modifié dans Agora dès que le mot de passe de la messagerie de la station technique aura été modifié.

Un port SMTP sera demandé à la station technique, celui-ci est différent selon l'opérateur/fournisseur mail.

Exemple : celui de Gmail est souvent le 25.

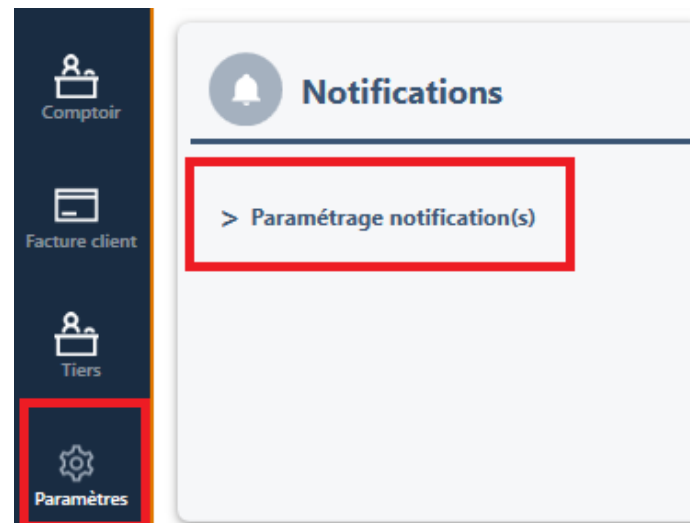
SSL ACTIVE : Ce sont les paramètres de sécurité des SMTP.

→ Afin de vérifier s'il doit être activé ou pas, et connaître quel port il faut utiliser, nous vous invitons à vous rapprocher de votre opérateur de messagerie électronique.

A la fin du paramétrage, enregistrer puis cliquer sur « Envoyer message de test » afin de vérifier que le paramétrage est correct.

4.7 NOTIFICATIONS

Cette catégorie permet de paramétrer les templates des notifications envoyées dans les différents modules.



La notification ne sera envoyée que si une adresse email est renseignée dans la fiche du consommateur (ou sur la personne liée à la facture) et que le paramétrage SMTP est correctement configuré.

Si aucune adresse email n'est renseignée, aucun envoi ne sera alors possible.

Il est possible d'envoyer une copie cachée à plusieurs emails.

→ Pour cela les emails doivent être séparés par des points-virgules.

☐ Envoi systématique d'une copie cachée à

→ Il faut ensuite paramétrer le Template à l'aide de balises prédéfinies :

Pour cela, cliquer sur « Liste des valeurs » afin de connaître les balises à insérer :

Notifications

Balise(s) disponible(s)	Libellé
<civconso>	Civilité du consommateur
<creneaujour>	"le matin" ou "l'après-midi" selon le créneau
<datefacture>	Date de création de la facture
<logosoc>	Logo de votre société
<nomconso>	Nom du consommateur
<nomsoc>	Nom de la société

Enregistrement

Annuler

→ Les balises permettent d'adapter la notification aux informations saisies.

Dès que la facture sera envoyée, les éléments prédéfinis par défaut se remplaceront automatiquement par les valeurs choisies :

Objet :
Votre facture <numfacture>

☒ Ajouter la facture en pièce jointe

Liste des valeurs

Sélectionner tout

Cher <civconso> <nomconso>

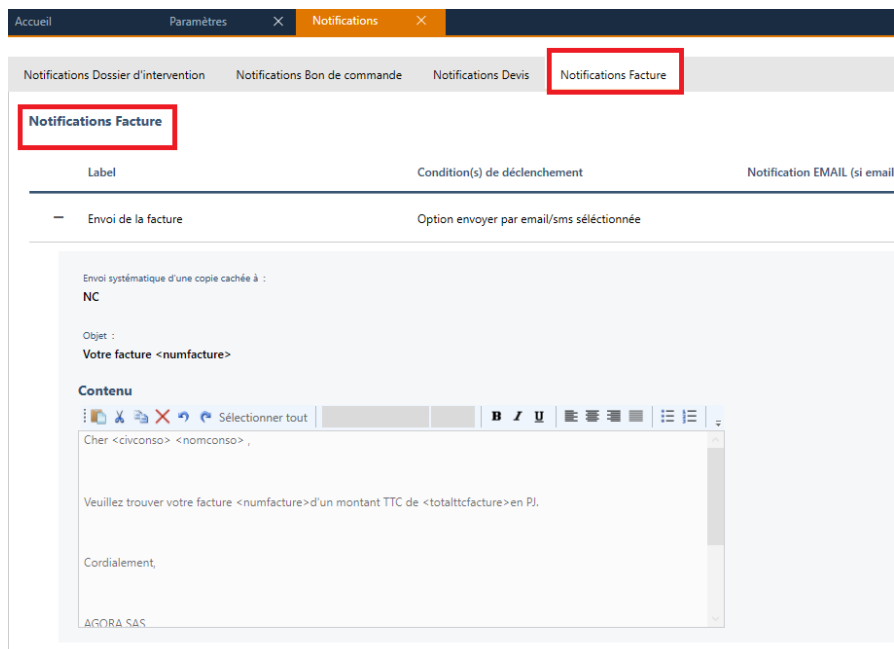
Veuillez trouver votre facture <numfacture> d'un montant TTC de <totalttcfacture> en PJ.

Cordialement,

AGORA SAS

→ Afin d'ajouter un élément ponctuel lors de l'envoi, il est possible de modifier le texte dans la fenêtre de notification avant de l'envoyer.

4.7.1 Envoi notification facture



Notifications Dossier d'intervention Notifications Bon de commande Notifications Devis Notifications Facture

Notifications Facture

Label	Condition(s) de déclenchement	Notification EMAIL (si email)
Envoi de la facture	Option envoyer par email/sms sélectionnée	Envoi systématique d'une copie cachée à : NC Objet : Votre facture <numfacture> Contenu Cher <civconso> <nomconso> , Veuillez trouver votre facture <numfacture> d'un montant TTC de <totalttcfacture> en PJ. Cordialement, AGORA SAS

Pour le moment, seul l'envoi de la facture est proposé comme notification.

La facture pourra être jointe à la notification email.

4.7.2 Envoi notification bons de commande

Pour le moment, 3 templates différents sont proposés pour les notifications du bon de commande :

Notifications Dossier d'intervention				
Notifications Bon de commande				
Label	Condition(s) de déclenchement	Notification EMAIL (si email renseigné)	Envoi systématique d'une copie caché	Notification SMS (si n° renseigné)
+ Confirmation de commande	Commande validée ou acompte / avoir d	✓	✗	✗
+ Envoi du bon de commande	Option envoyer par email/sms sélectionnée	✓	✗	✗
+ Articles reçus et affectés	L'ensemble des articles est reçu et affecté	✓	✗	✗

- La confirmation de commande :

Dès que la commande est validée ou lorsqu'un acompte a été ajouté, la notification du « bon de commande » est proposée.

- L'envoi du bon de commande :

Permet de renvoyer le bon de commande.

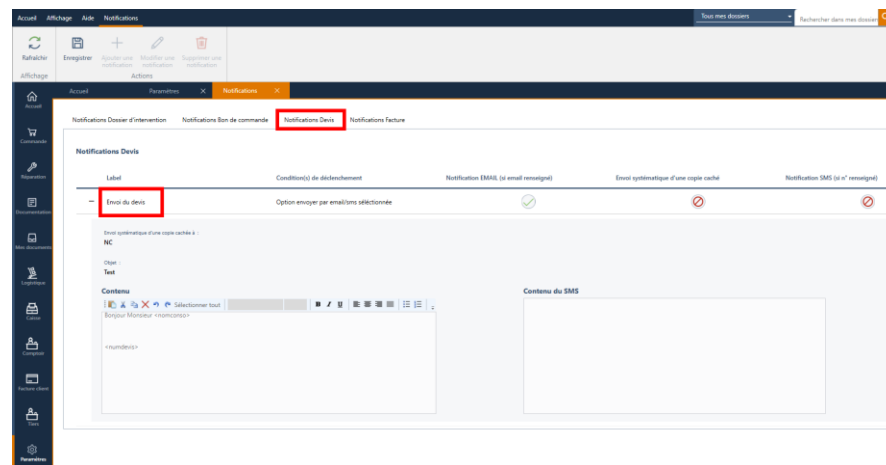
- Les articles reçus et affectés :

Dès que la pièce est reçue, lorsque l'entrée en stock est faite, la pièce est automatiquement affectée au bon de commande.

→ La notification est envoyée au client indiquant que la commande est prête et qu'il peut venir la récupérer.

4.7.3 Envoi notification devis

Pour le moment, seul l'envoi du devis est proposé comme notification.



4.7.4 Envoi notification dossier d'intervention

Dans les notifications associées aux dossiers d'intervention, 2 templates sont proposés :

- La confirmation de rendez-vous :

Lors de la prise du rendez-vous cette notification permet d'envoyer une notification afin de confirmer l'horaire du rendez-vous.

+ Confirmation de rendez vous	102 - RDV consommateur pris confirmé 110 - RDV pris à date convenance consor	✓	✗	✗
-------------------------------	---	---	---	---

- Rappel de rendez-vous :

Cette notification permet d'envoyer automatiquement un rappel de rendez-vous lorsque l'horaire du rendez-vous approche :

Rappel de rendez-vous pour l'intervention

Label	Condition(s) de déclenchement	Notification EMAIL (si email renseigné)	Envoi systématique d'une copie caché	Notification SMS (si n° renseigné)
+ Rappel de rendez-vous pour l'intervention	2 Jour(s) avant l'intervention			

La notification se déclenchera en fonction du délai choisi :

Rappel de rendez-vous pour l'intervention

Rappel Type avant l'intervention Ajouter un rappel

Rappel	Type	
2	Jour(s)	

☒ Notification EMAIL (si email renseigné)

☐ Envoi systématique d'une copie cachée

Plusieurs emails séparés par des points-virgules

Il suffit de sélectionner le code état qui déclenchera l'envoi de la notification et de paramétrer le contenu de la notification mail.

Exemple : Lorsqu'un technicien renseigne le code état 103 sur un dossier, la notification prédéfinie sera automatiquement envoyée.

Notifications en fonction du code état

Libellé

Code état

Ajouter un code état

Code état	
103 - Consommateur absent lors du RDV	

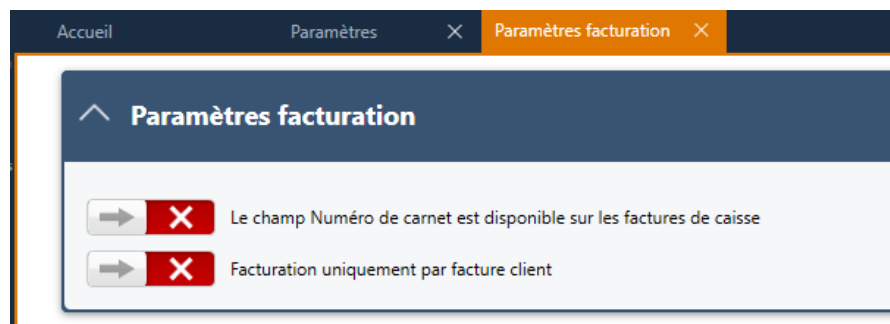
- Autres notifications :

Dans les notifications des dossiers d'interventions, il est possible d'ajouter de nouvelles notifications en fonction du code état sur le dossier :

Accueil	Affichage	Aide	Notifications
Rafraîchir	Enregistrer	Ajouter une notification	Supprimer une notification
Affichage		Modifier une notification	

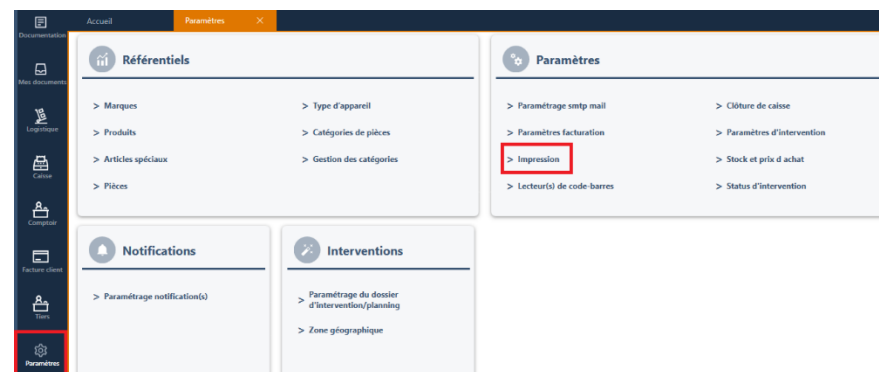
4.8 PARAMETRES DE FACTURATION

Cette catégorie permet d'activer le champ « Numéro de carnet » sur les factures de caisse et de choisir de facturer uniquement par facture client.

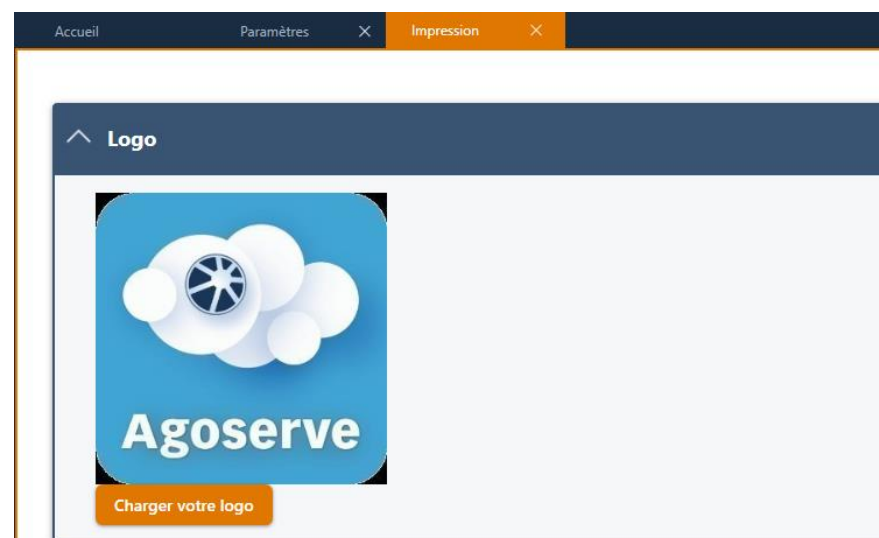


4.9 PARAMETRES D'IMPRESSION

Cette catégorie permet de configurer l'impression des différents documents.



La première catégorie permet d'ajouter le logo de sa société :



4.9.1 Général

Dans les paramètres généraux, il est possible d'ajouter la raison sociale de son entreprise ainsi que toutes les mentions légales en pied de page :

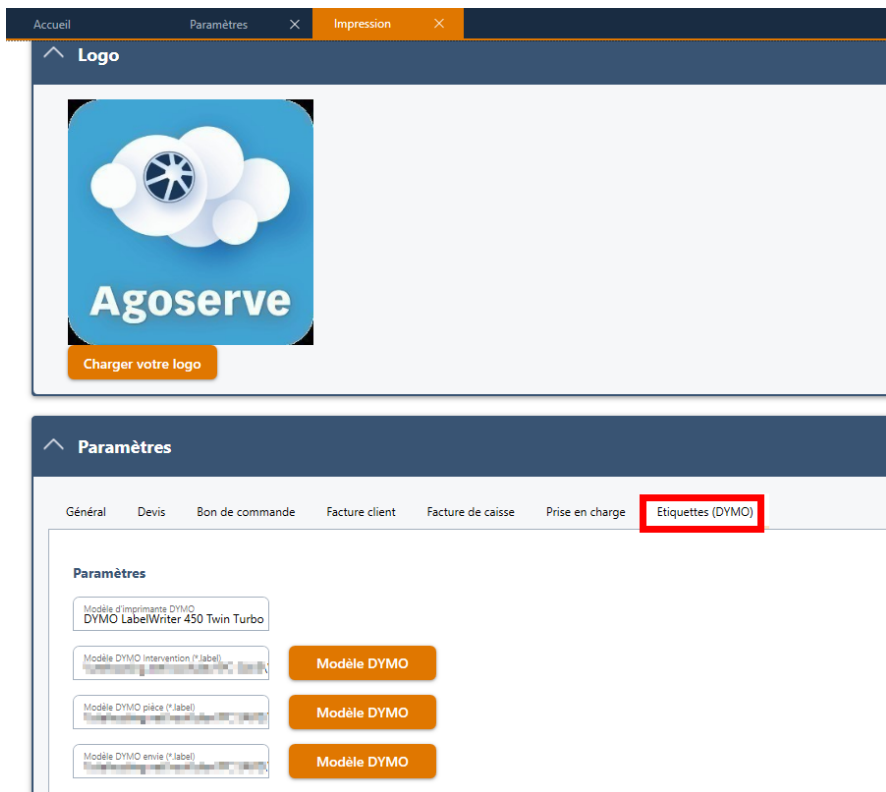
4.9.2 Documents

Chaque onglet correspond à la configuration d'un type de document (devis, bons de commande, factures clients et de caisse, prises en charge / dossiers d'interventions).

Dans ces onglets, il est possible de spécifier les données que l'on souhaite voir apparaître et ajouter un commentaire en pied de page :

4.9.3 Impressions étiquettes DYMO

Cet onglet permet de configurer l'impression d'étiquettes sur une imprimante DYMO (modèle DYMO LabelWriter 450 préconisé) :



Pour configurer l'impression DYMO, il faut préalablement avoir téléchargé le logiciel DLS8Setup.8.7.exe. Celui-ci est disponible à partir du lien suivant : <http://download.dymo.com/dymo/Software/Win/DLS8Setup.8.7.exe>

- Lancer l'exé DLS

- Exécuter l'installation standard
- Une fois l'installation terminée, aller sur AGOSERVE et configurer l'imprimante

Retourner ensuite dans l'onglet « Etiquettes (DYMO) » et compléter les champs :

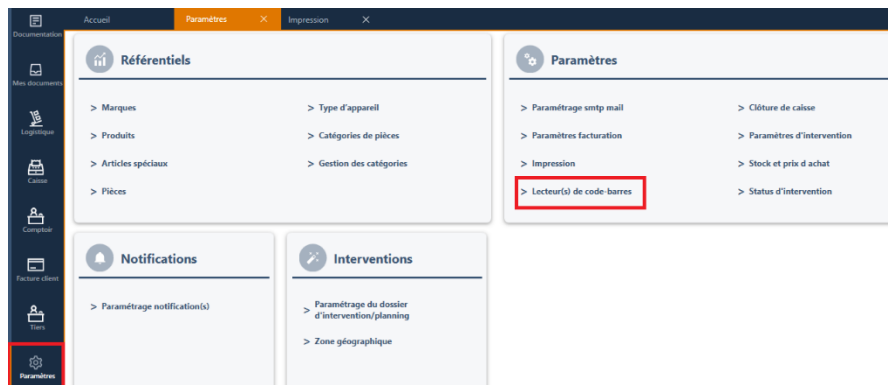
- Le modèle d'imprimante doit correspondre exactement au nom de l'imprimante affiché (attention aux majuscules).
- Il faut aller chercher les fichiers (ci-joint) dans le répertoire DYMO en faisant correspondre les données suivantes :
 - Modèle DYMO intervention (*.label) => fichier « Dymo.label »
 - Modèle DYMO pièce (*.label) => fichier « AGOSERVEsparePart.label »
 - Modèle DYMO envie (*.label) => choisir le fichier « EnviePartBarcode.label » pour une impression d'étiquettes avec les codes-barres ou le fichier « EnviePartQrcode.label » pour une impression d'étiquettes avec le QR code

Les fichiers .label sont disponibles sur cette FAQ :

<http://support.agoserve.com/fr/support/solutions/articles/43000597510-comment-param%C3%A9trer-l-impression-des-%C3%A9tiqueteuses-dymo->

4.10 LECTEUR DE CODES-BARRES

Il est possible de lier des scanettes (des lecteurs de code-barres) avec AGOSERVE :



Il faut lancer la détection lorsque la scanette est allumée et les éléments peuvent être scannés :



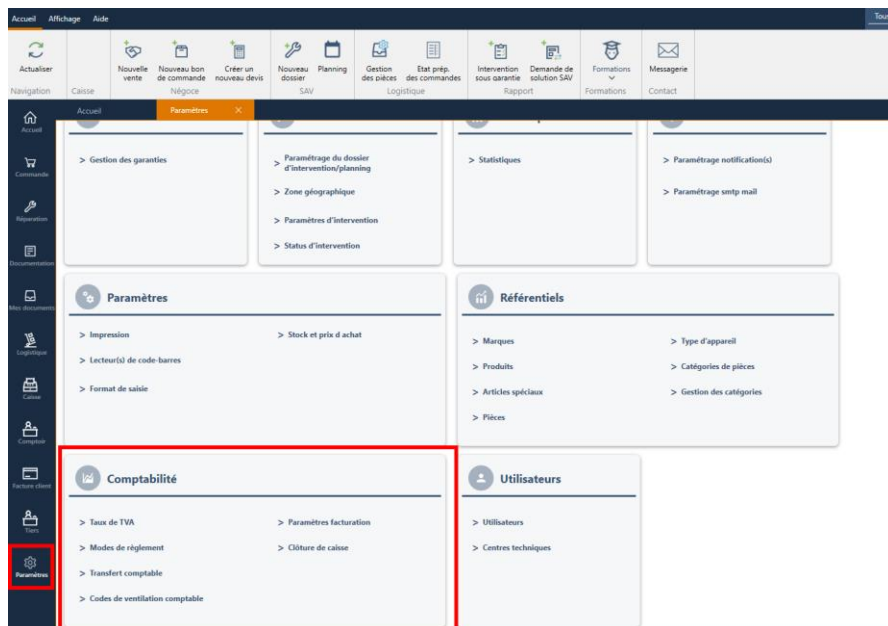
4.11 COMPTABILITE

De nombreux paramétrages sont à faire afin d'effectuer des exports comptables.

Les lignes d'écritures comptables seront alors saisies dans des fichiers de transferts de caisse, de vente et de règlements afin d'être intégrées en comptabilité.

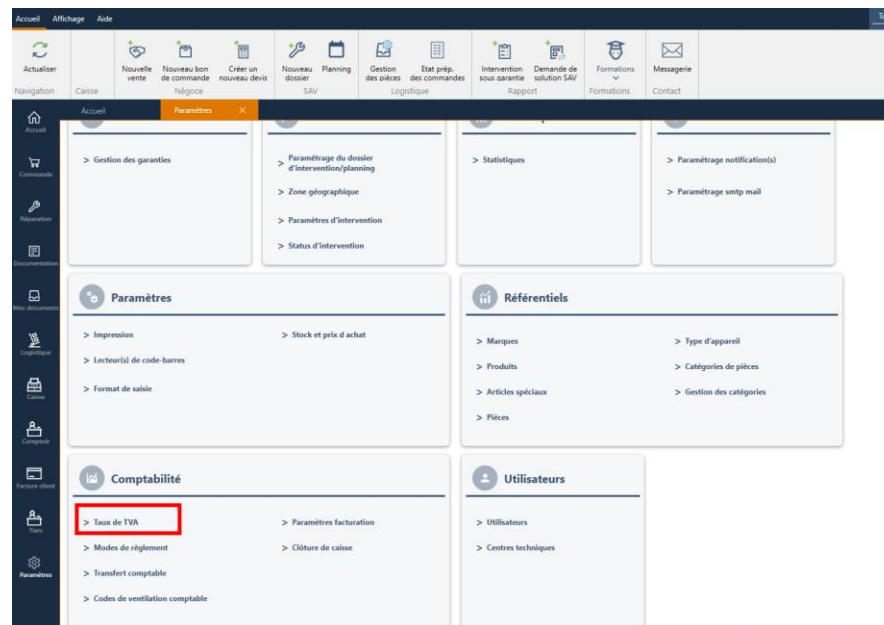
Cette fonctionnalité permet d'éviter la saisie de toutes les lignes d'écritures comptables dans le logiciel comptable.

Pour ceci, le comptable ou expert-comptable de la société devra effectuer les paramétrages suivants dans « Paramètres » puis « Comptabilité » :



4.11.1 Taux de TVA

Des taux de TVA sont définis par défaut, il n'y a pas la possibilité de les modifier dans l'application afin d'éviter les erreurs.



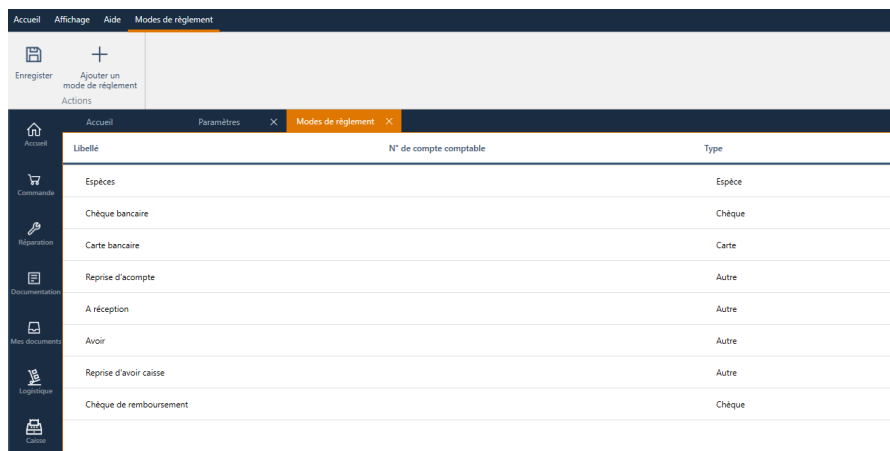
Accueil	Affichage	Aide	Taux de TVA
Actualiser	Afficher		
Accueil	Paramètres	Taux de TVA	
Libellé	Taux	N° de compte comptable	TVA par défaut
0%	0,000%	4450	☐
5,5%	5,500%	44570500	☐
7%	7,000%	4452	☐
10%	10,000%	445715	☐
20%	20,000%	44572000	☒

Pour modifier ces comptes de TVA, il faudra envoyer un mail à support@agoserve.com

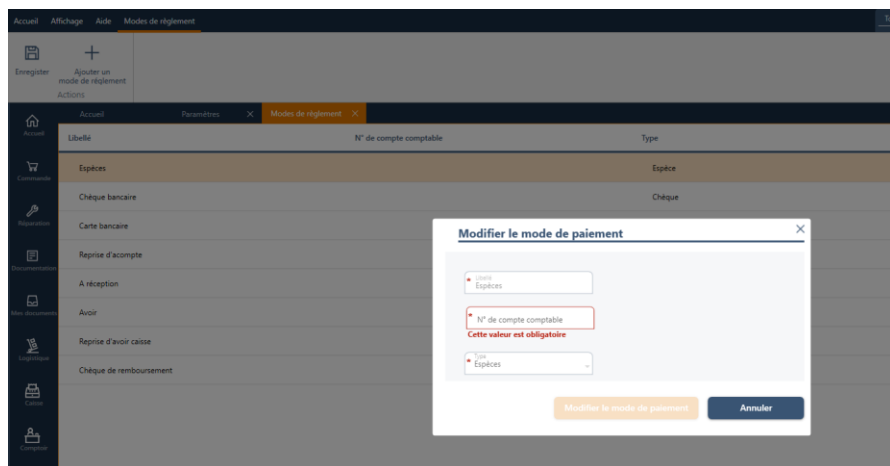
4.11.2 Modes de règlement

Des modes de règlements sont proposés par défaut dans AGOSERVE dans la catégorie « Modes de règlement » :

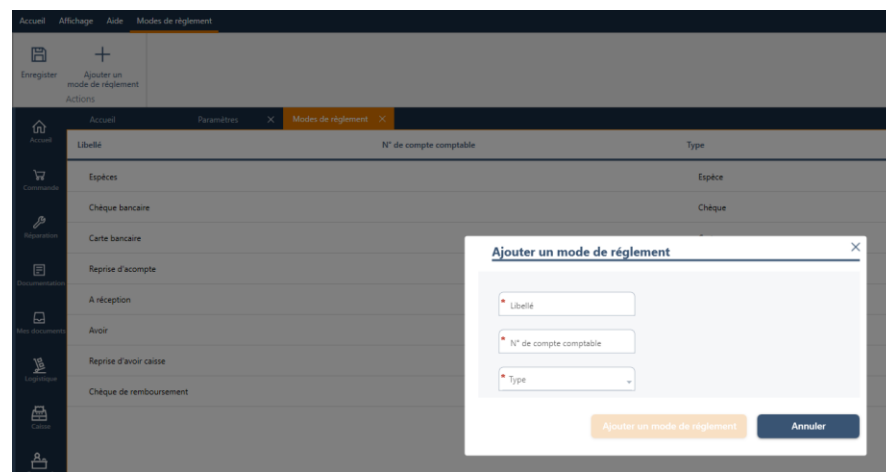
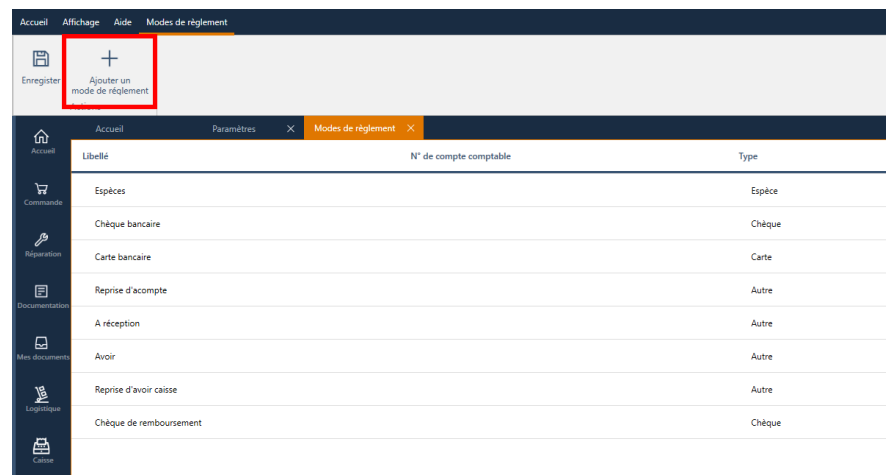
The screenshot shows the AGOSERVE V3 interface with the 'Paramètres' (Parameters) section selected. The 'Comptabilité' (Accounting) sub-section is active, and the 'Modes de règlement' (Modes of payment) option is highlighted with a red box. Other visible options include 'Gestion des garanties', 'Paramétrage du dossier d'intervention/planning', 'Statistiques', 'Paramétrage notification(s)', 'Paramétrage smtp mail', 'Impression', 'Stock et prix d'achat', 'Lecteur de code-barres', 'Format de saisie', 'Paramètres facturation', 'Clôture de caisse', 'Transfert comptable', 'Codes de ventilation comptable', 'Référentiels', 'Marques', 'Type d'appareil', 'Produits', 'Catégories de pièces', 'Articles spéciaux', 'Gestion des catégories', 'Pièces', 'Utilisateurs', and 'Centres techniques'.



Afin de leur associer un compte comptable correspondant, double-cliquer sur la ligne, puis compléter le numéro de compte comptable :

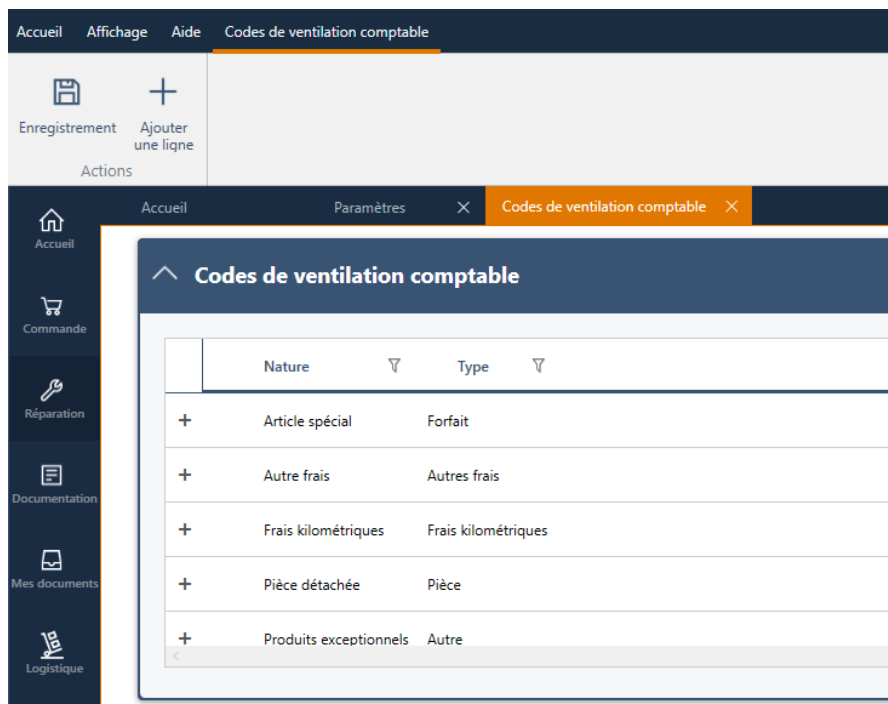


Il est possible d'ajouter de nouveaux modes de règlements en cliquant sur « Ajouter un mode de règlement » et en complétant les 3 champs :

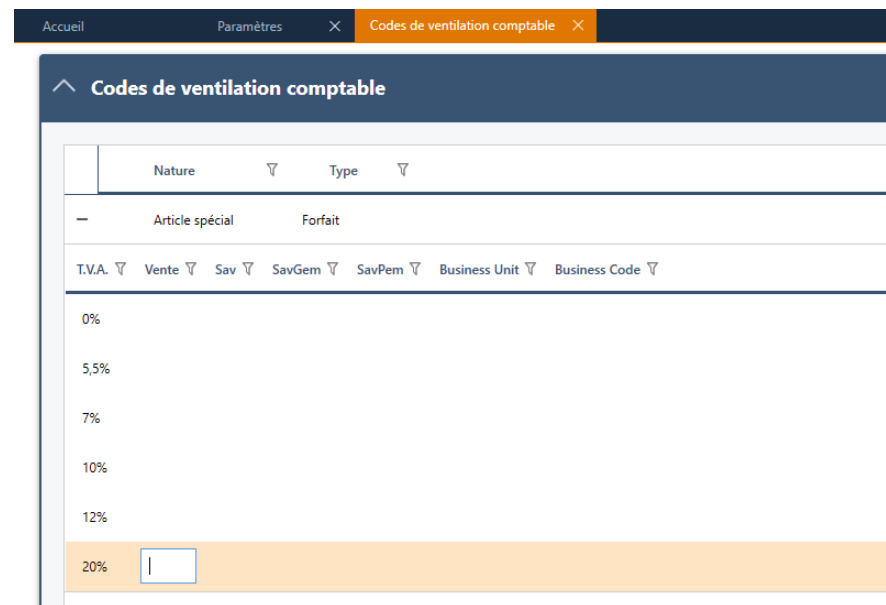


4.11.3 Codes de ventilation comptable

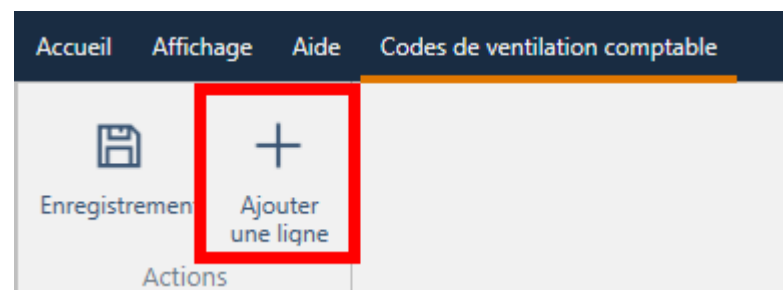
Il faudra également associer les codes de ventilation comptables aux différents types d'articles :

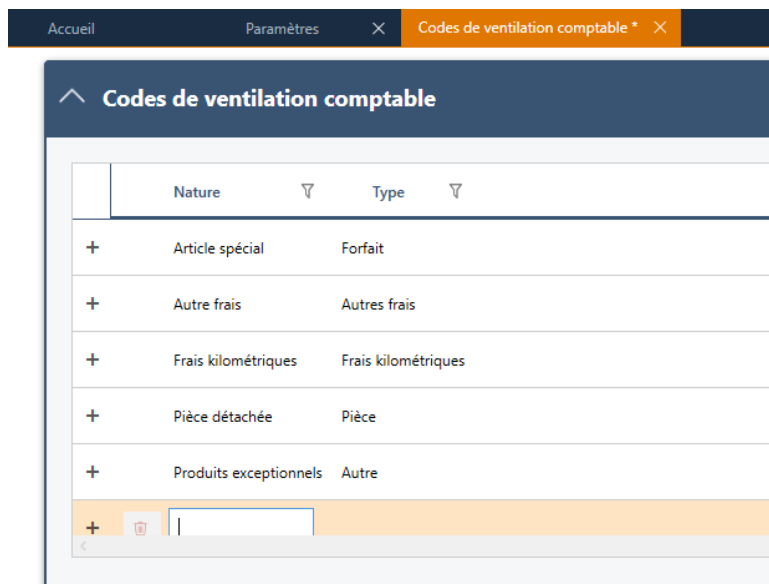


Cliquer sur le + pour déplier la liste et double-cliquer afin d'ajouter les comptes comptables correspondant :



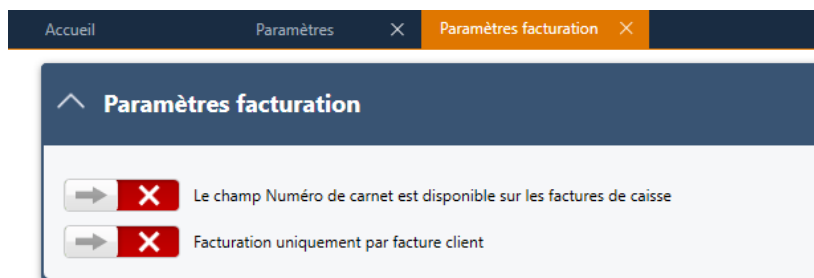
Il est aussi possible d'ajouter un nouveau type d'article en cliquant sur « Ajouter une ligne » :





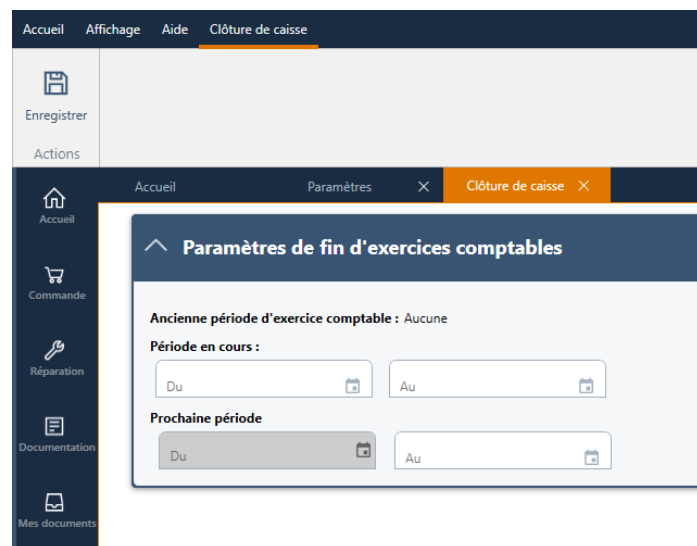
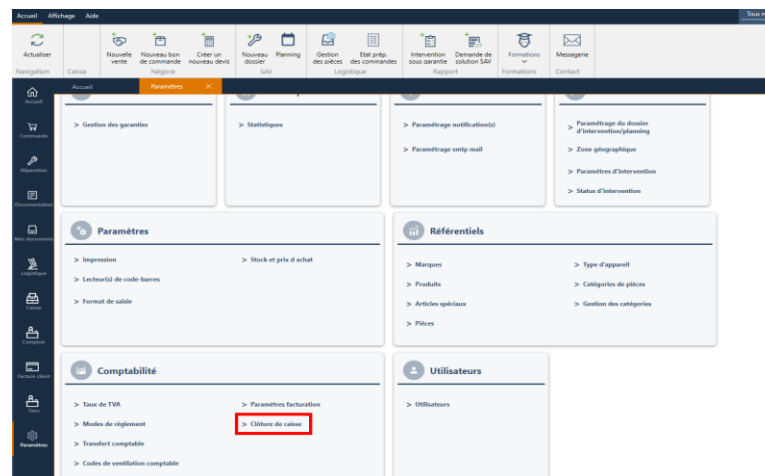
4.11.4 Paramètre de facturation

Les paramètres de facturation permettent de choisir si on souhaite facturer uniquement par facture client et de choisir si le champ « Numéro de carnet » est disponible dans les factures de caisse :



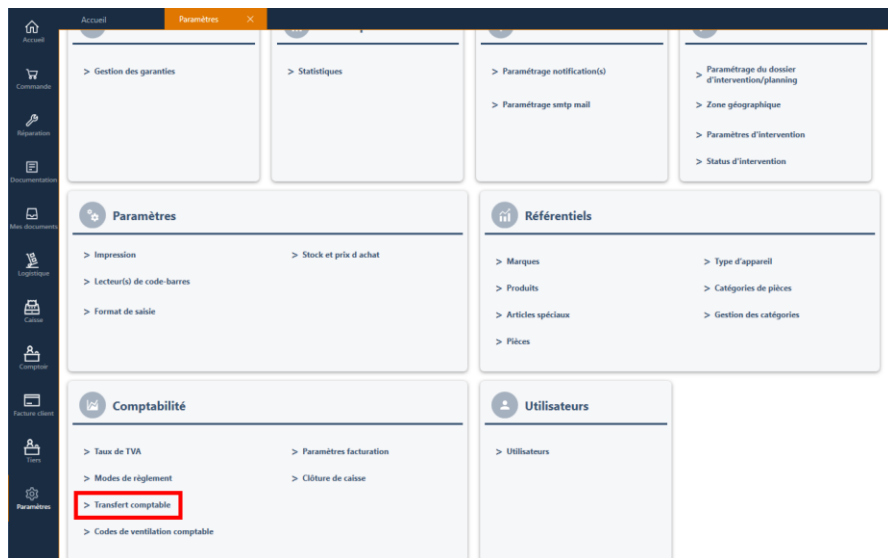
4.11.5 Clôture de caisse

La catégorie « Clôture de caisse » permet de paramétrer la période à laquelle commence et finit l'exercice comptable.



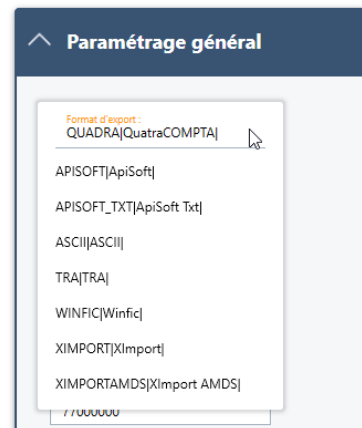
4.11.6 Transferts comptables

La catégorie « Transfert comptable » permet de paramétrer et gérer les exports comptables.



4.11.6.1 Paramétrage général

Dans la sous-catégorie « Paramétrage général », il est nécessaire de paramétrer le format des fichiers d'export parmi la liste des formats disponibles :



Il faudra ensuite paramétrer la taille des numéros de comptes ainsi que les préfixes et suffixes des comptes clients.

Dans le même écran, il faudra paramétrer le compte de taxe sur facture à établir ainsi que le compte de produits exceptionnels.

Paramétrage général

Format d'export : **QUADRA|QuatraCOMPTA|**

Taille des numéros de compte : **8,00**

Compte client par défaut : **41100000**

Préfixe des comptes Compte client : **41100000**

Compte Taxe sur facture à établir :

Produits exceptionnels : **77000000**

Dernier transfert de caisse
NC

Dernier transfert des ventes
10/06/2016

Dernier transfert des règlements
NC

Suffixe des comptes clients collectifs :

- ☐ Aucun
- ☐ Indice du mois en cours
- ☐ 1ere lettre du nom
- ☐ Indice de la 1ere lettre du nom
- ☒ Code Alpha
- ☐ Racine + x lettre(s) du nom :

Transfert de caisse

Code journal : **es**

Comptes par défaut :

Compte Vente : **7070000**

Compte TVA : **4456300**

Compte Port : **6260000**

Compte client acompte : **4110000**

Régularisation crédit :

Régularisation débit :

Transfert des ventes

Code journal : **ve**

Comptes par défaut :

Compte Vente : **7070000**

Compte TVA : **4456300**

Compte Port : **62600000**

Compte Remise : **60970000**

Régularisation crédit :

Régularisation débit :

4.11.6.2 Transfert de caisse et des ventes

Ces 3 sous-catégories permettent d'associer le code journal de caisse et de ventes ainsi que les comptes de vente, de TVA, de port et d'acompte :

4.11.6.3 Transfert des règlements

Dans la sous-catégorie « Transfert des règlements » il est possible de paramétrer le code journal de trésorerie ainsi que les numéros de compte de la banque et des escomptes.

Transfert des règlements

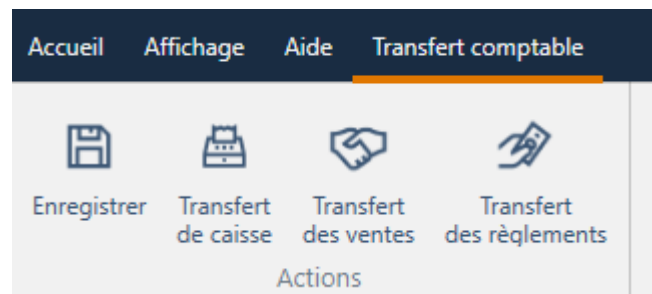
Code journal de trésorerie : 18194

Banque	Code journal	N° de compte
1006	1004	00000001

Escomptes accordés : 66500000

4.11.6.4 Exports des fichiers

Les exports se font à partir de l'écran « Transfert comptable » :



Lorsque l'on clique sur l'un des transferts, une fenêtre s'ouvre afin de sélectionner la période souhaitée :

Transfert de caisse ✕

Dernier transfert de caisse :

Indiquez la période de transfert

Transfert de caisse du : 01/02/2022

au : 28/02/2022

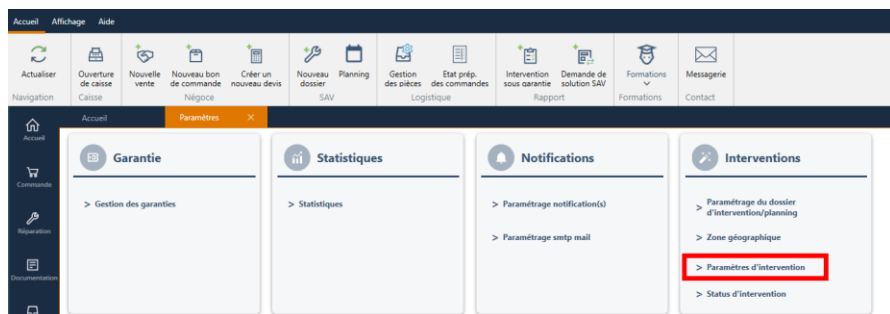
Transférer Annuler

Saisir la période puis cliquer sur « Transférer » afin de générer le fichier d'export. Ce fichier pourra alors être transmis au comptable pour qu'il soit intégré en comptabilité.

ATTENTION : les lignes ne peuvent être importées qu'une seule fois afin d'éviter les intégrations en double dans la comptabilité.

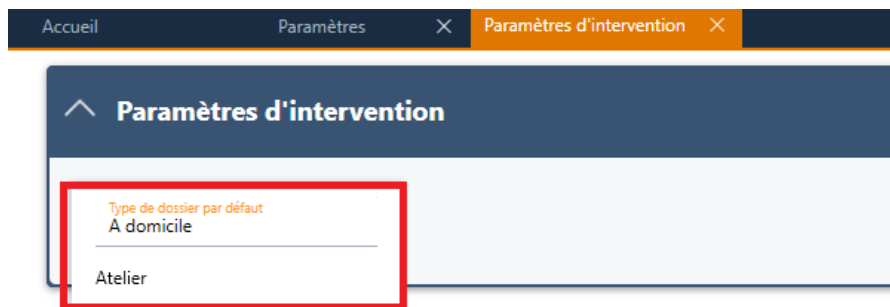
Si besoin il est possible de réinitialiser les exports d'une période en contactant le service client AGOSERVE (support@agoserve.com).

4.12 PARAMETRES D'INTERVENTIONS



Cette catégorie permet de paramétrer par défaut le type de dossier et évitera de le sélectionner à chaque création de dossier d'intervention.

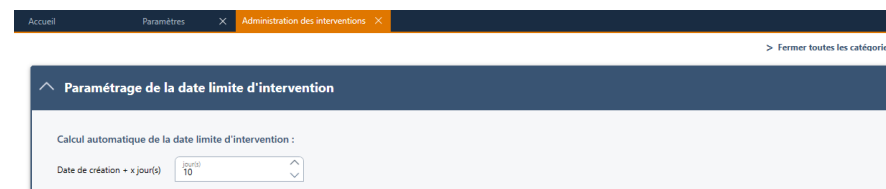
Par exemple si une station technique ne fait que des réparations « A domicile » ou « atelier », ou plus de « A domicile » que d'« atelier » :



4.13 PARAMETRAGES DOSSIERS D'INTERVENTION/PLANNING

4.13.1 Paramétrage de la date limite d'intervention

Cette sous-catégorie permet de se fixer des dates limites et ainsi être alerté visuellement lorsque cette date limite se rapproche ou est dépassée.



Exemple avec un paramétrage sur 10 jours :

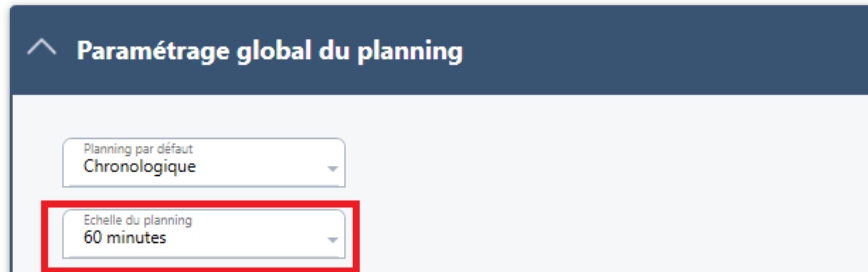
- Les dossiers créés auront une pastille verte devant le numéro d'intervention.
- Au bout de 10 jours la pastille sera rouge
- 2 jours avant la date limite, dans ce cas-là : au bout de 8 jours, la pastille devient orange

→ Ce code couleur permet à la station de remarquer que la date limite approche

Résultats pour : Client : Groupe Seb [Etape : En cours (339)] [Type de produit : < Tous >] [Type de date : Date de création] [Date : 19/03/2021 Au 18/03/2022] [Type de dossier : < Tous >] [Technicien : < Tous >] 100 Items													
	N° de l'intervention	N° d'ordre de mission	Donneur d'ordre	Marque	Famille	Réf. Technique	Consommateur	Code postal	Ville	Etage	Dernier statut		
☐	3386	1403001	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3385	1403000	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3383	1402998	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3382	1402997	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3384	1403002	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3338	1402995	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3322	1402994	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3321	1402993	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3319	1402992	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3316	1402991	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3315	1402990	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3308	1402989	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3303	1402988	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3302	1402987	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3301	1402986	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3300	1402985	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3299	1402984	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3298	1402983	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3297	1402982	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3296	1402981	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3295	1402980	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3294	1402979	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3293	1402978	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021
☐	3277	1402977	REPARATION AUTOMATISME	SAVA	REPARATION	REPARATION AUTOMATISME	REPARATION	91000	EVRY-COURCOURONNES	A	à jour	19/03/2021	19/03/2021

4.13.2 Paramétrage global du planning

- Selon le paramétrage choisi, les cases sur le planning correspondront dans ce cas à 60 mn :



- Il est possible de les paramétrer selon les échelles suivantes :

Echelle du planning
60 minutes

5 minutes

6 minutes

10 minutes

15 minutes

30 minutes

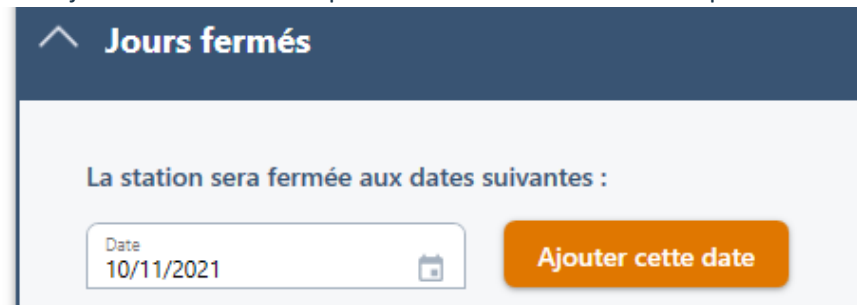
- La durée d'un rendez-vous peut elle aussi être définie :



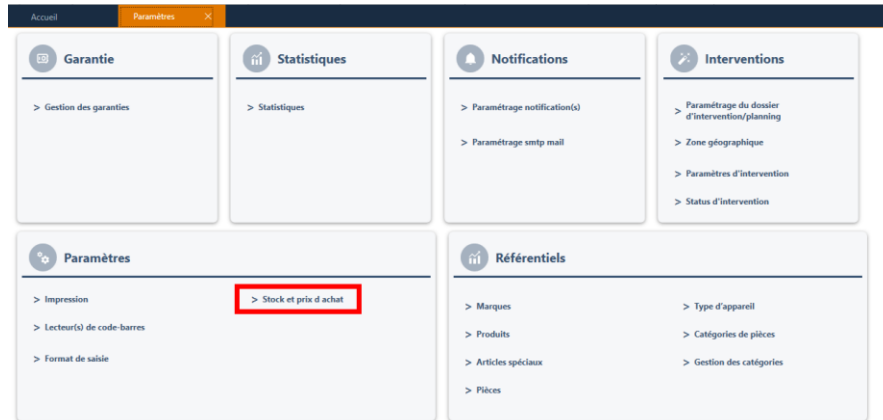
- Les jours et horaires d'ouverture de la station technique peuvent être paramétrés :



Les jours fermés peuvent aussi être paramétrés :



4.14 PARAMETRAGE DES STOCKS



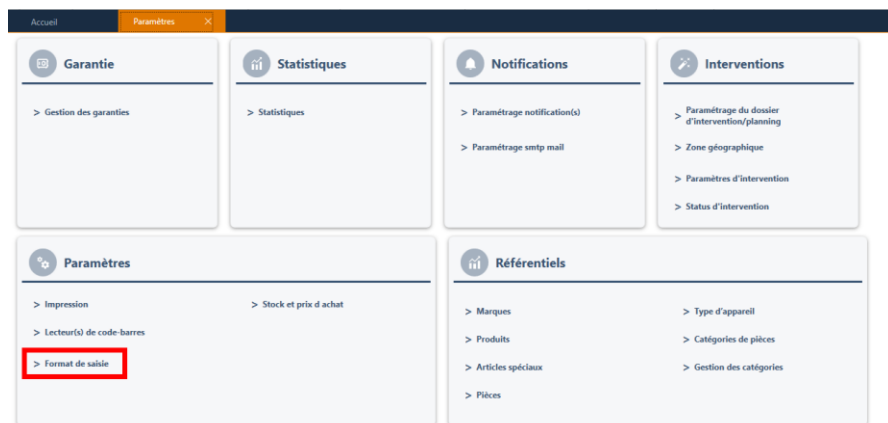
- Une station technique peut autoriser la mise à jour automatique des prix quand une entrée en stock est faite :



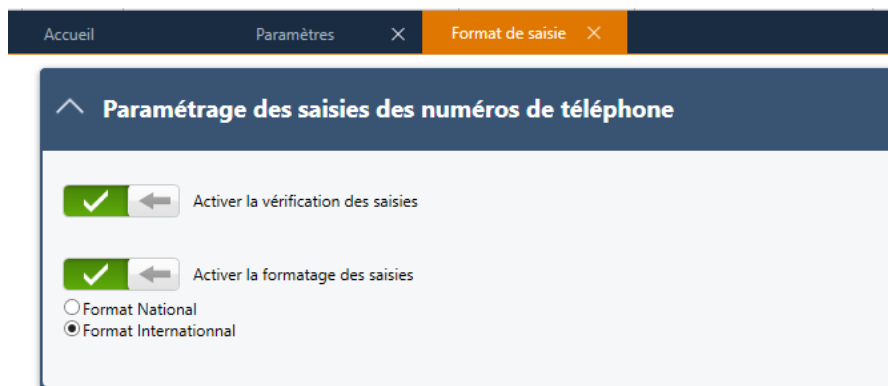
Une station technique peut refuser les quantités négatives dans son stock :



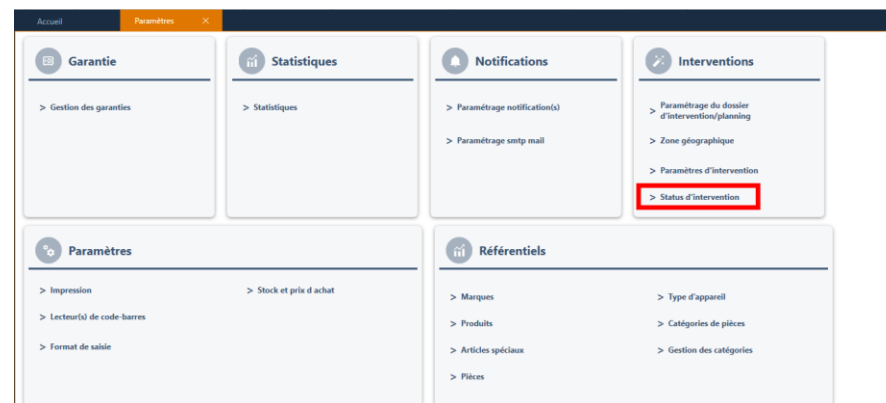
4.15 FORMAT DE SAISIE



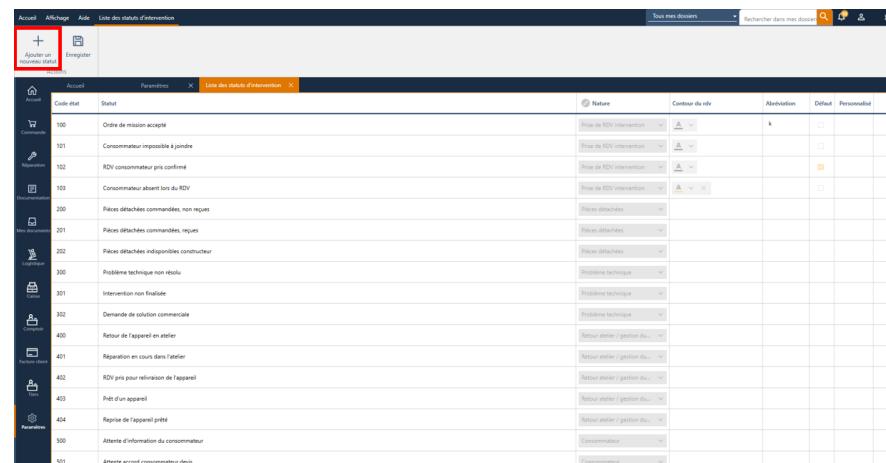
Cette sous-catégorie permet d'effectuer des vérifications sur les formats des numéros de téléphone saisis dans les dossiers :



4.16 PARAMETRAGES DES STATUTS D'INTERVENTION



Grâce à cette catégorie, il est possible d'ajouter des codes états en plus de ceux créés par notre système afin d'optimiser le suivi de ses dossiers d'interventions.



5 INTERVENTIONS

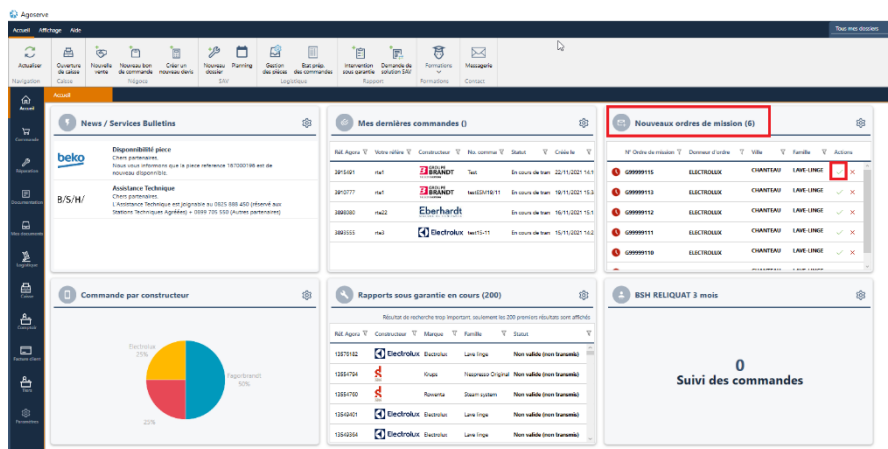
Ce chapitre explique le fonctionnement des dossiers d'interventions dans AGOSERVE.

Afin d'obtenir plus d'informations sur les ordres de mission, demandes de solutions SAV, rapports d'interventions sous garantie (ISG), nous vous invitons à consulter le support Agora Plus V3 Réparation : <http://support.agoraplus.com/fr/support/solutions/articles/43000653734-v3-support-pr%C3%A9sentation-module-r%C3%A9paration>

5.1 CREATION D'UN DOSSIER D'INTERVENTION

5.1.1 A partir d'un ordre de mission

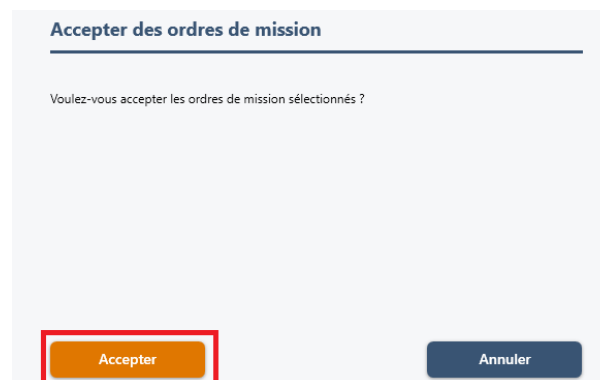
Lors de la réception d'un nouvel ordre de mission, celui-ci apparaît sur la page d'accueil où il peut être accepté directement en cliquant sur « Accepter » :



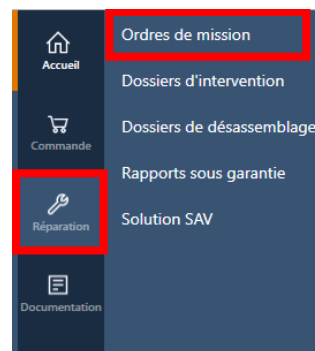
Il est aussi possible de l'ouvrir, en double-cliquant sur la ligne concernée, afin de l'accepter :

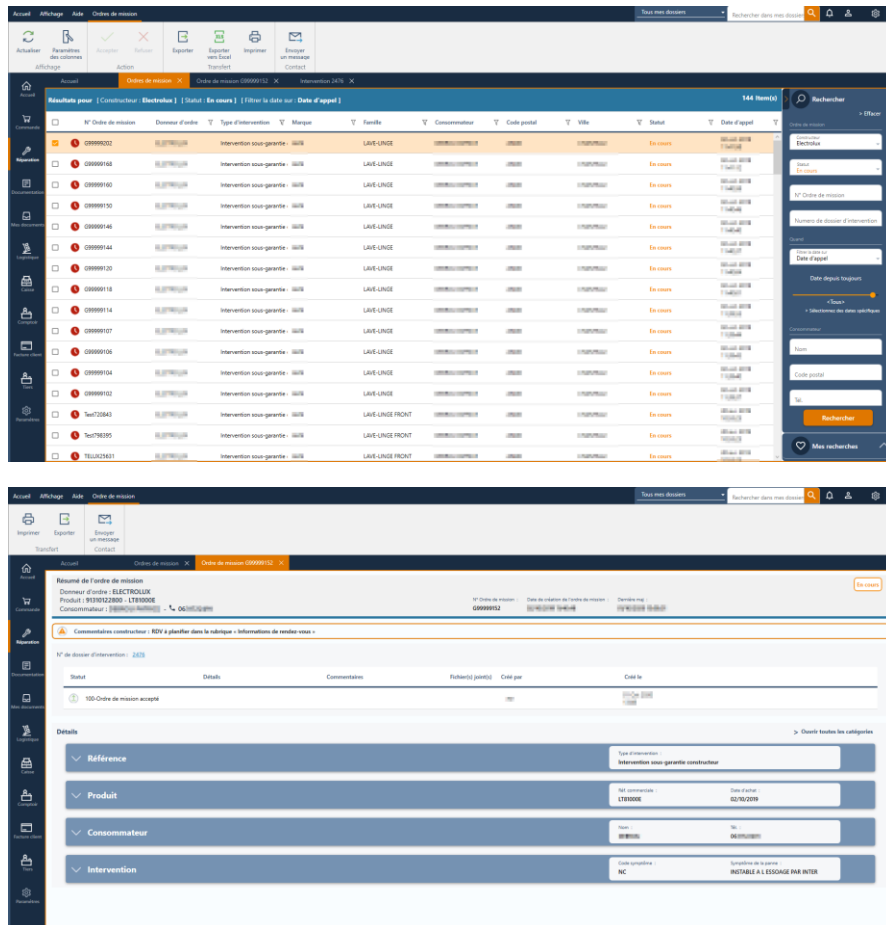


Une confirmation est alors demandée :



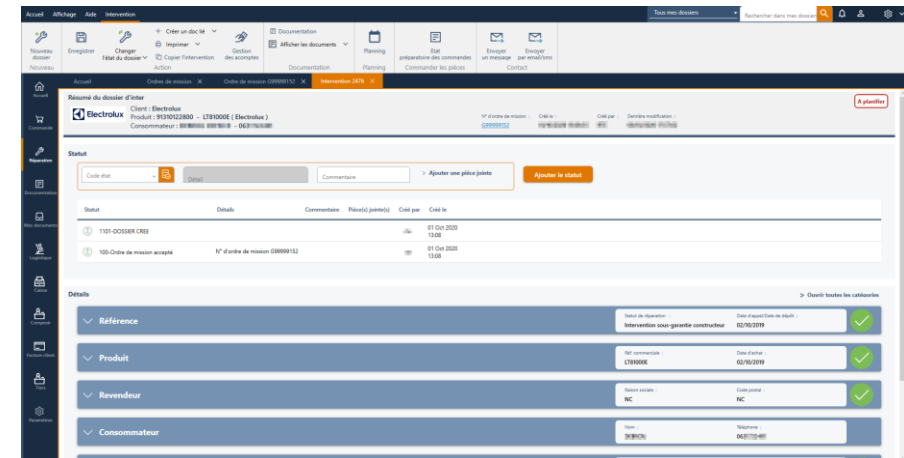
Les ordres de mission apparaissent également dans la sous-catégorie « Ordres de mission » de la catégorie « Réparation » :





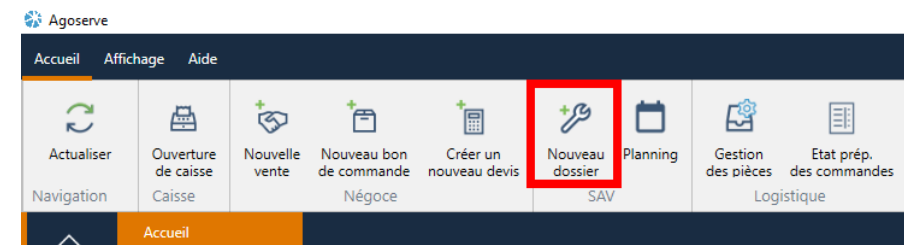
Une fois accepté, le système reconnaîtra le consommateur (si un dossier a déjà été utilisé dans le passé avec ce nom) et proposera la sélection de celui-ci ou si un nouveau consommateur a le même nom, il sera possible de créer une nouvelle fiche consommateur.

Lorsque le dossier d'intervention créé, celui-ci reprendra les informations de l'ordre de mission selon comment elles auront été renseignées par le donneur d'ordre : le produit, la référence, le revendeur et les détails de l'intervention (avec le symptôme de la panne).



5.1.2 Sans ordre de mission

Pour créer un dossier d'intervention sans ordre de mission envoyé par un donneur d'ordre, il faut cliquer sur « Nouveau dossier » afin d'ouvrir l'assistant de création :



1^{ère} étape :

Saisir les informations générales de l'intervention :

The screenshot shows the 'Nouveau dossier' (New dossier) form in the AGOSERVE V3 application. The interface includes a top navigation bar with 'Accueil', 'Affichage', and 'Aide' tabs, and a search bar. A sidebar on the left contains icons for various functions like 'Actualiser', 'Ouverture de caisse', 'Nouvelle vente', etc. The main form area is titled 'Informations générales' and contains the following fields:

- Donneur d'ordre:** A dropdown menu currently showing 'Consommateur'.
- Date d'appel/Date de dépôt:** A date field showing '27/12/2021'.
- Ordre de mission:** A text input field.
- Type de dossier:** A dropdown menu currently showing 'A domicile'.
- Appareil déposé au comptoir:** A checkbox that is currently unchecked.

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Suivant' (Next) and 'Annuler' (Cancel).

Si le donneur d'ordre est un revendeur ou un tiers, il faudra alors saisir l'ordre de mission de la réparation :

The diagram illustrates the 5-step process for creating a new dossier:

- 1 Informations générales
- 2 Consommateur
- 3 Produit
- 4 Revendeur
- 5 Panne

Below the diagram, the 'Informations générales' form is shown again, but with the 'Donneur d'ordre' dropdown menu open, displaying the following options:

- Donneur d'ordre
- Consommateur
- Constructeur
- Revendeur
- Tiers

The 'Suivant' and 'Annuler' buttons are also visible at the bottom.

Choisir le donneur d'ordre :

This diagram is identical to the one above, showing the 5-step process and the 'Informations générales' form. It highlights the 'Donneur d'ordre' dropdown menu, which is open and showing the following options:

- Donneur d'ordre
- Consommateur
- Constructeur
- Revendeur
- Tiers

The 'Suivant' and 'Annuler' buttons are also visible at the bottom.

Lorsque le donneur d'ordre est un constructeur, il faudra saisir l'ordre de mission et sélectionner le constructeur concerné :

Informations générales

Donneur d'ordre
Constructeur

Ordre de mission

Constructeur

Type de dossier
A domicile

☐ Appareil déposé au comptoir

Date d'appel/Date de dépôt
27/12/2021

Suivant Annuler

Saisir le type de dossier :

Informations générales

Donneur d'ordre
Consommateur

Type de dossier
A domicile
Atelier

Date d'appel/Date de dépôt
27/12/2021

Suivant Annuler

Indiquer si l'appareil a été déposé au comptoir (pour les dossiers de type « Atelier ») :

Informations générales

Donneur d'ordre
Consommateur

Date d'appel/Date de dépôt
27/12/2021

Type de dossier
Atelier

☒ Appareil déposé au comptoir

Suivant Annuler

La date d'appel / de dépôt de l'appareil est modifiable dans cette étape.

2^{ème} étape :

Saisir les coordonnées du consommateur :

Taper le nom et prénom du consommateur puis lancer la recherche (en cliquant sur la touche « Entrée » ou sur le bouton « Rechercher un client »).

Si celui-ci est déjà connu dans la base clients, les coordonnées seront saisies automatiquement.

S'il n'est pas déjà connu, il faudra compléter les autres informations du formulaire afin de créer sa fiche consommateur.

2^{ème} étape (bis) :

Dans le cas où le donneur d'ordre est un tiers, il faudra le saisir dans cette étape :

De la même manière que pour les consommateurs, il est possible de le rechercher ou de créer sa fiche tiers.

3^{ème} étape :

Créer ou sélectionner l'appareil concerné par l'intervention :

Création ou recherche d'un appareil

Constructeur: [dropdown]
 Famille: [dropdown]
 N° contrat/accord: [text]
 Marque: [dropdown]
 Type d'appareil: [dropdown]
 Réf. Technique: [text]
 Date d'achat: [calendar]
 Réf. Commerciale: [text]
 Date de fabrication: [calendar]
 Désignation: [text]
 N° de série: [text]
 Référence interne: [text]
 N° d'extension: [text]
 > Afficher plus d'information

Rechercher Effacer

Précédent Suivant Annuler

Pour les appareils qui font partie des référentiels produits des constructeurs travaillant avec AGORA, il suffit de taper la référence commerciale ou technique du produit puis lancer la recherche. Les informations seront alors saisies automatiquement à partir des données transmises par les constructeurs.

Pour les appareils qui ne font pas partie des référentiels produits des constructeurs travaillant avec AGORA, il faudra les créer dans votre référentiel produit (Voir catégorie « LES REFERENTIELS »).

Si le produit n'est pas créé dans le référentiel produit, il est possible de le créer *à la volée* en complétant toutes les informations du formulaire.

Si le consommateur est déjà référencé et que des dossiers ont déjà été créés, le système affichera l'historique des dossiers liés à ce consommateur :

Appareil recensé pour ce consommateur

Constructeur	Marque	Type d'appareil	Réf. Technique	Réf. Commerciale	Désignation	Historique
Groupe Seb	Krups		8010000002	EA811K10/70K	EXPRESSO MAKER ESPRESSERIA AU	2655
Whirlpool	Whirlpool		769991572070	WM5eam8100	Lave-linge frontal	2670
Groupe SEB	Tefal		8010000165	BL181D39/K40	BLENDER ON-THE-GO	2730

4^{ème} étape :

Saisir les informations du revendeur chez lequel cet appareil a été acheté :

Revendeur

Enseigne: [dropdown]
 Adresse: [text]
 Code Alpha: [text]
 Raison sociale: [text]
 Adresse: [text]
 Téléphone 2: [text]
 Email: [text]
 Adresse: [text]
 Email 2: [text]
 Téléphone: [text]
 Code postal: [text]
 Autoriser le contact pour enquête: [checkbox]
 Ville: [text]
 Pays: [dropdown]

Rechercher un client Effacer la saisie Ouvrir la fiche client

Précédent Suivant Annuler

Cette étape n'est obligatoire que dans le cas où le donneur d'ordre est le revendeur.

De même que pour le consommateur, il est possible de saisir la raison sociale et lancer la recherche afin de voir si le revendeur a déjà été créé.

Si celui-ci n'a jamais été créé, il faudra compléter le formulaire afin de créer sa fiche revendeur.

5^{ème} étape :

Saisir le symptôme de la panne et ajouter un commentaire si besoin :

Cliquer sur « Terminer » afin de créer le dossier.

Le dossier d'intervention se crée alors avec toutes les informations saisies.

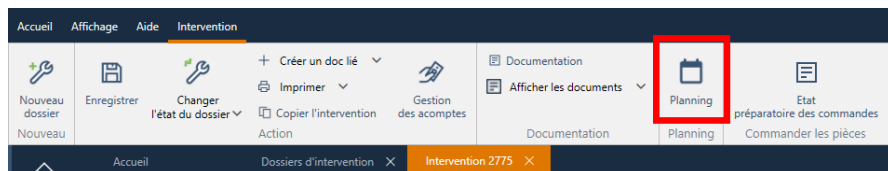
Il est aussi possible de créer un dossier à partir du planning.

Pour cela, il faut aller dans le planning général, puis double-cliquer sur un créneau :

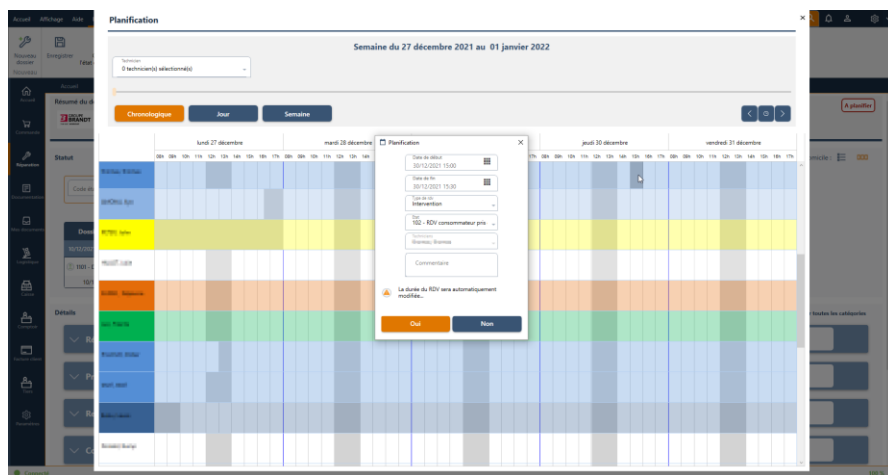
5.2 MISE A JOUR D'UN DOSSIER D'INTERVENTION

5.2.1 Planification d'un rendez-vous

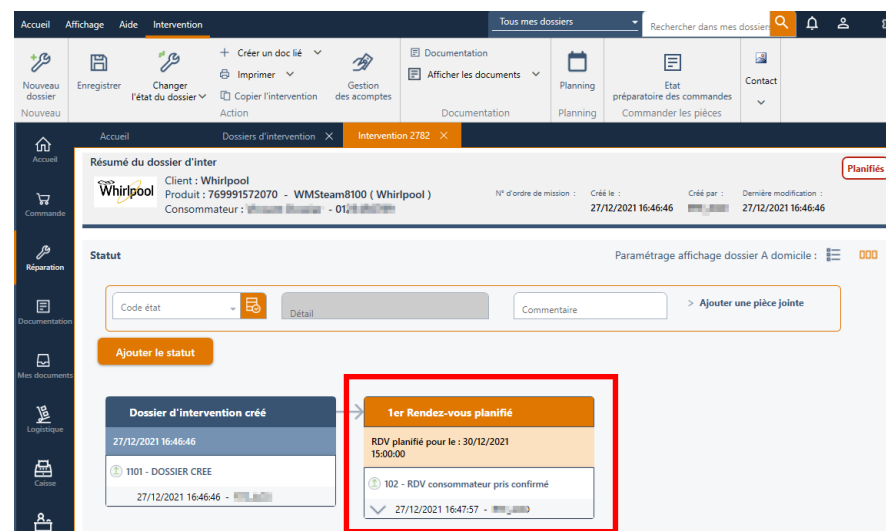
Afin de planifier un rendez-vous, il faut entrer sur le dossier et cliquer sur « Planning » :



Puis sélectionner (en double-cliquant) le créneau correspondant au technicien en charge de cette intervention :

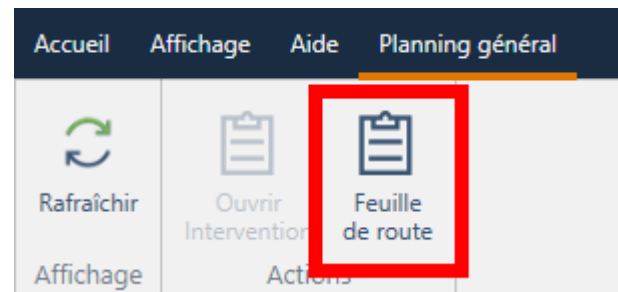


Après avoir enregistré, le rendez-vous est planifié sur le dossier :



Il est ensuite possible d'envoyer une feuille de route aux techniciens afin de leur transmettre les informations des interventions planifiées.

A partir du planning, cliquer sur « Feuille de route » :



Il y a alors la possibilité de choisir la date, le technicien et d'inclure ou non les dossiers d'intervention associés aux techniciens :

Feuille de route

Du
27/12/2021 08:00

au
31/12/2021 18:00

☒  Inclure le dossier d'intervention

☐  Inclure le dossier d'intervention

☒  Inclure le dossier d'intervention

☐  Inclure le dossier d'intervention

☐  Inclure le dossier d'intervention

☐  Inclure le dossier d'intervention

☐  Inclure le dossier d'intervention

Il est également possible d'envoyer aux techniciens ces impressions par mail.

Une feuille de route avec les informations des différents dossiers de la journée sera ainsi générée en PDF mais aussi l'impression de chaque dossier avec ses détails.

5.2.2 Ajout des pièces et articles spéciaux

Lorsque le diagnostic a été effectué, il est possible d'ajouter les pièces et articles spéciaux sur le dossier d'intervention :

En cliquant sur « rechercher », cela va consulter le stock.

Si la pièce n'est pas disponible dans le stock, il faudra la commander :

Code	Désignation	Qté nécessaire	Localisation	Stock	Qté affectée	Qté utilisée	Prise en charge	Devis en cours	Hors Stock
132255351/0	AMORTISSEUR 60N	1			0		Electrolux	☐	☒   

En enregistrant le dossier, cela va faire apparaître le statut « pièce à commander » dans les statuts du dossier :

Statut

Statut	Détails	Commentaire	Pièce(s) jointe(s)	Créé par	Créé le
 1102-PIECE A COMMANDER		132255351/0 - (1.00)		RTE_AGO	24 Nov 2021 16:51
 1101-DOSSIER CREE				RTE_AGO	24 Nov 2021 10:05

Les codes IRIS vont être ajoutés ainsi que la pièce à l'origine de la panne :

The screenshot shows the 'Réparation' form with the following sections:

- Détails de l'intervention:** Includes 'Symptôme de la panne', 'RC', 'SC', 'CC', 'Commentaire', 'Diagnostic de la panne', and 'Détails de l'intervention'.
- Codification IRIS:** A list of IRIS codes with a red box highlighting the 'Référence d'origine de la panne'.
- Avancement de la réparation:** Includes 'Date de début d'intervention', 'Date de fin d'intervention', and 'Rang du RCV'.

Les articles spéciaux doivent également être ajoutés dans le tableau des articles :

The screenshot shows the 'Liste des pièces' form with the following elements:

- Search and Filter:** Includes 'Reference', 'Quantité', 'Prix en charge', 'Rechercher', 'Ajouter la pièce', and 'Afficher les forfaits' (highlighted with a red box).
- Table Headers:** Code, Désignation, Qté nécessaire, Localisation, Stock, Qté affectée, Qté utilisée, Prise en charge, Devis en cours, Hors Stock.
- Summary:** Total HT nécessaire : 0,00 €, Total TTC nécessaire : 0,00 €, Total HT Utilisé : 0,00 €, Total TTC Utilisé : 0,00 €.

Il suffira de sélectionner l'article dans la liste :

Articles spéciaux

Etat	Donneur d'ordre	Code de ventilation	Référence	Désignation	Prix HT	Personnalisé
Active		Main d'oeuvre	mr-1234	forfait normal	37,00 €	
Active		Main d'oeuvre	mr-56	forfait dépannage main oeuvre déplac	63,00 €	
Active		Main d'oeuvre	PEC1	Prise en charge	8,50 €	
Active		Pièce détachée	petite fourniture	fourniture	2,58 €	
Active		Article spécial	PINTER	Forfait Intervention	0,00 €	
Active		Article spécial	PPE	Pièces sous garantie	0,00 €	
Active		Article spécial	PR-CHARGE	PRISE EN CHARGE	69,00 €	

Sélectionner Annuler

La prise en charge des articles est définie automatiquement sur le donneur d'ordre du dossier mais il peut être modifié sur chaque ligne d'article.

Significations des colonnes du tableau de prise en charge :

Liste des pièces

Code	Désignation	Qté nécessaire	Localisation	Stock	Qté affectée	Qté utilisée	Prise en charge	Devis en cours	Hors Stock
PR-CHARGE	PRISE EN CHARGE	1,00			0,00				
233288	FILTRE	1,00			1,00				

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11

Total HT nécessaire : 85,87 € Total TTC nécessaire : 102,80 € Total HT Utilisé : 0,00 € Total TTC Utilisé : 0,00 €

- 1- Permet d'indiquer la quantité nécessaire pour l'intervention.
- 2- Indique la localisation de la pièce dans le stock.
- 3- Indique si la pièce est en stock (bulle verte si en stock, bulle rouge si la pièce n'est pas en stock).
- 4- Indique le nombre de pièces affectées au dossier.
- 5- Permet d'indiquer la quantité utilisée lors de l'intervention.
- 6- Indique qui prend en charge l'article.

- 7- Indique si un devis est en cours.
- 8- En cochant « hors stock », on indique ne pas souhaiter décompter cette pièce du stock.
- 9- Détails de l'article : Le prix de vente peut être modifié et une remise pourra être ajoutée

ELECTROLUX Référence : 132353110/1 - COURROIE 1280J5

☐ Article gratuit

Contremarque :

Tarifs

Prix de vente HT : 16,40

TVA : 20%

Prix de vente TTC : 19,68

Qté nécessaire : 1,00

Quantité utilisée : 1,00

Remise : 0,00 %

Code de ventilation : Pièce détachée

Total HT : 16,40 €

Total TTC : 19,68 €

Qté à commander	Qté Commandée	Qté épuisée	cmd fournisseur
0,00	0,00	0,00	1347

Qté disponible : 0

Fournisseur	Ref. article	Prix de vente	Quantité dispo.
Dependable / Non disponible / Référence inactive			

- 10- Permet de supprimer la pièce.
- 11- Permet de créer une pièce dans le référentiel si celle-ci n'a pas encore été créée.

5.2.3 Ajout de codes états

Afin de suivre au mieux les interventions, certains codes état sont ajoutés automatiquement par le système en fonction des actions effectuées (commandes, entrées en stock, rendez-vous, etc.).

Il est également possible d'en ajouter d'autres à partir de la liste des codes états :

Résumé du dossier d'inter

Client : Whirlpool
Produit : 769991572070 - WMSteam8100 (Whirlpool)
Consommateur : 1101 - DOSSIER CREE - 0128

N° d'ordre de mission : 27/12/2021 16:46:46
Créé le : 27/12/2021 16:46:06
Dernière modification : 27/12/2021 16:48:06

Statut

Code état :

Paramétrage affichage dossier A domicile : ☐ ☐

Dossier d'intervention créé

27/12/2021 16:46:46

101 - DOSSIER CREE

27/12/2021 16:46:46

1er Rendez-vous planifié

RDV planifié pour le : 30/12/2021 15:00:00

102 - RDV consommateur pris confirmé

27/12/2021 16:47:57

Statut

Code état

- 100 - Ordre de mission accepté
- 1001 - REGLEMENT CONSOMMATEUR
- 1002 - Terminé, à facturer
- 1003 - INTERVENTION FACTUREE
- 1004 - INTERVENTION ANNULEE
- 101 - Consommateur impossible à joindre
- 102 - RDV consommateur pris confirmé
- 103 - Consommateur absent lors du RDV
- 104 - Consommateur refuse l'intervention
- 105 - RDV refusé par consommateur
- 106 - RDV non pris, contrainte planning sta

5.2.4 Affichage de l'historique des codes états

Deux affichages de l'historique des codes états sont disponibles :

- Sous forme de tableau

The screenshot shows the 'Statut' section of the AGOSERVE V3 interface. It features a table with the following columns: Statut, Détails, Commentaire, Pièce(s) jointe(s), Créé par, and Créé le. The table contains two rows of data:

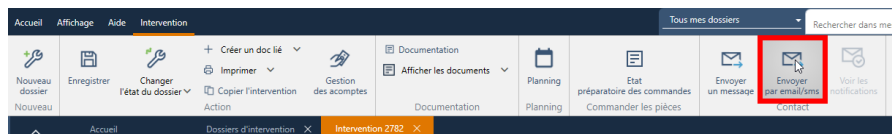
Statut	Détails	Commentaire	Pièce(s) jointe(s)	Créé par	Créé le
102 - RDV consommateur pris confirmé					27 Dec 2021 16:47
1101 - DOSSIER CREE					27 Dec 2021 16:46

- Sous forme de timeline

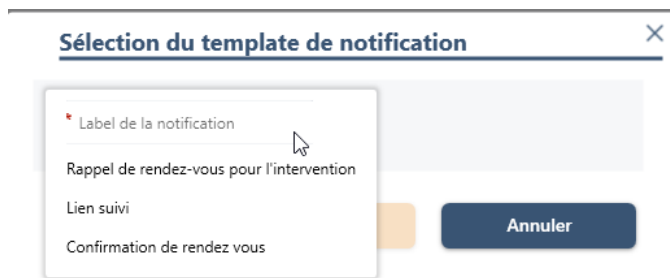
The screenshot shows the 'Statut' section of the AGOSERVE V3 interface with a timeline view. It displays a sequence of events in a timeline format, including 'Dossier d'intervention créé' and '1er Rendez-vous planifié'. The timeline view provides a chronological overview of the intervention process.

5.2.5 Envoi manuel des notifications

Il est possible d'envoyer des notifications manuellement à partir du dossier d'intervention :



Il faudra alors sélectionner le template de la notification à envoyer :

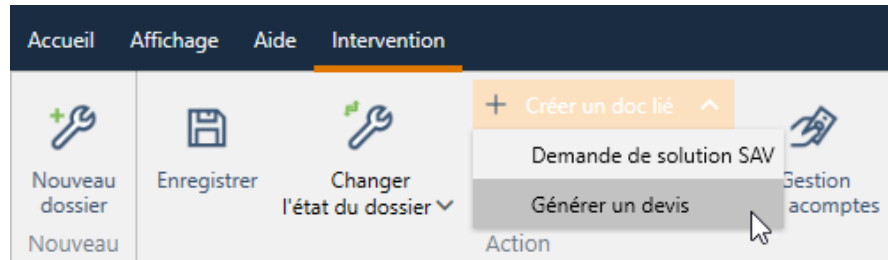


Puis contrôler la notification avant de l'envoyer :

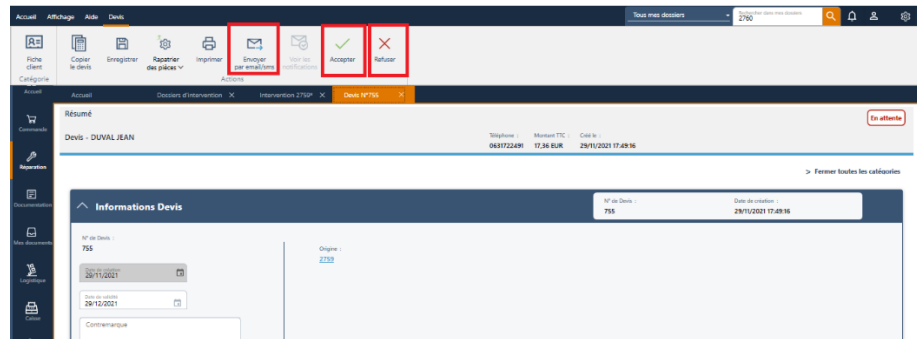
The screenshot shows the 'Envoyer une notification' form. At the top, it says 'Des notifications sont sur le point d'être envoyées au consommateur'. Below this, it asks 'Veuillez cocher celles qui doivent être envoyées :'. The 'Notification EMAIL (si email renseigné)' checkbox is checked. There are input fields for 'A:' (containing 'dossier@agoraplus.com'), 'Cc:', and 'Objet:' (containing 'Rdv avec votre technicien'). Below these is a text area for the message body, which contains a pre-filled message: 'Bonjour Monsieur', 'Nous vous confirmons le RDV du 30/12/2021 entre 15:00 et 15:30', 'Bien cordialement,', and 'AGORA SAS'. At the bottom, there is an unchecked checkbox for 'Notification SMS (si téléphone renseigné et commençant par 06 ou 07)'. There are 'Envoyer' and 'Annuler' buttons at the bottom right.

5.2.6 Création d'un devis

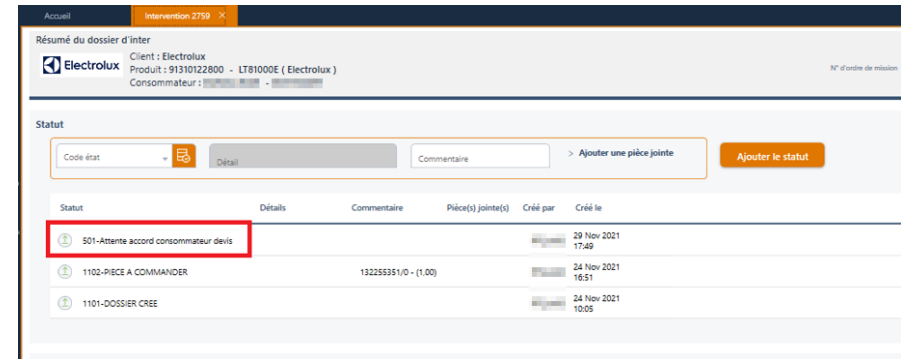
Depuis un dossier d'intervention, il est possible de générer un devis en cliquant sur « Créer un doc lié » puis « Générer un devis » :



La station technique pourra imprimer ou envoyer le devis par email ainsi que l'accepter ou le refuser :



Un code état est ajouté sur le dossier afin d'indiquer qu'un devis est en cours.



Tant que le devis est en cours et n'a pas été accepté, les pièces seront bloquées donc aucune commande ne pourra être passée.

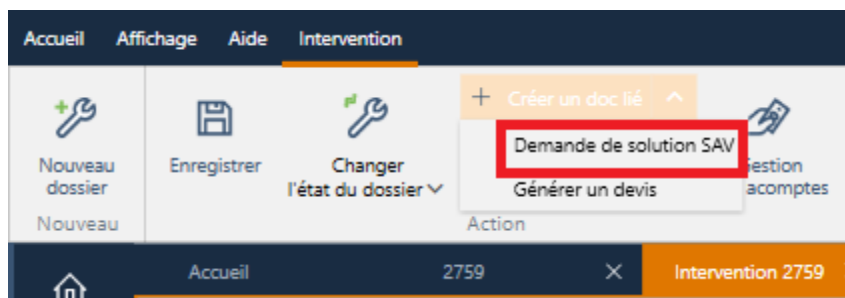
Dès que le devis aura été accepté, les pièces seront débloquentées et un code état sera ajouté sur le dossier.

Si le devis est refusé, les pièces seront supprimées du dossier après confirmation.

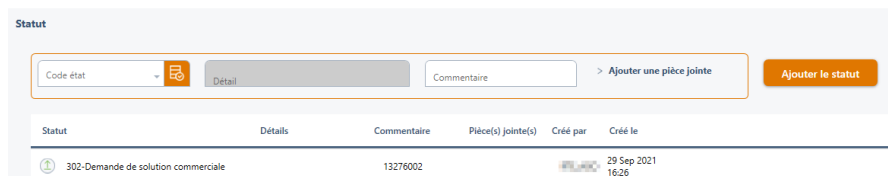
5.2.7 Création d'une demande de solution SAV

Depuis un dossier d'intervention, une demande de solution SAV peut être créée et reprendra toutes les informations saisies dans le dossier.

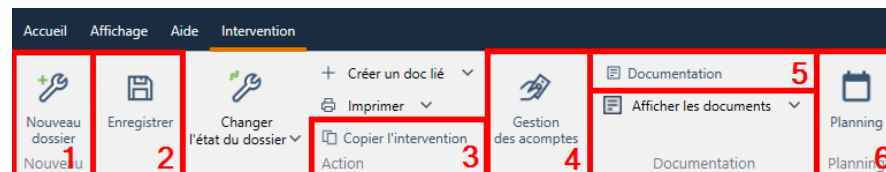
Pour cela, il faut cliquer sur « Créer un doc lié » puis « Demande de solution SAV » :



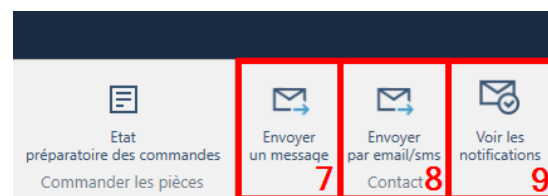
Un code état « 302 – Demande de solution commerciale » sera alors ajouté dans l'historique du dossier d'intervention avec le numéro de la solsav en commentaire.



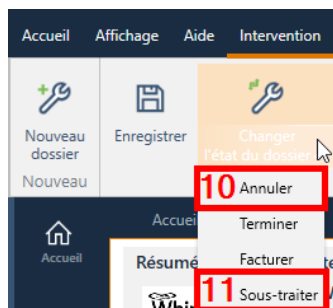
5.2.8 Autres fonctionnalités du bandeau spécifique aux dossiers d'intervention



- 1- Créer un nouveau dossier
- 2- Enregistrer le dossier ouvert
- 3- Permet de copier le dossier d'intervention afin d'en créer un second avec les mêmes informations
- 4- Permet de créer des acomptes et avoirs d'acomptes
- 5- Accès à la documentation technique du produit (s'il est référencé chez les constructeurs dans AGORA)
- 6- Accès au planning afin d'ajouter/modifier un rendez-vous sur le dossier ouvert

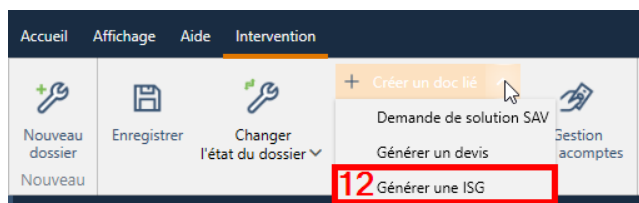


- 7- Envoyer un message au travers de la messagerie AGORA aux constructeurs
- 8- Envoyer une notification au consommateur
- 9- Permet d'afficher l'historique des notifications déjà transmises

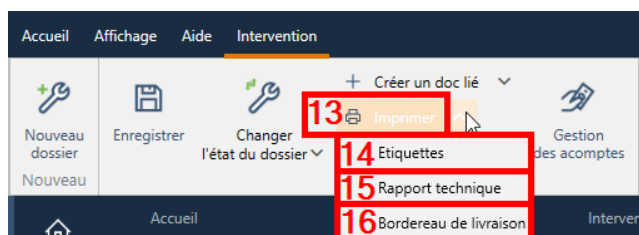


10- Permet d'annuler un dossier

11- Permet de sous-traiter un dossier (fonctionnalité spécifique attribuée à la demande pour les centres disposant de plusieurs structures)



12- Permet de générer une ISG à partir d'un dossier facturé

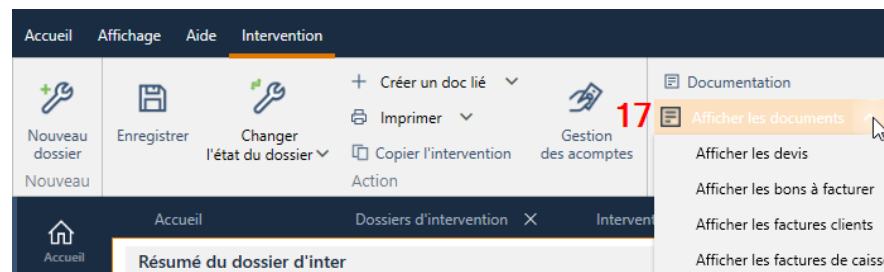


13- Impression du dossier à remettre au donneur d'ordre

14- Impression de l'étiquette à coller sur l'appareil

15- Impression du rapport technique de l'intervention

16- Impression du bordereau de livraison



17- Accès aux divers documents de facturation liés au dossier ouvert

5.2.9 Ajout de pièces jointes

Il est possible d'ajouter des pièces jointes dans chaque dossier d'intervention.

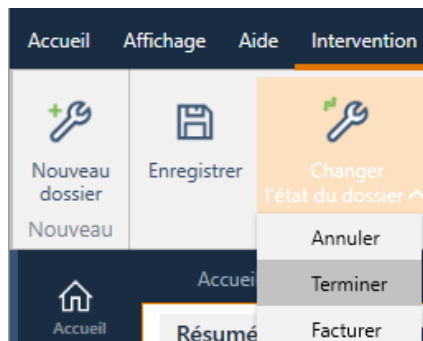
Pour cela, l'ajout se fait sur la partie basse du dossier :

The screenshot displays the AGOSERVE V3 user interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Accueil', 'Affichage', 'Aide', and 'Intervention'. Below this is a toolbar with various icons for document management and navigation. The main content area is titled 'Détails' and shows information for 'Intervention 2782'. The information is organized into sections: 'Référence', 'Produit', 'Revendeur', 'Consommateur', and 'Réparation'. At the bottom of the 'Détails' section, there is a 'Pièce jointe' section, which is highlighted with a red box. This section contains a button labeled 'Ajouter un fichier'.

5.3 CLOTURE D'UN DOSSIER D'INTERVENTION

5.3.1 Terminer le dossier d'intervention

Lorsque le technicien a terminé la réparation, il pourra le mettre en statut « Terminé, à facturer » afin de le facturer plus tard :



5.3.2 Facturer un dossier

Afin de facturer un dossier, il faut contrôler les montants associés aux articles et ajouter les quantités utilisées dans le tableau des articles :

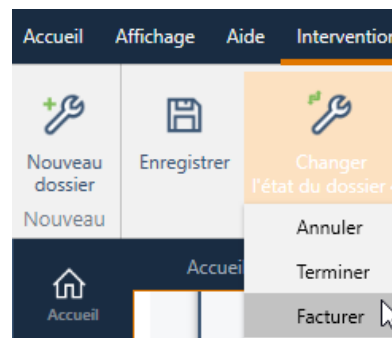
Liste des pièces

Reference: MS-0698992 | Quantité: 1,00 | Prix en charge: 81,15 € | Rechercher | Ajouter la pièce | Afficher les forfaits

Code	Désignation	Qté nécessaire	Localisation	Stock	Qté affectée	Qté utilisée	Prise en charge	Devis en cours	Hors Stock
MS-0568205	MOTEUR	1,00		1,00	1,00	1,00	81,15 €	☐	☐
Forfait Main d'oeuvre	Main d'oeuvre Seb	1,00			1,00	1,00	97,38 €	☐	☐

Total HT nécessaire : 81,15 € | Total TTC nécessaire : 97,38 € | Total HT Utilisé : 81,15 € | Total TTC Utilisé : 97,38 €

Enregistrer, puis cliquer sur « Facturer » :



Le système demandera si l'on souhaite restituer l'appareil au client en cas de dossier de type « Atelier » :

Restituer

Voulez-vous restituer l'appareil ?

Oui Non

Et si l'on souhaite effectuer en règlement :

Information

Voulez-vous effectuer un règlement ?

Oui

Non

La facturation sera alors créée en fonction du donneur d'ordre :

- Si l'appareil est sous garantie et a une prise en charge constructeur, une ISG sera créée ainsi qu'un BL facturable ou Facture Pro Forma (en fonction de ce qui aura été paramétré dans la fiche constructeur).
- Si la prise en charge est affectée à un autre tiers ou revendeur, la facturation sera créée en fonction du type défini sur la fiche autre tiers ou revendeur
- Si la prise en charge est affectée à un tiers qui a un type de facturation « Aucune » une facture sera alors générée.

Cliquer sur « Ajouter un mode de règlement », sélectionner le mode de paiement et le montant puis cliquer sur « Créer » :

Acomptes

TVA 20%

Libellé

Ajouter un mode de règlement

Mode de paiement	Libellé	Montant HT	Montant TTC	Date	Date d'encaissement
Carte bancaire		16,67 €	20,00 €	26/11/2021	26/11/2021

Total HT : 16,67 € Total TTC : 20,00 €

Créer

Annuler

5.3.3 Restitution du produit

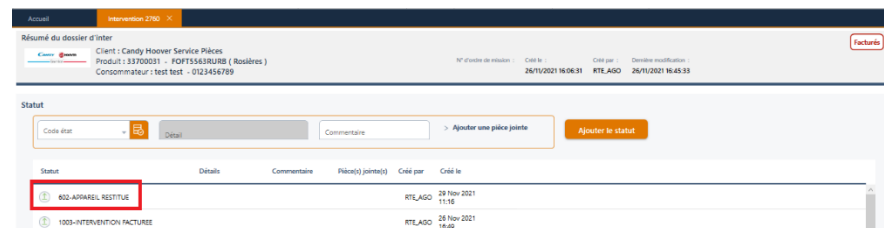
Si le produit n'a pas été restitué lors de la clôture du dossier, il est possible de le faire plus tard.

Il faudra alors aller dans la liste des dossiers puis sélectionner le statut « A restituer » :

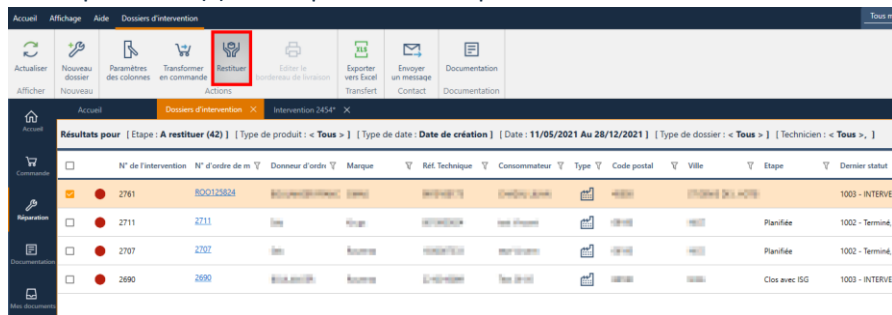


Il est possible également de restituer le produit de la même manière depuis le dossier.

Un code état « 602 – Appareil restitué » est alors ajouté dans l'historique :



Pour restituer un ou plusieurs produits, il faut sélectionner la (les) ligne(s) correspondante(s) puis cliquer sur « Restituer » :

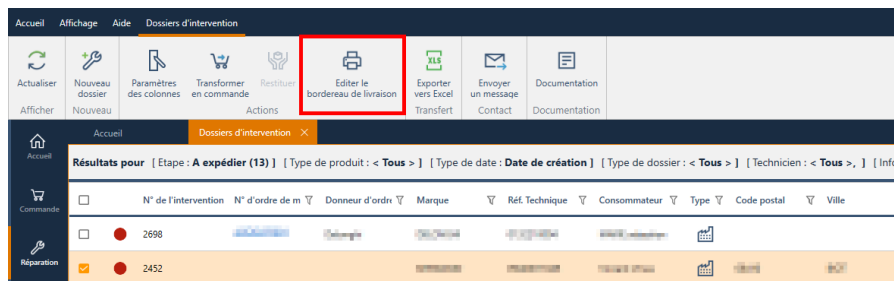


5.3.4 Expédition du produit

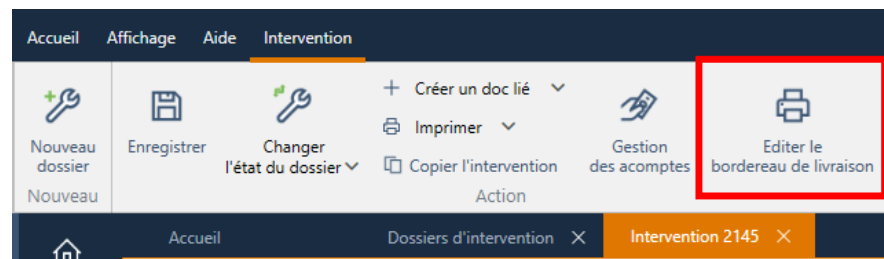


Lorsqu'un produit est en statut « A expédier », il est possible d'imprimer un bordereau de livraison.

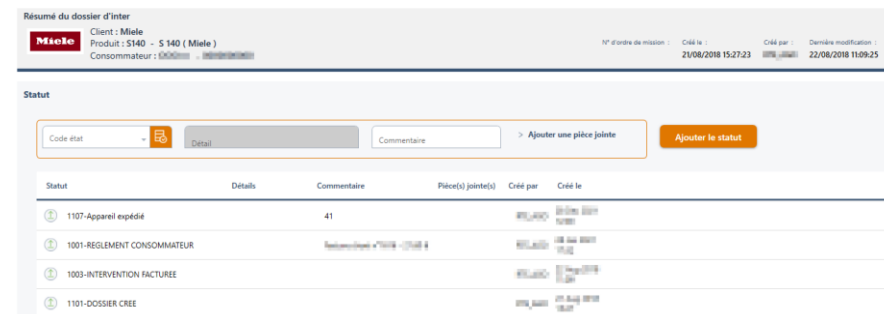
Comme pour la restitution, il faut sélectionner la(les) ligne(s) correspondante(s) puis cliquer sur « Editer le bordereau de livraison » :



Il est aussi possible d'éditer le bordereau lorsque l'on est dans le dossier d'intervention :



Un code état « 1107 – Appareil expédié » est alors ajouté dans l'historique :



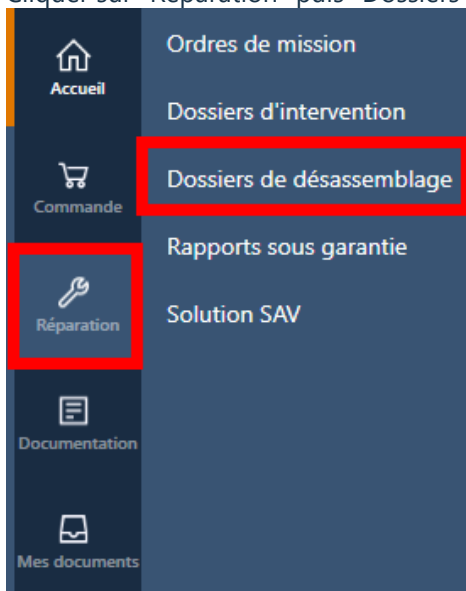
5.4 DOSSIERS DE DESASSEMBLAGE

5.4.1 Comment créer un dossier de désassemblage ?

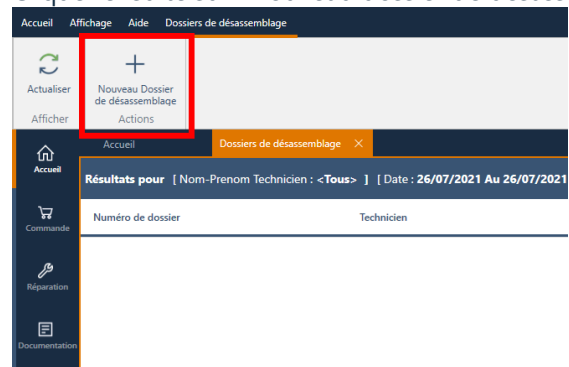
Afin de saisir un dossier de désassemblage, il est nécessaire d'avoir préalablement créé des utilisateurs sur son compte AGORA.

Depuis la page d'accueil :

Cliquer sur "Réparation" puis "Dossiers de désassemblage" :



Cliquer ensuite sur "Nouveau dossier de désassemblage" :



Sélectionner le nom du technicien et la référence du produit, puis cliquer sur "Rechercher".

Dans la liste, sélectionner le produit correspondant

1 Appareil 2 Pièces 3 Contrôle

Constructeur	Numéro de dossier												
Nom-Prenom Technicien 													
Recherche de l'appareil Rechercher Créer													
Résultats de la recherche <table border="1"> <thead> <tr> <th>Réf. Technique</th> <th>Famille</th> <th>Marque</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S9500</td> <td>Lipose/I/t Essor.var</td> <td>Brandt</td> </tr> <tr> <td>S9500A/AF</td> <td>Lipose/I/t Essor.var</td> <td>Brandt</td> </tr> <tr> <td>S9500/FR</td> <td>Lipose/I/t Essor.var</td> <td>Brandt</td> </tr> </tbody> </table>		Réf. Technique	Famille	Marque	S9500	Lipose/I/t Essor.var	Brandt	S9500A/AF	Lipose/I/t Essor.var	Brandt	S9500/FR	Lipose/I/t Essor.var	Brandt
Réf. Technique	Famille	Marque											
S9500	Lipose/I/t Essor.var	Brandt											
S9500A/AF	Lipose/I/t Essor.var	Brandt											
S9500/FR	Lipose/I/t Essor.var	Brandt											

Saisir le numéro de série et le numéro FAP du produit puis cliquer sur "Suivant" :

Appareil sélectionné

Marque d'appareil : Ligne/LT Essorvar

Caractéristiques techniques : Groupe BRANDT - Thomson

Modèle technique : TSC01H95

Identification de l'appareil

Numéro de série : 10000

Numéro FAP : 1000

☐ Accessoires

Suivant

Indiquer quelles sont les pièces qui ont été désassemblées :

Appareil **Pièces** **Contrôle** **Adressage** **Confirmation**

Groupe BRANDT Numéro de dossier Date: 26/07/2021

Pièces répertoriées

N°	Reference pièce	Description	Qté désassemblée	Qté en stock
029	5102705	FAISSE PILE	0	2,00
035	5101885	TUNAU -400	0	1,00
081	5103287	TUNAU EV -10016	0	0
094	5103281	BOUTIER CONNEXIONS	0	0
096	5103649	CORDON SECTEUR	0	0
022	5102592	TUBE ALIMENTATION	0	0
017	5102504	JOINT -20K27 (170)	0	0

Appareil sélectionné

Marque : Ligne/LT Essorvar

Caractéristiques techniques : Groupe BRANDT - Thomson

Modèle technique : TSC01H95

Documentation

Précédent **Suivant**

Vous pouvez accéder à la documentation (vues éclatées, schémas électriques, etc.) en cliquant sur "Documentation".

Faire les contrôles des pièces en cochant les cases correspondantes :

Dossier de désassemblage

Appareil **Pièces** **Contrôle** **Adressage** **Confirmation**

LLPOSE/L/T ESSORVAR Numéro de dossier Date: 26/07/2021

Contrôle

Reference pièce	Description	Pièce neuve	Poids	Visuel	Fonctionnel	Électrique	Commentaire
5103287	TUNAU EV -10016	☐	0 Kg	☐	☐	☐	
5103281	BOUTIER CONNEXIONS	☐	0 Kg	☐	☐	☐	
5103649	CORDON SECTEUR	☐	0 Kg	☐	☐	☐	
5102504	JOINT -20K27 (170)	☐	0 Kg	☐	☐	☐	
5102814	RWD	☐	0 Kg	☐	☐	☐	
5102887	THERMOSTAT	☐	0 Kg	☐	☐	☐	

Précédent **Suivant**

Ajouter l'adressage (localisation) des pièces dans votre stock :

Dossier de désassemblage

Appareil **Pièces** **Contrôle** **Adressage** **Confirmation**

LLPOSE/L/T ESSORVAR Numéro de dossier Date: 26/07/2021

Adressage des pièces

Reference pièce	Description	Albo	Rang	Etagère	Boite
5103287	TUNAU EV -10016	A	3	B	5
5103281	BOUTIER CONNEXIONS	A	2	B	3
5103649	CORDON SECTEUR	A	2	D	4
5102504	JOINT -20K27 (170)	B	1	A	3
5102814	RWD	B	2	C	5
5102887	THERMOSTAT	A	2	C	1

Précédent **Suivant**

Si l'adressage a déjà été fait précédemment sur une pièce, celui-ci sera automatiquement inséré.

Faire la vérification des informations saisies puis cliquer sur "Enregistrer" :

Dossier de désassemblage

Appareil **Pièces** **Contrôle** **Adressage** **Confirmation**

LLPOSE/L/T ESSORVAR Dossier N° Date: 26/07/2021

Résumé

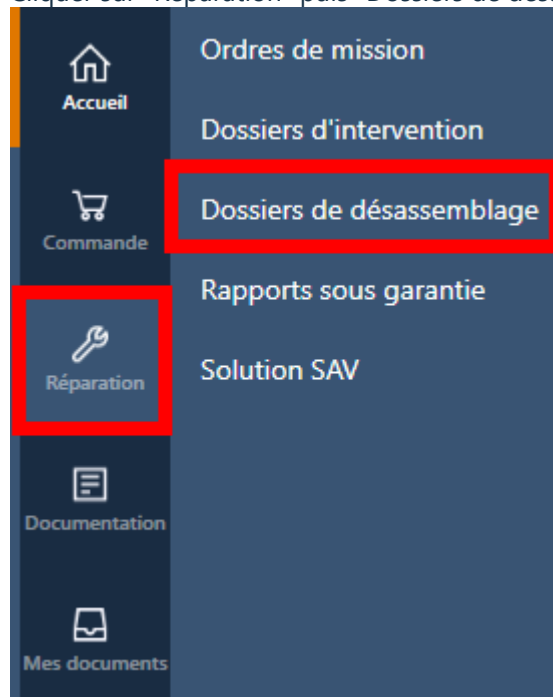
Reference pièce	Description	Pièce neuve	Albo	Rang	Etagère	Boite	Poids	Visuel	Fonctionnel	Électrique	Commentaire
5103287	TUNAU EV -10016	☐	A	3	B	5	0 Kg	☐	☐	☐	
5103281	BOUTIER CONNEXIONS	☐	A	2	B	3	0 Kg	☐	☐	☐	
5103649	CORDON SECTEUR	☐	A	2	D	4	0 Kg	☐	☐	☐	
5102504	JOINT -20K27 (170)	☐	B	1	A	3	0 Kg	☐	☐	☐	
5102814	RWD	☐	B	2	C	5	0 Kg	☐	☐	☐	
5102887	THERMOSTAT	☐	A	2	C	1	0 Kg	☐	☐	☐	

Précédent **Sauvegarder la base de données** **Imprimer les étiquettes** **Enregistrer**

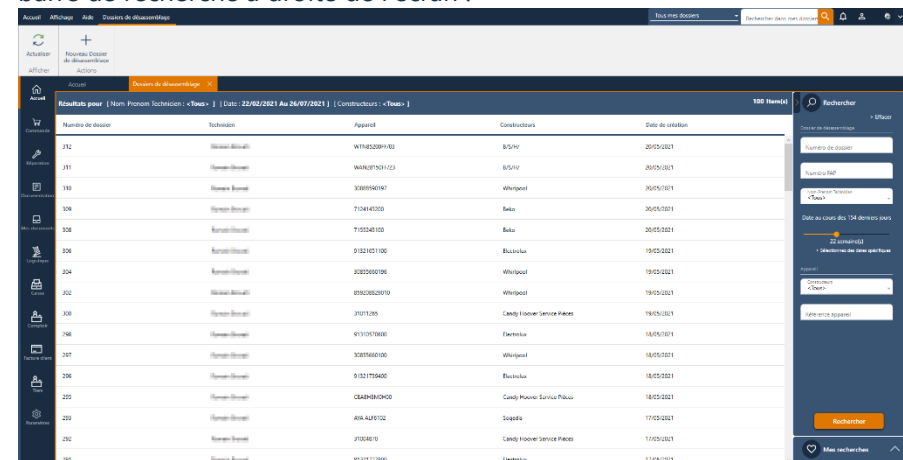
Si vous avez une imprimante d'étiquettes, vous pouvez cliquer sur "Imprimer les étiquettes" pour lancer l'impression.

5.4.2 Comment retrouver un dossier de désassemblage ?

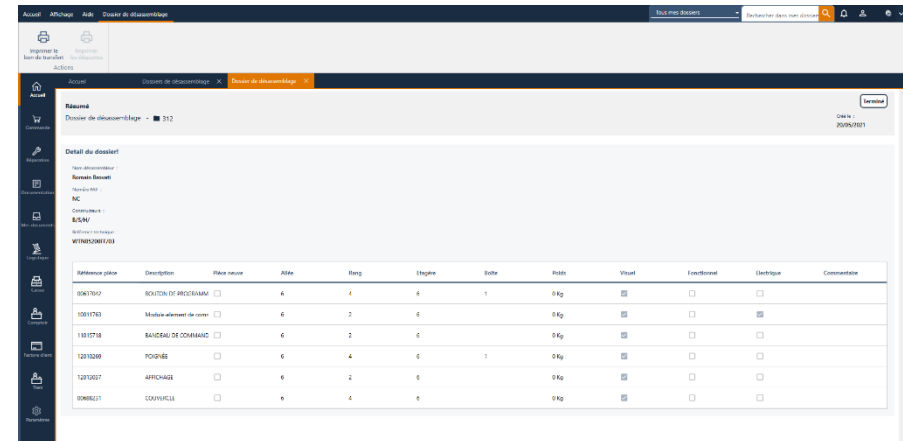
Cliquer sur "Réparation" puis "Dossiers de désassemblage" :



Cliquer sur le dossier recherché ou faire une recherche plus détaillée avec la barre de recherche à droite de l'écran :



Consulter les informations du dossier sélectionné :



Vous pouvez alors imprimer les étiquettes ou le bon du dossier.

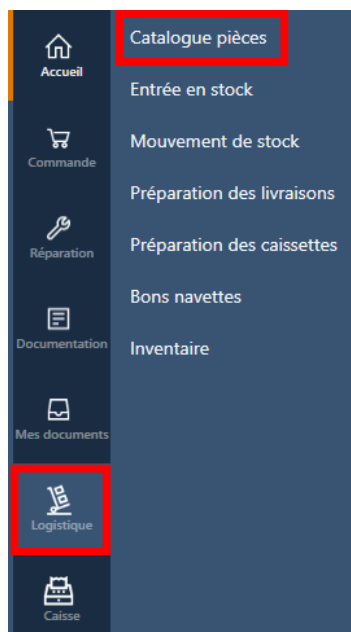
6 LOGISTIQUE

6.1 GESTION DES FICHES PIECES

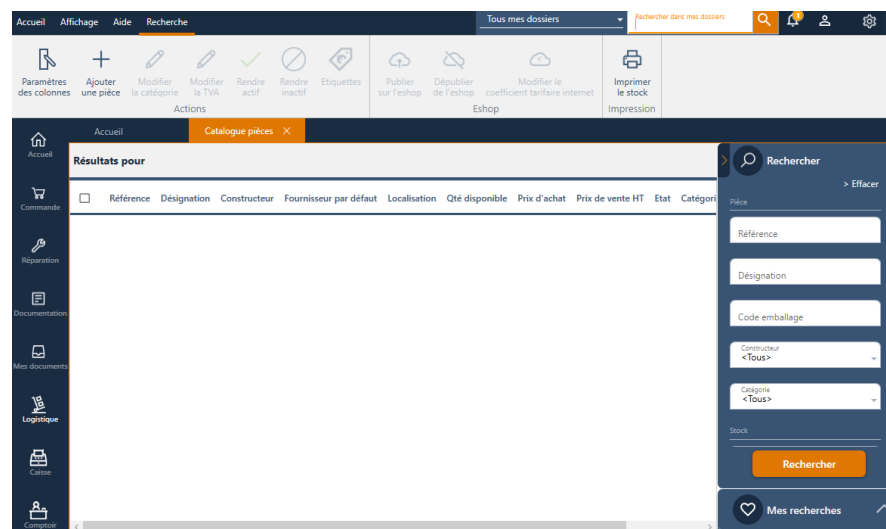
Votre catalogue pièces est disponible en cliquant sur « Gestion des pièces » :



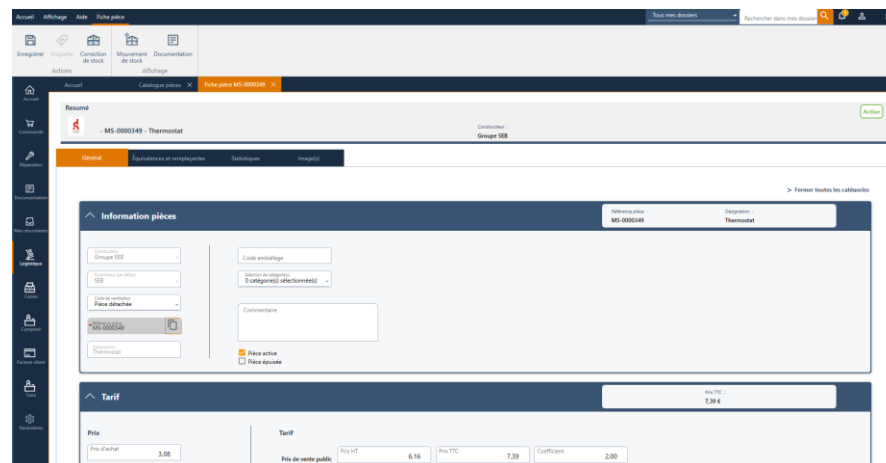
Ou dans « Logistique » et « Catalogue pièces » :



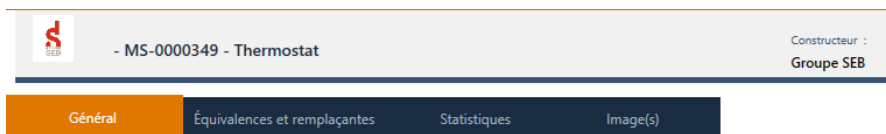
Dans ce catalogue, il est possible de chercher ses pièces et de les gérer :



Dans la fiche pièce, il est possible de consulter les informations disponibles sur la pièce recherchée :



6.1.1 Onglet « Général »



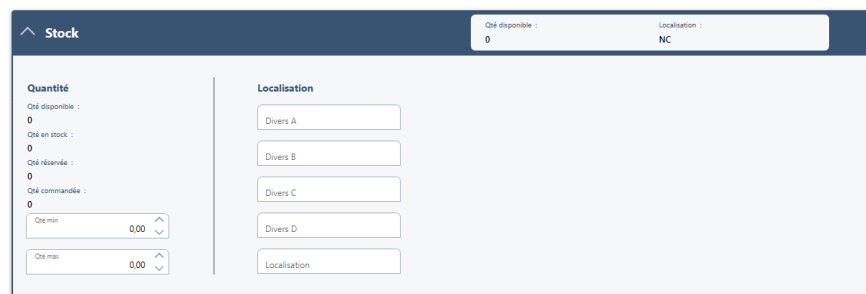
- Information pièces : permet de consulter le descriptif de la pièce, modifier le code de ventilation ou le code emballage lié à cette pièce. Permet aussi d'indiquer si la pièce est active ou épuisée et d'ajouter un commentaire



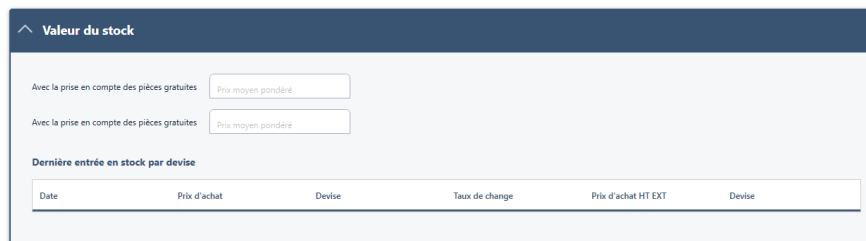
- Les tarifs : permettent de consulter les prix d'achats de ventes de la pièce



- Stock : permet de consulter les quantités disponibles, en stock, réservées et commandées de cette référence ainsi que la localisation de cette pièce dans le stock. Permet également de gérer les réapprovisionnements automatiques avec les quantités minimum et maximum.



- Valeur du stock : permet de connaître la valeur de son stock pour cette pièce



- Rotation de la pièce : permet de connaître les dossiers ou bons de commandes pour lesquels la pièce est réservée ainsi que les dates de livraisons prévues

Rotation de la pièce

Référence pièce réservée pour

Date	Type	Numéro

Date de livraison prévue

Fournisseur	Date

Commandes Fournisseur

- > Commandes fournisseur en attente
- > Commandes fournisseur validées
- > Commandes fournisseur annulées

6.1.2 Onglet « Equivalentes et remplaçantes »

Cet onglet permet de saisir les pièces équivalentes et remplaçantes de la pièce et fusionner les stocks de ces pièces :

Resumé

- MS-0000349 - Thermostat

Constructeur : Groupe SEB

Général **Équivalences et remplaçantes** Statistiques Image(s)

> Fermer toutes les catégories

est équivalente de

Ref. article

Fournisseur	Ref. article	Prix d'achat

est remplacée par

6.1.3 Onglet « Statistiques »

Cet onglet permet d'avoir des statistiques sur la pièce :

- Quantité de pièces vendues
- Quantité de pièces achetées
- Chiffre d'affaires réalisé

Resumé

- MS-0000349 - Thermostat

Constructeur : Groupe SEB

Général **Équivalences et remplaçantes** **Statistiques** Image(s)

> Fermer toutes les catégories

Statistiques

Année : 2022

☒ SAV ☐ Les ventes ☐ Les deux

Trimestre	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	4	Total
Mois	JAN	FEV	MAR	AVR	MAI	JUN	JUL	AOU	SEP	OCT	NOV	DEC	
Qté Vendue	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Qté Achetée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CA réalisé	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Il est possible de faire la distinction entre les dossiers de réparation et les ventes.

6.1.4 Onglet « Image(s) »

Cet onglet permet d'ajouter des images relatives à la pièce :

Resumé

- MS-0000349 - Thermostat

Constructeur : Groupe SEB

Général **Équivalences et remplaçantes** Statistiques **Image(s)**

> Fermer toutes les catégories

Sélectionnez une image

Sélectionnez une image

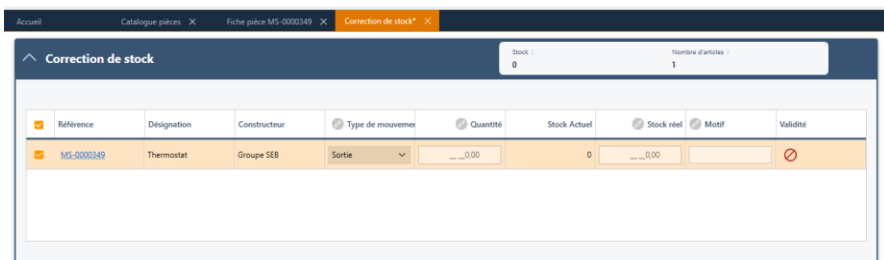
6.1.5 Bandeau de navigation



- Correction de stock :

Il est possible de corriger les quantités en stock à partir de cette fonctionnalité.

Elle permet de faire des entrées ou sorties de stock :



- Mouvement de stock :

Cette fonctionnalité permet de retracer l'historique des mouvements (entrées et sorties) de la pièce :

Résultats pour [Référence pièce : C00380151] [Type : <Tous>] [Pièce gratuite : <Tous>] [Type de date : Date de mouvement]										11 Item(s)
Date	Référence pièce	Désignation	Localisation	Origine	Type	Quantité	Prix d'achat	Stock	Motif	
25-02-2022 16:30	C00380151	RESISTANCE 1700/2		Entrée en stock 888	Entrée	1,00	17,88 €	2,00		
14-02-2022 14:09	C00380151	Resistance		Stock initial	Entrée	0,00		0,00		
06-12-2021 11:05	C00380151	RESISTANCE 1700/2		Vente 1936	Sortie	-1,00		1,00		
06-12-2021 11:04	C00380151	RESISTANCE 1700/2		Correction de stock	Entrée	1,00	16,71 €	2,00		
02-12-2021 15:32	C00380151	RESISTANCE 1700/2		Vente 1935	Sortie	-1,00		1,00		
02-12-2021 15:31	C00380151	RESISTANCE 1700/2		Entrée en stock 881	Entrée	1,00	16,71 €	2,00		
18-11-2021 15:37	C00380151	RESISTANCE 1700/2		Vente 1933	Sortie	-1,00		1,00		
18-11-2021 15:34	C00380151	RESISTANCE 1700/2		Entrée en stock 878	Entrée	1,00	16,71 €	2,00		
18-11-2021 15:34	C00380151	RESISTANCE 1700/2		Entrée en stock 878	Entrée	1,00	16,71 €	1,00		
05-11-2021 11:12	C00380151	RESISTANCE 1700/2		Dossier d'intervention 2749	Sortie	-1,00		0,00		
05-11-2021 11:02	C00380151	RESISTANCE 1700/2		Entrée en stock 875	Entrée	1,00	16,71 €	1,00		

- Documentation :

Cette fonctionnalité permet d'accéder à la documentation des constructeurs sur cette pièce (si celle-ci fait partie des référentiels des constructeurs AGORA).

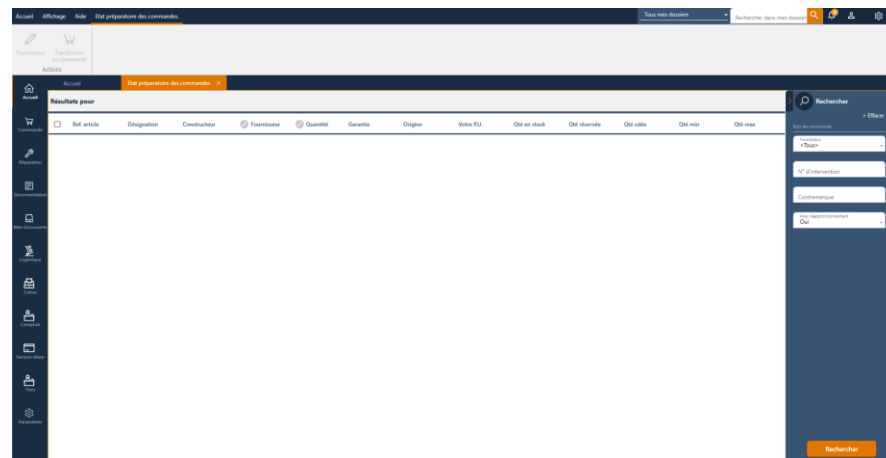
6.2 GESTION DE L'ETAT PREPARATOIRE DES COMMANDES

L'état préparatoire prend en compte tous les besoins en pièces présents sur votre compte.

Un calcul automatique permet de mettre dans cet état préparatoire toutes les pièces qui ne sont pas dans votre stock et dont vous avez besoin pour effectuer une réparation (dossier d'intervention) ou faire une vente (au travers du bon de commande).

L'état préparatoire permet de créer des commandes fournisseurs qui vous serviront à faire les entrées en stock lors de la réception des pièces.

Cet état préparatoire est accessible à partir du bandeau de navigation :



Des filtres permettent d'affiner la recherche par :

- Fournisseur
- Numéro de dossier d'intervention
- Contremarque
- Réapprovisionnement

Le réapprovisionnement est géré à partir des fiches pièces avec les quantités minimum et maximum.

Cela permet de gérer des réapprovisionnements automatiques pour les pièces à forte rotation.

Si vous avez indiqué une quantité minimale ou maximale d'une pièce en particulier, lorsque vous lancez l'état préparatoire en sélectionnant « Réapprovisionnement : Oui », les pièces apparaîtront dans la liste sans contremarque et avec les quantités prédéfinies dans la fiche pièce :

Résultats pour : Fournisseur : « Tous » [Avec réapprovisionnement : Oui]										
Ref. article	Désignation	Constructeur	Fournisseur	Quantité	Garantie	Origine	Votre P.U.	Qté en stock	Qté réservée	Qté cédée
309641	POT-COUVERCLE 18	Groupe SEB	SEB	1,00			5,00 EUR	0	0	0

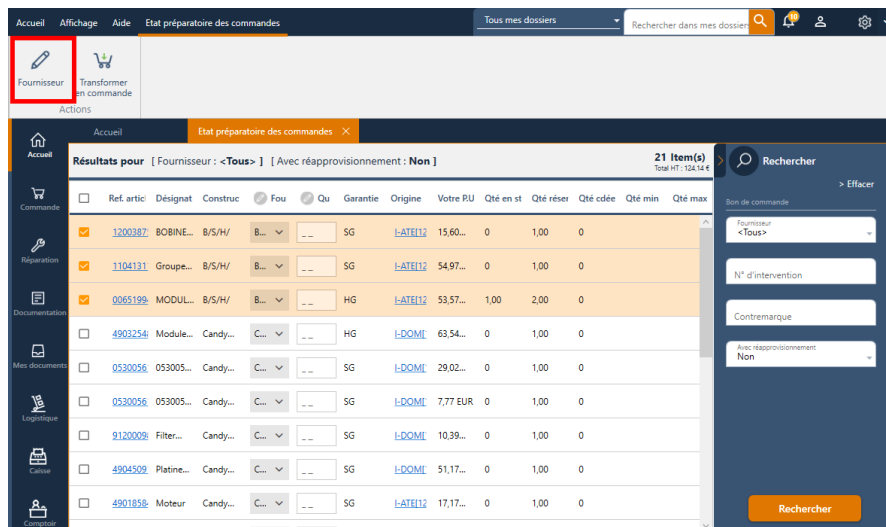
Lors de la génération de l'état préparatoire sans réapprovisionnement, toutes les pièces pour lesquelles il y a un besoin en commande afin de valider une intervention ou un bon de commande sont affichées :

La mention BC dans l'origine indique que le besoin est pour un bon de commande.

- Mention « I » : correspond à un besoin pour un dossier d'intervention.
- Mention -ATE ou -DOM : indique si la réparation est de type à domicile ou en atelier.

Ces valeurs sont suivies du numéro de bon de commande ou du dossier d'intervention ainsi que du nom et prénom du client.

Il est possible de modifier le fournisseur associé à une sélection de pièces en cliquant sur « Fournisseur » puis en sélectionnant le fournisseur souhaité :



The screenshot shows the AGOSERVE V3 interface. In the top navigation bar, the 'Fournisseur' button is highlighted with a red box. Below the navigation bar, there is a table of items with columns for 'Ref. article', 'Designat', 'Construc', 'Fou', 'Qu', 'Garantie', 'Origine', 'Votre RU', 'Qté en st', 'Qté résér', 'Qté cdée', 'Qté min', and 'Qté max'. The table contains 21 items, with the first three items selected. The 'Fournisseur' column shows the current supplier for each item, and the 'Fou' column shows the quantity. The 'Fournisseur' button is located in the top left corner of the interface.

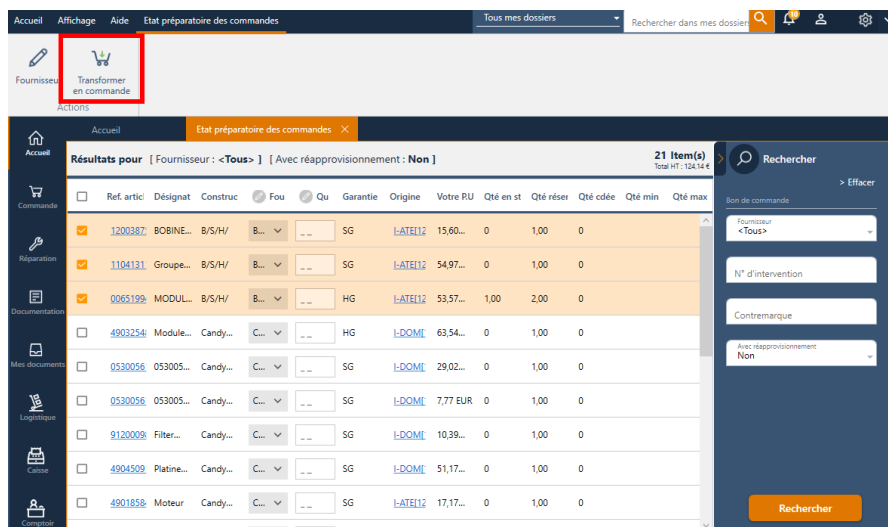
Changer le fournisseur



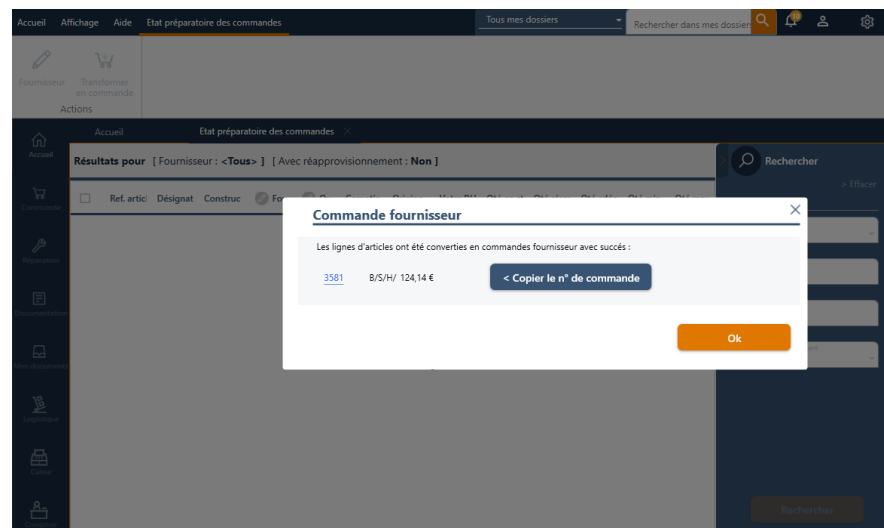
The dialog box titled 'Changer le fournisseur' contains the text 'Changer le fournisseur des articles sélectionnés par' followed by a dropdown menu labeled 'Fournisseur'. Below the dropdown menu are two buttons: 'Ok' and 'Annuler'.

6.3 CREATION DES COMMANDES FOURNISSEURS

Afin de valider une commande fournisseur, il faut sélectionner les lignes à commander dans la liste puis cliquer sur « Transformer en commande » :

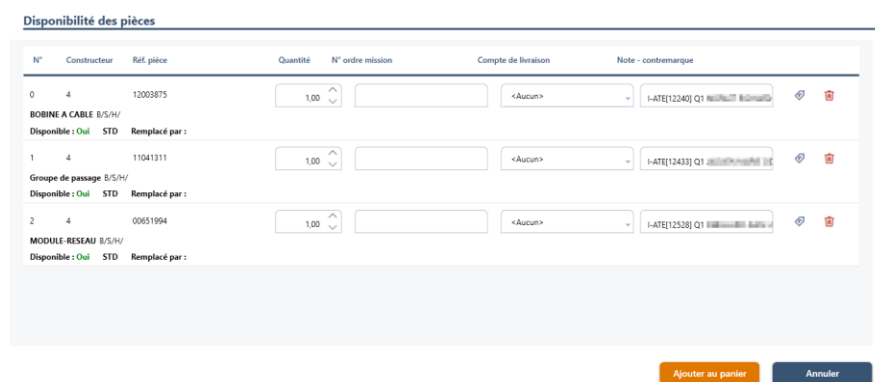


La transformation en commande de l'état préparatoire génère une commande par fournisseur.



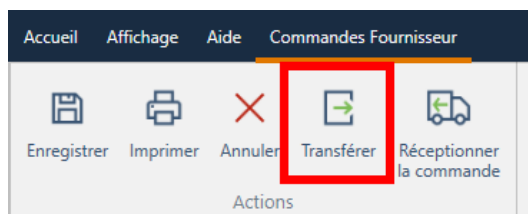
Lors de cette validation, si une (ou des) pièce(s) proviennent de dossiers d'interventions, un statut « 205 Pièces détachées commandées » sera alors ajouté dans le suivi du dossier.

Si le fournisseur auprès duquel la commande a été passée est un fournisseur présent dans AGORA, une fenêtre proposera l'ajout des pièces dans le panier AGORA :



Si le fournisseur auprès duquel la commande a été passée n'est pas un fournisseur présent dans AGORA, il faudra passer la commande en direct chez son fournisseur.

Il est possible de générer un fichier Excel reprenant les informations de la commande en allant sur la commande fournisseur puis en cliquant sur « Transférer » :



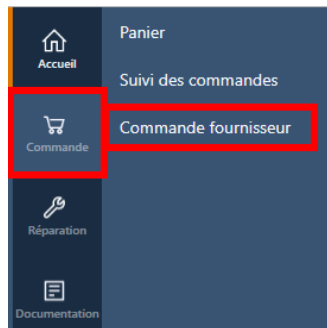
Ce fichier pourra être déposé sur les sites des fournisseurs (si ceux-ci gèrent les déposes).

6.4 CREATION D'UNE ENTREE EN STOCK

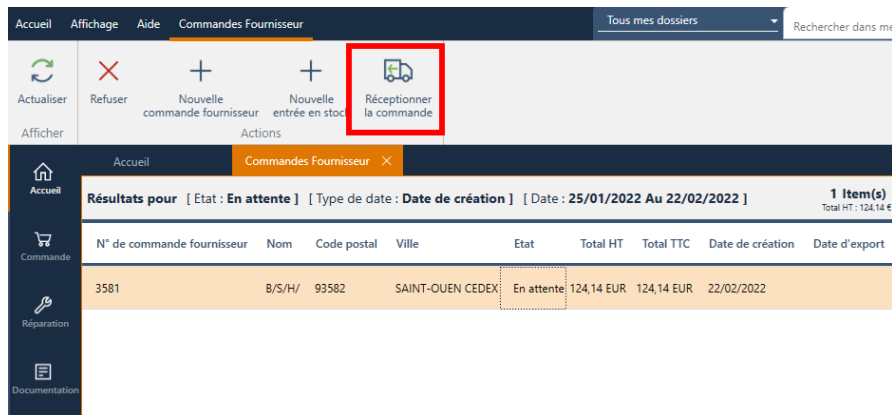
6.4.1 A partir d'une commande fournisseur

Lors de la réception d'une commande fournisseur, il faudra aller sur cette commande dans AGOSERVE.

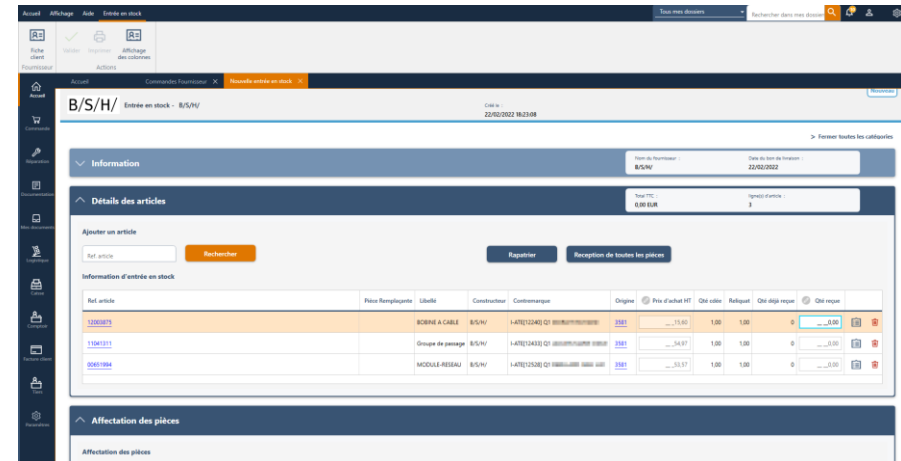
Pour cela, il faut cliquer sur « Commande » puis « Commande fournisseur » :



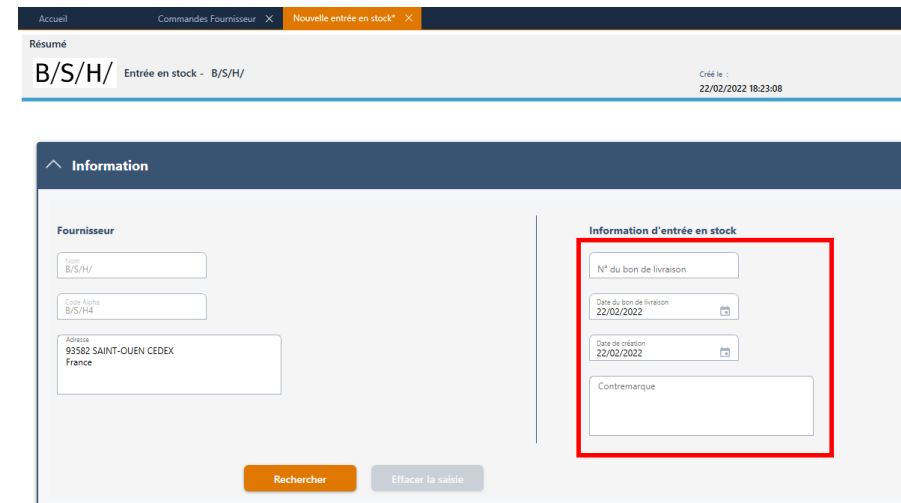
Sélectionner la commande correspondante dans la liste puis cliquer sur « Réceptionner la commande » :



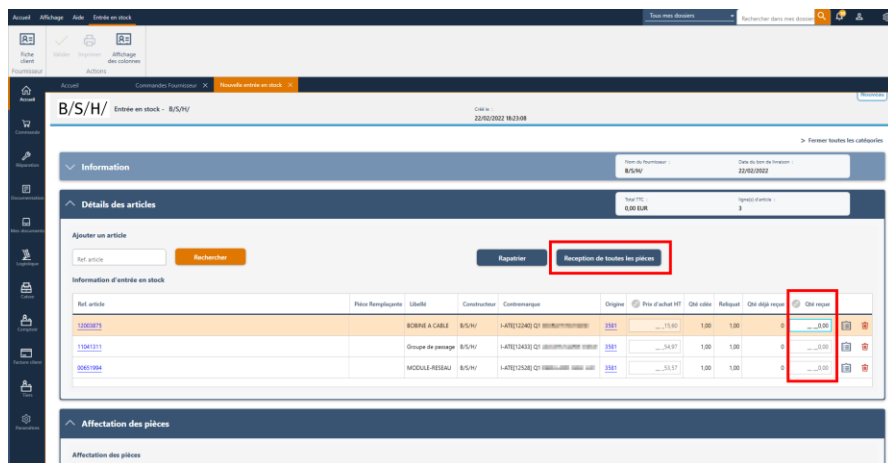
Un onglet d'entrée en stock s'ouvre et reprend toutes les informations de cette commande fournisseur :



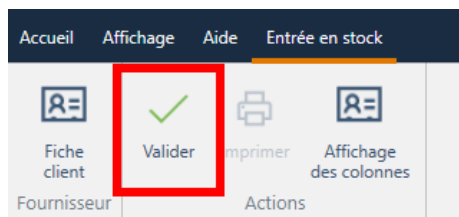
Il est possible d'ajouter un numéro de bon de livraison ainsi qu'une contremarque sur cette entrée en stock :



Si toutes les pièces présentes sur cette commande ont été réceptionnées, il faudra cliquer sur « Réception de toutes les pièces » ou indiquer la quantité reçue sur chaque ligne :



Cliquer sur « Valider » afin de confirmer l'entrée en stock de ces pièces :

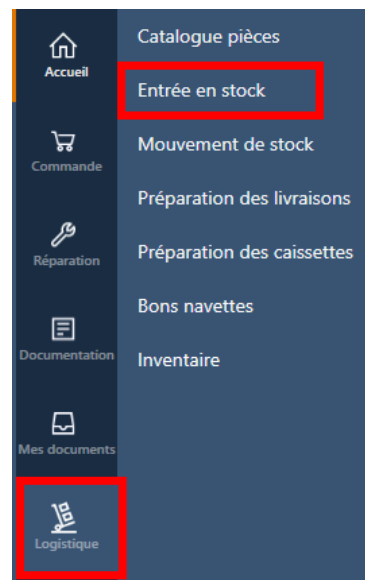


Les pièces sont alors ajoutées à votre stock et affectées aux bons de commandes et/ou dossiers d'interventions sur lesquelles elles étaient réservées.

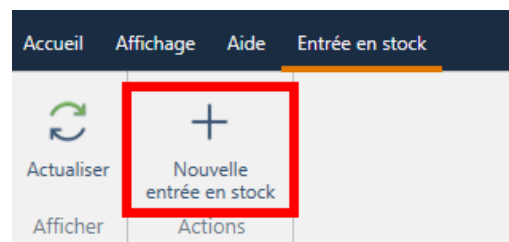
Les pièces qui n'auront pas été saisies en pièces reçues seront considérées comme des reliquats et pourront être réceptionnées plus tard.

6.4.2 A partir d'une entrée en stock

Afin de faire une entrée en stock par fournisseur, cliquer sur « Logistique » puis « Entrée en stock » :



Puis sur « Nouvelle entrée en stock » :



Indiquer quel est le fournisseur concerné par cette entrée en stock :

Cliquer sur « Rapatrier » afin de rapatrier les pièces correspondantes à cette réception :

Plusieurs options sont proposées :

- Aucun
- Tous : rapatrie toutes les pièces en attente de réception chez ce fournisseur
- Par N° de commande fournisseur : permet de sélectionner les commandes fournisseurs concernées (liste déroulante permettant de sélectionner les numéros de commandes)
- Par date : Rapatrie les pièces en fonction des dates sélectionnées

Puis, valider la réception des pièces comme indiqué dans le chapitre précédent.

6.4.3 Comment paramétrer la MAJ automatique des prix sur une entrée en stock ?

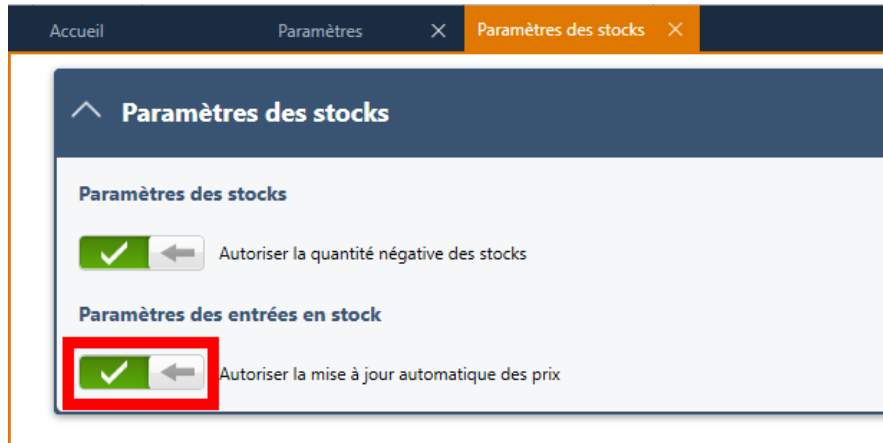
Lorsque l'on effectue des entrées en stock, l'utilisateur a la possibilité de modifier le prix d'achat d'une pièce. Il est possible de paramétrer la mise à jour automatique des prix indiqués dans les entrées en stock afin que la fiche pièce récupère automatiquement ces prix.

Pour paramétrer la mise à jour automatique des prix :

1. Aller dans 'Paramètres' puis 'Stock et prix d'achat'

2. Sélectionner selon votre choix : Activer ou Désactiver

Activer

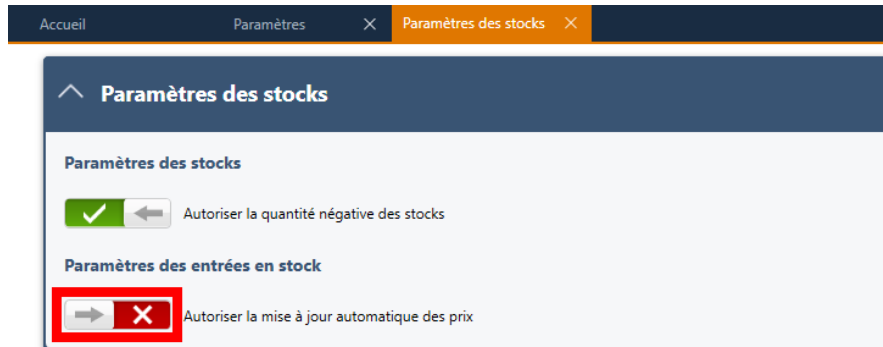


The screenshot shows the 'Paramètres des stocks' (Stock Parameters) interface. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Paramètres', and 'Paramètres des stocks'. The main content area is titled 'Paramètres des stocks' and contains two sections: 'Paramètres des stocks' and 'Paramètres des entrées en stock'. In the 'Paramètres des entrées en stock' section, the option 'Autoriser la mise à jour automatique des prix' (Allow automatic price update) is highlighted with a red box. It features a green checkmark icon and a left-pointing arrow, indicating it is active.

Si la mise à jour est activée, le prix d'achat de la fiche pièce sera mis à jour avec le prix indiqué dans l'entrée en stock et les prix de vente seront recalculés par rapport au nouveau prix d'achat.

Cependant, il est possible dans les entrées en stock de gérer les mises à jour de certaines pièces au cas par cas, en cochant ponctuellement ou en décochant la MAJ.

Désactiver



The screenshot shows the 'Paramètres des stocks' (Stock Parameters) interface. At the top, there is a navigation bar with 'Accueil', 'Paramètres', and 'Paramètres des stocks'. The main content area is titled 'Paramètres des stocks' and contains two sections: 'Paramètres des stocks' and 'Paramètres des entrées en stock'. In the 'Paramètres des entrées en stock' section, the option 'Autoriser la mise à jour automatique des prix' (Allow automatic price update) is highlighted with a red box. It features a grey arrow icon and a red 'X' icon, indicating it is deactivated.

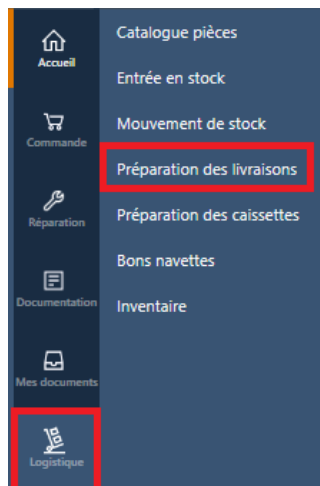
Cette information s'affiche dans l'entrée en stock avec la colonne 'MAJ des prix'.

Lorsque le paramètre est activé :

- Alors la case à cocher 'MAJ des prix' est automatiquement sélectionnée
- Lorsqu'il est désactivé, alors elle sera décochée par défaut.

6.5 PREPARATION DES LIVRAISONS

La catégorie « Préparation des livraisons » permet de préparer les pièces qui ont été reçues et sont disponibles afin de les livrer aux clients.



Accueil | Réception | Préparation des livraisons

Rechercher dans mes documents

Préparation des livraisons

Résultats pour : [Type: Complet] | [Statut: Tous] | [Date: Date de création] | [Date: 09/03/2021 Au 09/03/2022] | 6 items(s)

Rechercher	N°	Réf. article	Libellé article	Contremarque	Localisation	Qté	Qté à livrer	Qté stock	Date de création	N° de BC	Type de BC
☐	45-018659	FILTRE				1,00	1,00	0	29/03/2021	2339	Complet
☐	ZR005501	FILTRE HEPA+MOUSSE+FILTRE+BROSSE				1,00	1,00	0	29/03/2021	2339	Complet
☐	ZR005901	CASSETTE FILTRE+FILTRE RONDE				1,00	1,00	0	23/09/2021	2733	Complet
☐	FFBS9458VVFR	Lave-linge				1,00	1,00	0	26/10/2021	2827	Complet
☐	MS-8030000827	COUVERCLE/BOL/HACHOIR				1,00	1,00	0	01/11/2021	2831	Complet
☐	2150162100	JOINT SILICONE D:22CM				1,00	1,00	0	02/12/2021	2838	Complet

Rechercher

Lors de l'impression, toutes les pièces seront listées (avec les localisations associées, si elles ont été renseignées) :

N° Bon de livraison :

Le 08/03/2022



Original:

Etablie par:

Code Alpha Client:

Réf. article	Libellé article	Localisation	Qté
Contremarque			
RS-R T9859	FILTRE		1.00
ZR005501	FILTRE HEPA+MOUSSE+FILTRE+BROSSE		1.00
ZR005901	CASSETTE FILTRE+FILTRE RONDE		1.00
FFBS9458VVFR	Lave-linge		1.00
MS-8030000827	COUVERCLE/BOL/HACHOIR		1.00
2150162100	JOINT SILICONE D:22CM		1.00

Suivant les types de bons de commande, il sera possible d'éditer les bordereaux de livraison à partir de cet écran.

Cela permettra de sortir les pièces du stock et éditer un BL pour les bons de commandes concernés.

6.6 PREPARATION DES CAISSETTES

La préparation des caissettes permet aux techniciens de préparer les pièces dont ils ont besoin pour effectuer les réparations programmées sur la période choisie.

Item	Prix	Désignation	Localisation	Stat
12753	481010580618	DISTRIBUTEUR	WHIRLPOOL FRANCE SAS	✓
12195	000620169	ROUE DE VENTILATION	WHIRLPOOL FRANCE SAS	✓
12481	405549679/0	FERMETURE DE PORTE,BOÎTIER,AVE	WHIRLPOOL FRANCE SAS	✓
12497	C00145181	CUVE- ENSEMBLE PLASTIQ 52L H=20	WHIRLPOOL FRANCE SAS	✓
12585	00668114	TUYAU D'EVACUATION	WHIRLPOOL FRANCE SAS	✓
12598	00748056	RESISTANCE VOUTE	WHIRLPOOL FRANCE SAS	✓
12645	12014980	POMPE DE CHAUFFAGE	WHIRLPOOL FRANCE SAS	✓
12652	49028602	Jeu injecteur gaz liquide	WHIRLPOOL FRANCE SAS	✓

Cela permet de voir quels sont les besoins en pièces pour la journée ainsi que de vérifier s'il n'y a pas de problèmes avec des pièces qui n'auraient pas été affectées à temps.

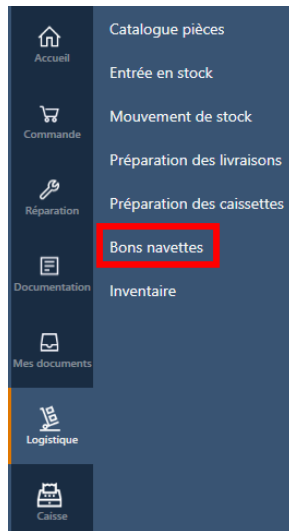
L'impression permet d'avoir le récapitulatif des pièces à préparer :

Pièces à préparer

Localisation	Pièce	Désignation	Qté nécessaire	Qté affectée	Pièces en stock	Nom du technicien	Dossier
	481010580618	DISTRIBUTEUR	0.00	0.00	0.00		12753
	C00620169	ROUE DE VENTILATION	1.00	1.00	1.00		12195
	405549679/0	FERMETURE DE PORTE,BOÎTIER,AVE	1.00	1.00	2.00		12481
	C00145181	CUVE- ENSEMBLE PLASTIQ 52L H=20	0.00	0.00	0.00		12497
	00668114	TUYAU D'EVACUATION	1.00	1.00	1.00		12585
	00748056	RESISTANCE VOUTE	1.00	1.00	1.00		12598
	12014980	POMPE DE CHAUFFAGE	1.00	1.00	1.00		12645
	49028602	Jeu injecteur gaz liquide	1.00	1.00	1.00		12652

6.7 BONS DE LIVRAISONS NAVETTE

Les bons de livraison navette permettent d'imprimer le bon qui servira à réexpédier les appareils après la réparation ou les pièces dans le cas des ventes eshop.

[illegible]

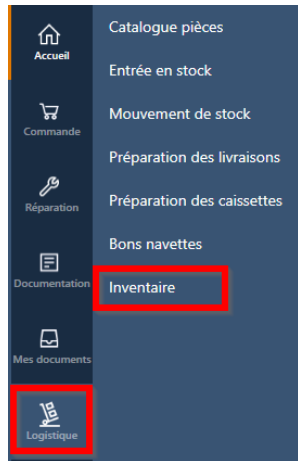
N° de bon de livraison Navette : 40				
 AGORA SAS 39, Avenue d'Iéna 75016 PARIS FRANCE Tél : +33 (0)1 53 23 06 52 Fax : +33 (0)1 47 20 20 73		Le 08/03/202		
Désignation	Qte livrée	Reliquat	PUN HT	Montant net HT
sous garantie				
N° de dossier : 2709		1		
Ordre de mission : DKB-0000001 Marque : DELONGHI - Type : CM FULLY-AUTOMATIC				
Ref. commerciale : ECAM250.41.TB				
Ref. Technique : 0132213107				
Total sous garantie		1		
Total hors garantie		0		
		Total HT : 0.00 €		

Ces bons sont générés à partir des dossiers d'interventions ou des préparations de livraisons (fonction « Editer un bordereau de livraison »).

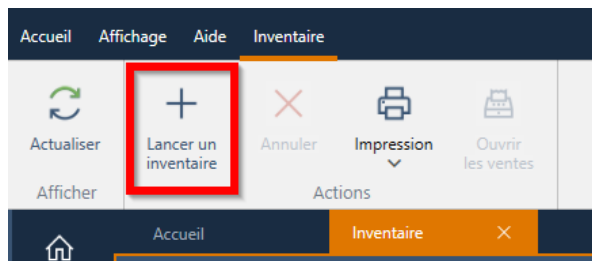
6.8 INVENTAIRE

6.8.1 Créer un inventaire

Afin de créer un inventaire, aller dans « Logistique » puis « Inventaire » :



Puis cliquer sur « Lancer un inventaire » :



Le système propose alors de choisir de lancer un inventaire avec :

- Tous les articles dont le stock est différent de 0
- Tous les articles dont le stock est différent de 0 et ceux ayant une localisation enregistrée (même si la quantité en stock est à 0)

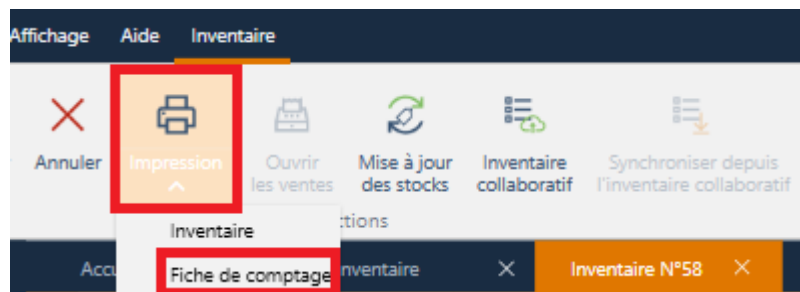


Lorsque l'inventaire est lancé, aucune vente ne peut être effectuée le temps de finir l'inventaire afin de ne pas fausser les quantités présentes dans celui-ci.

Le système va alors afficher toutes les pièces en stock :

Détails des articles									
		Qty totale : 1975,50		Nombre d'articles : 619					
Constructeur	Fournisseur	Ref article	Désignation	Localisation	Qty en stock	Qty réelle	Qty diff	Pourcentage	
B/S/H/	B/S/H/	00000000	Heat shield		6,00	6,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000090	Door-outlet		2,00	2,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000141	Sealing		2,00	2,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000156	Frame		1,00	1,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000265	Glass panel		1,00	1,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000316	Filter-grease		1,00	1,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000412	Case-bottom		1,00	1,00	0,00		
619 lignes d'articles					Totale Qty Stock : 1975,50		Totale Qty Réel : 1975,50		

Celui-ci pourra alors être imprimé avec une fiche de comptage :



Impression de l'inventaire

Date de l'édition
07/02/2022

Tri de l'édition

☐ Saut de page

☒ Par localisation et par référence article

☐ Par référence article

☐ Par fournisseur et référence article

Bornes de l'édition

De la localisation

A la localisation

Option

☐ Afficher le stock Agoserve

Imprimer Annuler

Cette fiche permettra de faire l'inventaire avec des impressions papier.

Après avoir complété toutes les lignes de cette fiche de comptage, il faudra reporter les quantités dans le tableau :

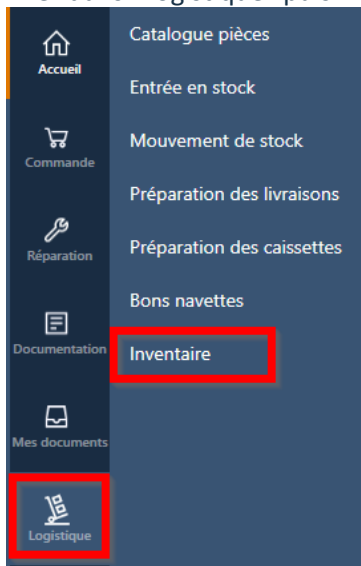
Détails des articles						Chq totale		Nombre d'articles	
						1970,50		619	
Constructeur	Fournisseur	Ref. article	Désignation	Localisation	Qdt en stock	Qdt révisé	Qdt diff	Pointage	
B/S/H/	B/S/H/	00000089	Heat shield		9,00	9,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000090	Heat shield		6,00	6,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000138	Door-outer		2,00	2,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000141	Sealing		2,00	2,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000156	Frame		1,00	1,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000203	Glass panel		1,00	1,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00000216	Filter-grass		1,00	1,00	0,00		
B/S/H/	B/S/H/	00014812	Case-bottom		1,00	1,00	0,00		
619 lignes d'article						Totale Qdt Stock : 1970,50		Totale Qdt Révisé : 1970,50	

6.8.2 Créer un inventaire collaboratif

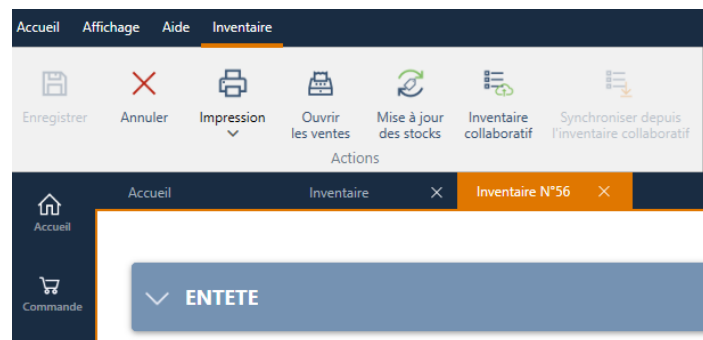
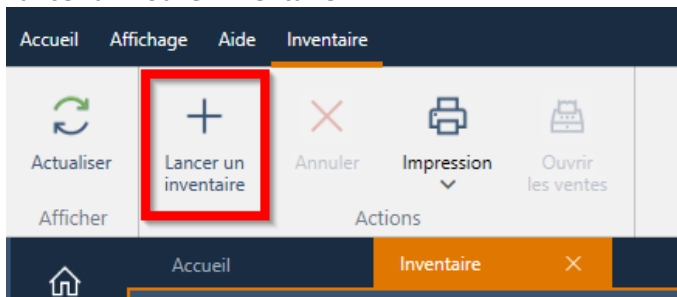
Prérequis :

Avoir un compte Google ou en créer depuis la [création en ligne d'un compte](#)

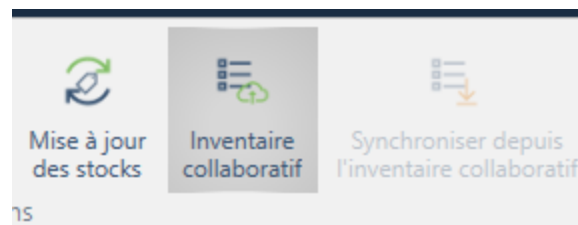
Aller dans "Logistique" puis "Inventaire".



Lancer un nouvel inventaire.



Cliquez juste sur "Inventaire collaboratif" :

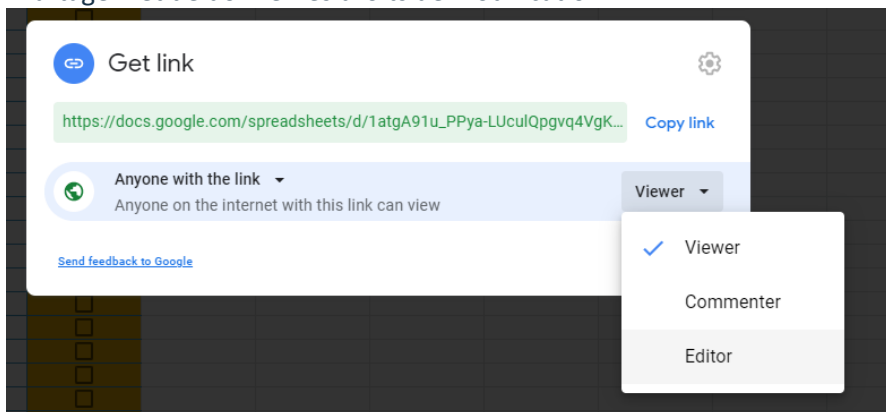


Votre navigateur va se lancer et créer automatiquement une version collaborative de votre inventaire dans une Google Sheet (la première fois l'application vous demandera des autorisations et de vous connecter à votre compte google) :

Constructeur	Fournisseur	Ref article	Désignation	Localisation	Qté en stock	Qté réelle	Qté diff	Pointage
AGORA SAS	FourniTest	3020120022093	Cahier oxford	Mon Bureau	7	7	0	☐
AGORA SAS	FourniTest	662919098471	Etuil ordinateur	Mon sac	4	4	0	☐

Vous pouvez désormais commencer votre inventaire en remplissant les cases marquées en jaune. Seules ces cases sont actives, si vous modifiez d'autres cases dans la feuille, elles ne seront pas sauvegardées.

Pour faire l'inventaire à plusieurs il vous suffit de cliquer sur "Share" ou "Partager" et de donner les droits de modification :



Et de partager ce lien à l'ensemble des personnes qui vont réaliser l'inventaire. Ces personnes ne sont donc pas obligées d'avoir un compte Agoserve.

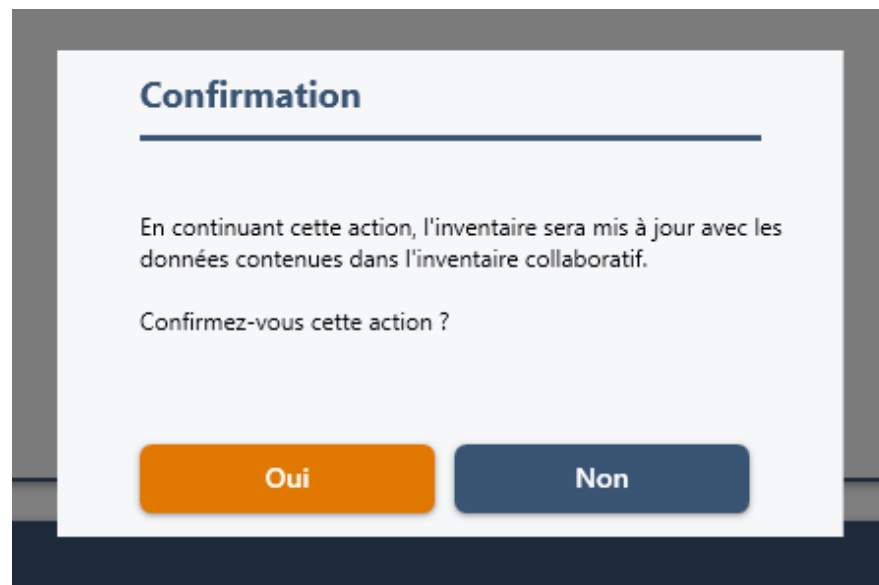
L'inventaire est réalisable depuis n'importe quel périphérique. Avec un smartphone ou une tablette nous vous conseillons de télécharger les [applications mobiles Google Sheet](#).

Récupérer les informations

Une fois l'inventaire terminé, vous pouvez fermer le navigateur ou l'application et synchroniser l'inventaire dans Agoserve :



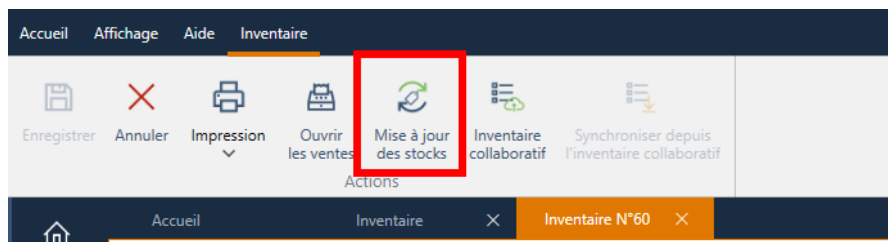
Une fenêtre vous demande confirmation :



Les données sont rapatriées dans votre inventaire Agoserve, le processus normal peut se poursuivre.

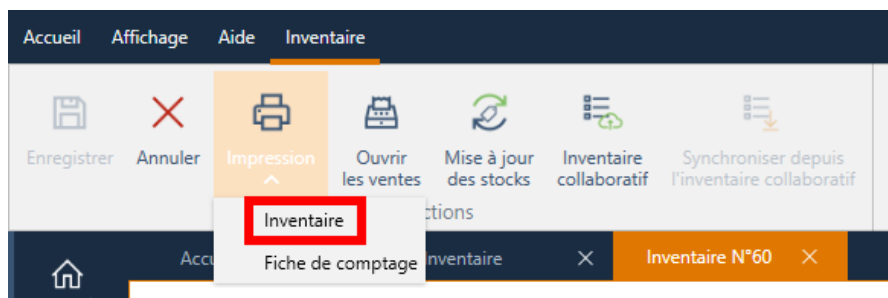
6.8.3 Mise à jour du stock

Lorsque la quantité réelle est complétée sur toutes les lignes de pièces et que toutes les lignes ont été pointées, cliquer sur « Mise à jour des stocks » puis sur « Enregistrer » afin de modifier les quantités en stock avec celles complétées durant l'inventaire.



6.8.4 Impression de l'inventaire

Lorsque l'inventaire aura été fait, il est possible d'imprimer l'inventaire final :



Inventaire de stock du 07/02/2022

RTE SERVICES

Tous lieux

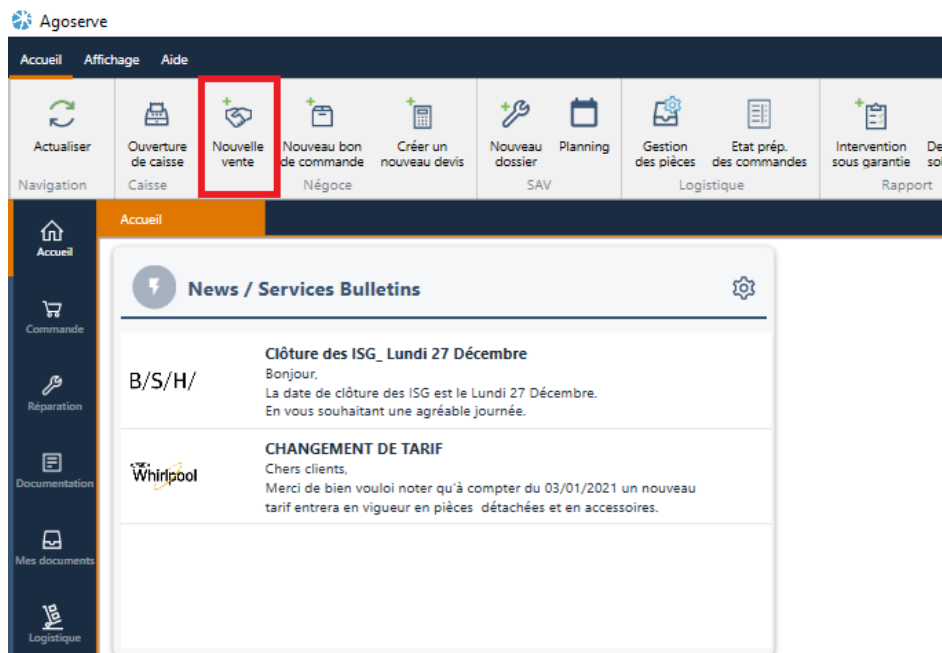
Référence article	Fournisseur	Désignation	Localisation	Stock	P.Net Achat	Valeur HT
WB406120	WHIRLPOOL FRANCE SAS			1,00	0,00	0,00
W14A000A7	GROUPE BRANDT	RONDELLE RESSORT--		1,00	0,00	0,00
W13G007A9	GROUPE BRANDT	VIS TORX--		1,00	0,00	0,00
TestPart_CF	BlproformaF			1,00	10,00	10,00

7 COMPTOIR

7.1 CREATION D'UNE VENTE COMPTOIR

7.1.1 Vente comptoir avec pièce(s) en stock

Lorsqu'un client vient au comptoir pour acheter une pièce, il faut cliquer sur « Nouvelle vente » :



Saisir les informations du client ou effectuer une recherche (avec son nom et prénom s'il est déjà existant) :

The 'Informations Client' form is divided into three columns. The first column contains fields for 'Type' (set to 'Consommateur'), 'Civilité' (set to 'M.'), 'Nom' (set to 'Test'), 'Prénom', 'Email', and 'Téléphone'. The second column contains fields for 'Adresse' (three instances), 'Code postal', 'Ville', and 'Pays'. The third column contains fields for 'Code Alpha' (set to 'TEST'), 'Téléphone 2', 'Email 2', and a checkbox for 'Autoriser le contact pour enquête'. A link '> Modifier la fiche client' is at the top right. At the bottom are three buttons: 'Rechercher un client', 'Effacer la saisie', and 'Ouvrir la fiche client'.

Liste des clients du référentiel SAV

Code Alpha	Nom	Prénom	Adresse	Code postal	Ville	Téléphone	Email
TESTAU02	testau			33000	BORDEAUX	05	
TESTCL	test client			06100	NICE		
TESTCO	TEST			06000	NICE		
TESTEU	TES			06000	NICE	0	
TESTNO	Tes						
TESTRO	test			06000	NICE		
TESTRT	TES			83790	PIGNANS	063	
TESTSE	TEST			06000	NICE	0	

Selectionner Annuler

Saisir les informations de la (des) pièce(s) :

Détails des articles

Total TTC : 0,00 € Nombre d'articles : 0

Ajouter un article

Ref. article : 55X5440 Quantité : 1 Libellé : P.U TTC : 0,00

Rechercher Ajouter Afficher les forfaits

Liste des articles

Ref. article	Libellé	Stock	À commander	Quantité	Tarif	P.U HT	T.V.A.	Remise	P.U TTC	P
55X5440	CORDON SECTEUR	1								

0 ligne(s) d'article 0 unité(s) Total remise : 0,00 € Total HT : 0,00 €

Le système pourra alors proposer une pièce remplaçante si la pièce n'est pas commandable chez le constructeur :

Avertissement sur la pièce

Votre référence n'est actuellement pas commandable chez le constructeur
Votre référence est remplacée chez le constructeur

Référence : 55X5440
Désignation : POWER SUPPLY CABLE

Sélectionnez le fournisseur

Ref. pièce	Désignation	Quantité	Prix de base	Votre prix	Disponibilité
55X5446 (Remplacement)	CORDON SECTEUR	1	0,00 EUR	0,00 EUR	■

Choisir la référence remplaçante Garder la référence

Vérifier les informations de la pièce pour cette vente :

On constate que la pièce est en stock (au travers de la pastille qui est de couleur verte si la pièce est en stock et rouge si la pièce n'est pas en stock) :

Détails des articles

Total TTC : 0,00 € Nombre d'articles : 1

Ajouter un article

Ref. article : Quantité : Libellé : P.U TTC : 0,00

Rechercher Ajouter Afficher les forfaits

Liste des articles

Ref. article	Libellé	Stock	À commander	Quantité	Tarif	P.U HT	T.V.A.	Remise	P.U TTC	Prix TTC	Forcer la vente
55X5440	CORDON SECTEUR	1				0,00		20%	0,00	0,00 €	☐

1 ligne(s) d'article 1 unité(s) Total remise : 0,00 € Total HT : 0,00 € Total TTC : 0,00 €

Modifier le prix de vente si nécessaire :

- Depuis la vente (pour une mise à jour de prix uniquement sur cette vente) :

Il est possible de modifier le prix de vente de la pièce pour une vente ponctuelle :

Détail de l'article pour le formulaire en cours

Information pièces

Ref. article : 55X5446
Constructeur : GROUPE BRANDT
Désignation : CORDON SECTEUR
Code de ventilation : Pièce détachée
Fournisseur : GROUPE BRANDT

Informations sur le prix :

Tarif : Prix public

Attention votre prix de vente est inférieur ou égal à votre prix d'achat

P.U HT : 0,00

T.V.A. : 20%

P.U TTC : 0,00

Quantité : 1

Remise : 0,00 %

Marge sur une pièce :
Votre prix actuel sur Agora :

☐ Article gratuit
☐ Forcer la vente

Prix HT : 0,00 €
Prix TTC : 0,00 €

Informations de logistique

Stock

Qté disponible : 1,00
Qté en stock : 1,00
Qté cédée : 0
Localisation :

Pièce équivalente

Fournisseur	Ref. article	Prix de vente	Quantité dispo.
Disponible / Non disponible / Référence inactive			

Contremarque

Contremarque

Enregistrer Annuler

- Depuis la fiche pièce (paramétrage permanent) :

En allant directement sur la pièce pour paramétrer un prix applicable à chaque vente :

Il faudra alors renseigner le prix de vente souhaité :

Lorsque les pièces sont saisies et le prix vérifié, procéder au règlement :

La ligne de règlement s'affiche automatiquement dans une nouvelle catégorie « Règlements ».

Choisir le mode de paiement ainsi que le montant puis cliquer sur « Ajouter » :

Une fois que le règlement a été ajouté et correspond au montant des articles, la vente peut être validée :

La facture sera alors créée et sera affichée à l'écran (si le client n'a pas un type de facturation associé différent).

Cette facture pourra être imprimée ou transmise par email au travers des notifications.

7.1.2 Vente comptoir avec pièce(s) qui ne sont pas en stock

Lors de l'ajout de la pièce dans la vente, on constate que la pièce n'est pas en stock (au travers de la pastille qui est de couleur rouge si la pièce n'est pas en stock et verte si la pièce est en stock) :

- Pastille rouge si la pièce n'est pas en stock
- Pastille verte si la pièce est en stock

Lors de la validation, un bon de commande sera alors créé.

Toutes les informations présentes dans la vente seront reprises dans le bon de commande :

Informations sur le client :

Informations sur la(les) pièce(s) à commander :

Détails des articles													
Total TTC : 6,96 €												Nombre d'articles : 1	
Ref. article	Libellé	Localisation	Quantité	Qté à commander	Qté cédée	crude fournie	Qté affectée	Qté livrée	Qté épuisée	Qté annulée	PU HT	PU TTC	Prix HT
80801000715	S02 3 SACS		1,00	1,00	0,00					0,00	5,72	6,88	5,72
Total remises : 0,00 €												Total TTC : 6,96 €	

Un acompte pourra être ajouté sur le bon de commande :

Acomptes >

TVA: 20%

Libellé

Ajouter un mode de règlement

Mode de paiement	Libellé	Montant HT	Montant TTC	Date	Date d'encaissement
Chèque bancaire		2,50 €	3,00 €	27/12/2021	27/12/2021

Total HT : 2,50 € Total TTC : 3,00 € Reste à ventiler : 3,86 €

Créer Annuler

Mode de règlement des Acomptes Total TTC : 3,00 €

Ajouter un acompte Ajouter un avoir d'acompte

Type	N°	Libellé	Montant TTC	Date
Acompte	208		3,00 €	27/12/2021

Total : 3,00 €

Une notification pourra être envoyée au client indiquant qu'un acompte a été versé pour ce bon de commande.

7.2 CREATION ET GESTION D'UN BON DE COMMANDE

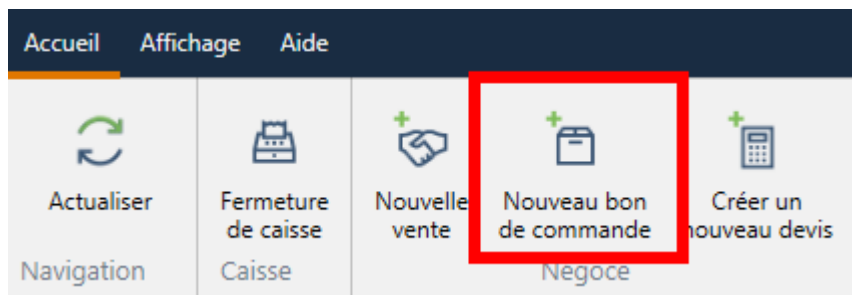
7.2.1 Création d'un bon de commande

7.2.1.1 A partir d'une vente

Comme vu dans le chapitre [7.1.2 Vente comptoir avec pièce\(s\) qui ne sont pas en stock](#), lorsqu'une vente est effectuée pour une pièce qui n'est pas en stock, un bon de commande est créé.

7.2.1.2 A partir d'un nouveau bon de commande

A partir de la page d'accueil, il est possible de cliquer sur « Nouveau bon de commande » afin d'ouvrir le formulaire permettant de créer un bon de commande.



Renseigner les informations du client ainsi que les pièces et articles spéciaux concernés par ce bon de commande :

The screenshot displays two forms in the Agora V3 interface. The top form, 'Informations Client', contains fields for client details such as 'Nom', 'Prénom', 'Adresse', 'Code Alpha', 'Code postal', 'Ville', 'Pays', 'Email', and 'Téléphone'. It also includes a checkbox for 'Autoriser le contact pour enquête'. The bottom form, 'Détails des articles', features a table for adding items with columns for 'Ref article', 'Libelle', 'Quantité', 'Qté à commander', 'Qté cde', 'cde fournisseur', 'Qté affectée', 'Qté livrée', 'Qté épuisée', 'Qté annulée', 'PU HT', 'PU TTC', 'Prix HT', and 'Prix TTC'. It also includes a 'Total TTC' field and a 'Nombre d'articles' counter.

Après avoir validé la saisie, une fenêtre propose d'envoyer le bon de commande par mail au consommateur (à partir des notifications précédemment paramétrées : [4.7.2 Envoi notification bons de commande](#)) :

The screenshot shows a dialog box titled 'Information'. It contains the text: 'Un bon de commande va être créé pour les articles à commander. Voulez-vous envoyer le bon de commande sans acompte par email/sms ?'. At the bottom of the dialog are two buttons: 'Oui' (orange) and 'Non' (dark blue).

7.2.2 Gestion d'un bon de commande

7.2.2.1 Ajout d'un acompte

Le bon de commande est alors créé et il est possible d'y ajouter un acompte :

Acomptes

T.V.A. 20%

Libellé

Ajouter un mode de règlement

Mode de paiement	Libellé	Montant HT	Montant TTC	Date	Date d'encaissement
Espèces		12,50 €	15,00 €	25/02/2022	25/02/2022

Total HT : 12,50 € Total TTC : 15,00 € Reste à ventiler : 27,91 €

Créer Annuler

7.2.2.2 Commande de la pièce

Sur ce bon de commande, qui est en statut « En attente » une quantité est à présent à commander :

Détails des articles

Ref article	Libellé	Localisation	Quantité	Qté à commander	Qté validée	crédit fournisseur	Qté affectée	Qté livrée	Qté épuisée	Qté annulée	RU HT	RU TTC	Pris HT	Pris TTC
CARBON11	RESISTANCE 1700/230V 270		1,00	1,00							12,50	15,00	12,50	15,00

1 Espèces d'article 1,00 unités

Total HT : 12,50 € Total TTC : 15,00 €

Mode de règlement des Acomptes

Ajouter un acompte

Type	N°	Libellé	Montant TTC	Date	Total
			15,00 €		15,00 €

Cette pièce s'ajoute à l'état préparatoire et sera ensuite commandée (voir chapitres [6.2 Gestion de l'état préparatoire des commandes](#) et [6.3 Création des commandes fournisseurs](#)).

Une fois la pièce commandée, la quantité se mettre à jour dans le bon de commande.

Après avoir réceptionné la pièce et entré cette pièce dans le stock (voir chapitre [6.4 Création d'une entrée en stock](#)), cette pièce sera automatiquement affectée sur le bon de commande :

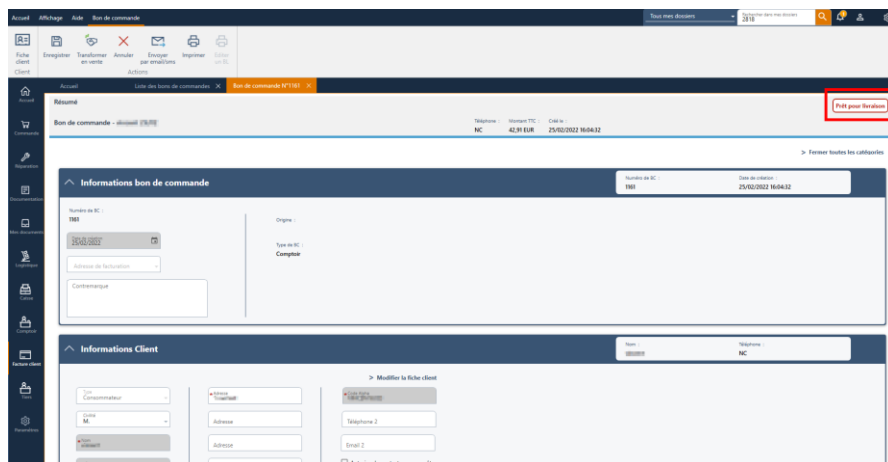
Détails des articles

Ref article	Libellé	Localisation	Quantité	Qté à commander	Qté validée	crédit fournisseur	Qté affectée	Qté livrée	Qté épuisée	Qté annulée	RU HT	RU TTC	Pris HT	Pris TTC
CARBON11	RESISTANCE 1700/230V 270		1,00	0,00	1,00	1,00	1,00				12,50	15,00	12,50	15,00

1 Espèces d'article 1,00 unités

Total HT : 12,50 € Total TTC : 15,00 €

Le bon de commande passera alors en statut « Prêt pour livraison » ce qui indiquera que la pièce est disponible afin d'être livrée au client :



Il est également possible d'annuler une ou plusieurs lignes d'articles dans le bon de commande en remplissant la colonne « Qté annulée » et en enregistrant le bon de commande :

^

Détails des articles

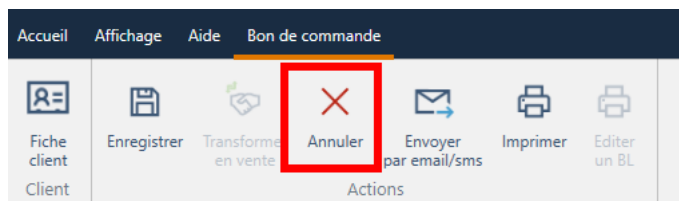
Total TTC :
182,55 €

Nombre d'articles :
3

Ref. article	Libellé	Localisation	Quantité	Qté à comm	Qté cotée	cmde	1é affecté	Qté livrée	Qté épuisée	Qté annulée	PU HT	PU TTC	Prix HT	Prix TTC
46000002	SONDE-TEMPERATURE NTC (DC)		1,00	0,00						0,00	9,66	11,59	9,66	11,59
46000009	C00380151 ELEM. CHAUFFANT 1700/2		1,00	0,00						0,00	33,42	40,10	33,42	40,10
13219508	MOTEUR	2-3-4	1,00	0,00						0,00	109,05	130,86	109,05	130,86
3 Regroupé d'article		3,00 unités(s)										Total remise : Total HT : 152,13 € Total TTC : 182,55 €		

7.2.2.3 Annulation d'une ligne de pièce ou d'un bon de commande

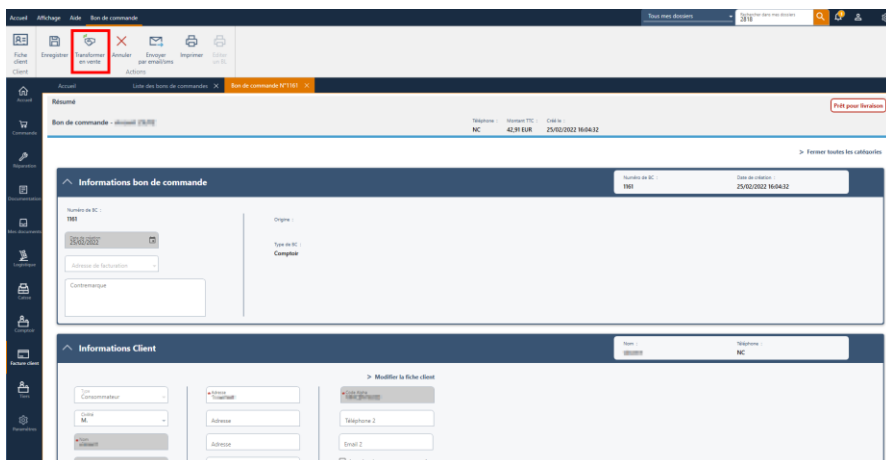
Il est possible d'annuler totalement le bon de commande en cliquant sur « Annuler » :



7.2.3 Clôture d'un bon de commande

7.2.3.1 Livraison totale

Lorsque le bon de commande est en statut « Prêt pour livraison », le bouton « Transformer en vente » s'éclaire afin de pouvoir vendre la pièce au client :



Nous revenons donc à l'étape de la vente comptoir avec une pièce en stock (chapitre [7.1.1 Vente comptoir avec pièce\(s\) en stock](#)).

Toutes les informations du bon de commande sont reportées sur la vente.

Si un acompte a été versé sur le bon de commande, une reprise d'acompte sera alors indiquée en mode de règlement sur la vente.

Le bon de commande passera alors en statut « Validé ».

7.2.3.2 Livraison partielle

Sur un bon de commande sur lequel plusieurs articles sont présents mais ne sont pas tous disponibles, il est possible de faire une livraison partielle des articles disponibles.

Seuls les articles qui sont affectés sur le bon de commande seront alors transformés en vente.

7.2.4 Statuts d'un bon de commande

- **En attente** : Lorsque le bon de commande a été créé et qu'aucune pièce n'est disponible dans le stock
- **Pièces épuisées** : Lorsque les pièces saisies dans le bon de commande ont été saisies en tant que pièces épuisées sur les commandes fournisseurs
- **Annulé** : Lorsque les pièces saisies dans le bon de commande ont été annulées sur celui-ci
- **Prêt pour livraison partielle** : Lorsqu'une (ou plusieurs) pièce est disponible sur un bon de commande pour lequel plusieurs pièces ont été commandées mais ne sont pas toutes disponibles.
- **Prêt pour livraison** : Lorsque toutes les pièces ont été affectées au bon de commande et sont disponibles pour la vente au client
- **Validé** : Lorsque le bon de commande a été transformé en vente et que cette vente a été validée.

7.3 CREATION ET GESTION D'UN DEVIS

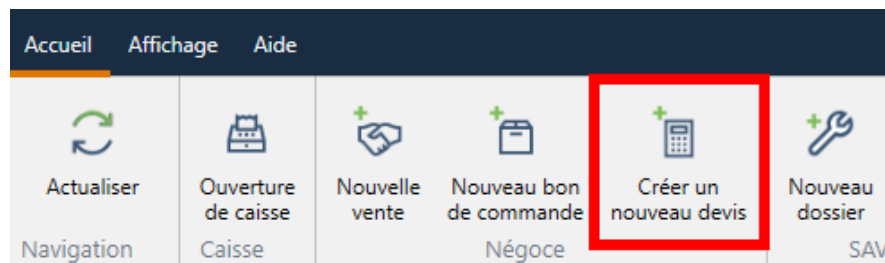
7.3.1 Création d'un devis

Il existe deux types de devis disponibles dans AGOSERVE :

- Les devis créés pour des ventes comptoir
- Les devis créés pour un dossier de réparation

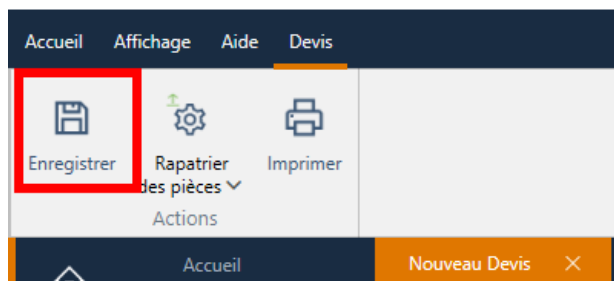
7.3.1.1 A partir d'un nouveau devis

Afin de créer un devis pour une vente comptoir, il faut cliquer sur le bouton « Créer un nouveau devis » qui est disponible dans le bandeau de navigation :



Le formulaire permet alors de compléter les informations du client ainsi que les articles pour lesquels il faut établir le devis :

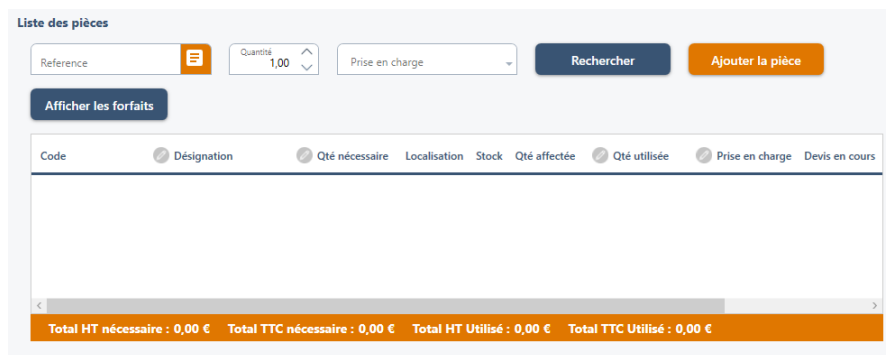
Lorsque toutes les données sont saisies, cliquer sur « Enregistrer » :



7.3.1.2 A partir d'un dossier d'intervention

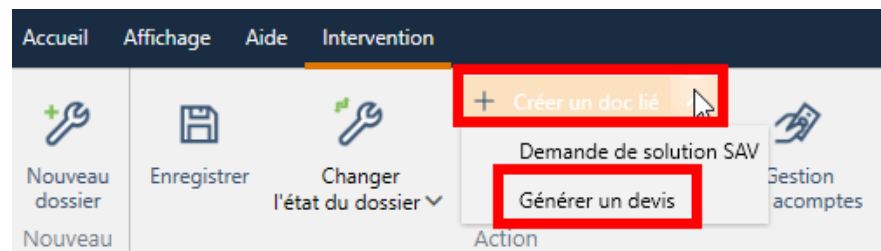
Il est également possible de générer un devis à partir d'un dossier d'intervention.

Pour cela, il faut ajouter des articles dans la liste des articles du dossier :



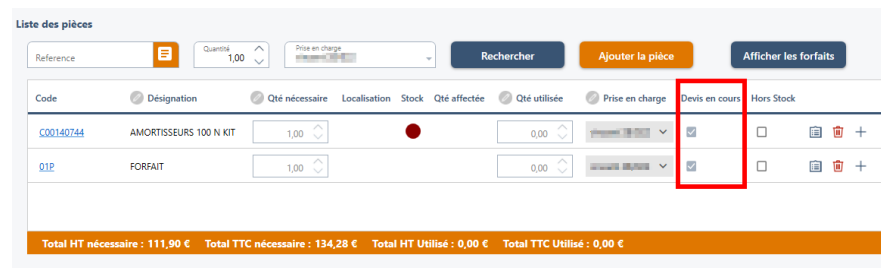
Le devis s'affectera alors au tiers (consommateur, revendeur, constructeur ou autre tiers) sur lequel la prise en charge des articles a été définie.

Puis cliquer sur « Créer un doc lié » et « Générer un devis » :



Un code état « 501- Attente accord consommateur devis » sera alors automatiquement saisi dans l'historique du dossier.

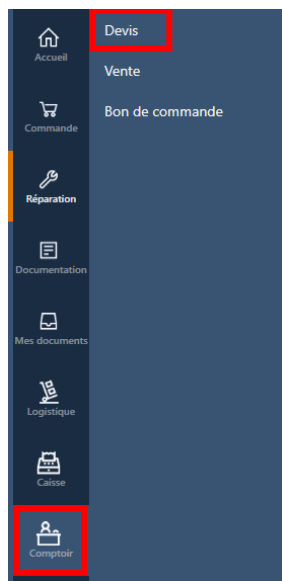
Les articles seront alors grisés avec une indication qu'un devis est en cours :



Les pièces ne seront pas réservées, elles ne seront pas affectées (si elles sont disponibles dans le stock) et ne seront pas présentes dans l'état préparatoire des commandes (si elles ne sont pas disponibles dans le stock).

7.3.2 Gestion d'un devis

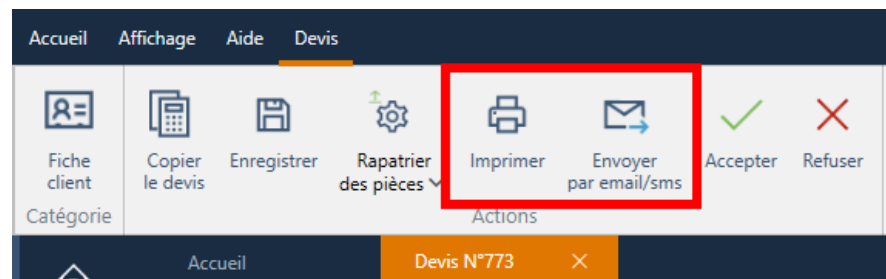
Les devis sont disponibles dans la catégorie « Comptoir » et « Devis » :



La liste des devis est alors affichée et peut être filtrée à l'aide de la barre de recherche présente sur la droite de l'écran.

N° de Devis	Nom du consommateur	Code point	Ville	Etat	N° d'intervention	Total HT	Total TTC	Date de création	Date d'expiration
2073	CHENET	CHENET	CHENET	En attente	12461	207,91 €	246,49 €	02/01/2022	
2072	CHENET	CHENET	CHENET	En attente	12462	96,61 €	116,34 €	28/12/2021	
2071	CHENET	CHENET	CHENET	En attente	12202	52,50 €	63,00 €	28/12/2021	
2070	CHENET	CHENET	CHENET	Refusé - 02/01/2022	12623	82,50 €	99,00 €	28/12/2021	
2069	CHENET	CHENET	CHENET	Accepté - 02/01/2022	12272	73,15 €	87,78 €	28/12/2021	
2068	CHENET	CHENET	CHENET	En attente	12209	96,61 €	116,34 €	28/12/2021	
2067	CHENET	CHENET	CHENET	En attente	12220	128,77 €	154,52 €	28/12/2021	
2066	CHENET	CHENET	CHENET	Accepté - 02/01/2022	12238	40,00 €	48,00 €	28/12/2021	
2065	CHENET	CHENET	CHENET	En attente	12258	302,77 €	363,32 €	24/12/2021	
2064	CHENET	CHENET	CHENET	En attente	12262	156,53 €	187,84 €	24/12/2021	
2063	CHENET	CHENET	CHENET	En attente	12261	155,31 €	186,38 €	24/12/2021	
2062	CHENET	CHENET	CHENET	En attente	12261	63,29 €	75,88 €	20/12/2021	
2061	CHENET	CHENET	CHENET	Refusé - 02/01/2022	12467	238,35 €	291,24 €	22/12/2021	
2060	CHENET	CHENET	CHENET	Accepté - 29/12/2021	12080	89,39 €	110,89 €	22/12/2021	
2059	CHENET	CHENET	CHENET	Accepté - 17/12/2021		21,74 €	26,28 €	17/12/2021	
2058	CHENET	CHENET	CHENET	En attente	12081	312,29 €	374,74 €	16/12/2021	

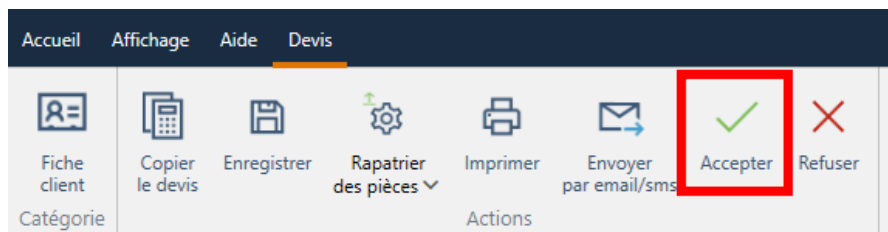
Lorsque le devis est créé, il peut être imprimé ou envoyé par le biais des notifications mail :



Il est aussi possible de le copier afin d'en créer un nouveau et de le modifier si les données précédemment saisies ne conviennent pas.

7.3.2.1 Acceptation d'un devis

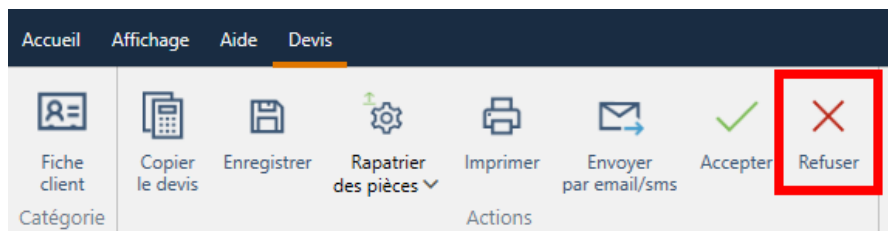
Afin d'accepter un devis, cliquer sur « Accepter » :



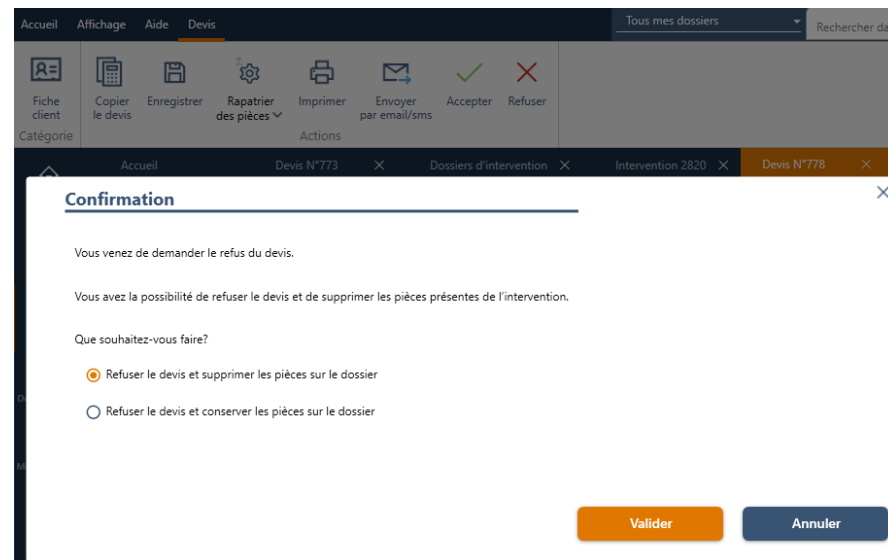
En cas d'acceptation d'un devis créé à partir d'un dossier d'intervention, un code état « 1104- Accord devis » sera automatiquement saisi dans l'historique du dossier.

7.3.2.2 Refus d'un devis

Afin d'accepter un devis, cliquer sur « Refuser » :



En cas de refus d'un devis créé à partir d'un dossier d'intervention, une fenêtre demandera si l'on souhaite conserver ou supprimer les articles présents sur le dossier :



Un code état « 1105- Refus devis » sera automatiquement saisi dans l'historique du dossier.

8 FACTURATION

8.1 CONDITIONS D'INALTERABILITE ET DE SECURISATION DE VOS DOCUMENTS LEGAUX

Afin de répondre aux conditions d'inaltérabilité de vos documents légaux (factures de caisse, factures client, avoirs), imposé par la loi anti-fraude 2018, il n'est plus autorisé de modifier les documents originaux.

En d'autres termes, si une facture (facture client ou facture de caisse) est créée sans règlement à un instant T, alors c'est cette facture qui vaut comme document original non altérable.

Plus aucune information ne peut être modifiée, que ce soit au sujet des articles, des informations client ou des règlements effectués ultérieurement.

De ce fait, si l'on effectue un ou plusieurs règlements après la création de la facture, ces règlements seront bien évidemment indiqués sur le logiciel Agoserve, mais nous pourrions constater qu'ils ne figureront pas sur l'impression de la facture, puisque la facture est un document qui ne peut pas être modifié.

Facture client -Exemple :

Le 1er janvier 2022, la facture N°53 pour Mr Dupont est créé.

Total TTC : 100 €

Acompte déposé : 30 €

Net à payer : 70 €

Cette facture fait office de document original inaltérable. Aucun règlement n'y apparaît, à l'exception de l'acompte versé.

Le 5 janvier 2022, Mr Dupont effectue un règlement partiel en espèces de 50 € sur cette facture.

Nous enregistrons ce règlement, le reste à ventiler indiqué est donc de 20€.

Si nous imprimons à nouveau la facture, alors nous constatons que le règlement n'est pas indiqué et que le reste à ventiler est resté inchangé.

En effet le document original est inaltérable.

Il est néanmoins possible de voir dans Agoserve qu'un règlement a bien été effectué.

Facture de caisse - Exemple :

Le 1er janvier 2018, j'enregistre la vente N°12 pour Mr Durant

Total TTC : 30 €

Règlement : 30 €

A la validation de la vente, une facture de caisse est générée. Elle fait office de document original inaltérable.

Puisqu'au moment de la création de la facture originale un règlement a été effectué, alors nous constatons que sur l'impression de la facture de caisse, le règlement apparaît.

Soit :

Total TTC : 30 €

Règlement : 30 €

Net à payer : 0 €

8.2 COMMENT EST CALCULE LA VALEUR TOTALE D'UNE FACTURE ?

Il existe 3 méthodes de calcul de totaux possibles en France. Chaque méthode présente des risques d'arrondis, il n'y a donc pas de méthode parfaite et universelle, chacune à une influence sur les montants totaux.

Pour illustrer chaque méthode, nous utiliserons la ligne article suivante :

- PU HT : 4.08 €
- TVA : 20 %
- Quantité : 3

1ère méthode : Total de chaque colonne (indépendamment) : le calcul est basé sur le montant de chaque colonne (HT, TVA, TTC) indépendamment les unes des autres (en additionnant les totaux HT de chaque ligne d'article, puis les totaux TTC de chaque ligne et les totaux de taxe de chaque ligne).

Exemple pour notre ligne article à 4.08 € HT à 20 % de TVA, qté 3 : les totaux seraient les suivants :

- Total HT = $4.08 * 3 = 12.24$ €
- Total TVA = $0.82 * 3 = 2,46$ €
- Total TTC = $4.90 * 3 = 14.70$ €

2nde méthode : Total de la colonne TTC donnant ensuite les totaux HT et TVA : le calcul est basé sur le montant de la colonne TTC (en additionnant les totaux TTC de chaque ligne de produit), puis en déduisant les taux HT et TVA

Exemple pour notre ligne article à 4.90 € TTC à 20 % de TVA, qté 3 : les totaux seraient les suivants :

- Total TTC = $4.90 * 3 = 14.70$ €
- Total HT = $14.70 / 1.2 = 12.25$ €
- Total TVA = $14.70 - 12.25 = 2.45$ €

3ème méthode : Total de la colonne HT donnant ensuite les totaux TTC et TVA : le calcul est basé sur le montant de la colonne HT (en additionnant les totaux HT de chaque ligne de produits), puis en déduisant les totaux TTC et TVA

Exemple pour notre ligne article à 4.08 € HT à 20 % de TVA, qté 3 : les totaux seraient les suivants :

- Total HT = $4.08 * 3 = 12.24$ €
- Total TTC = $12.24 * 20 \% = 14.69$ €
- Total TVA = $14.69 - 12.24 = 2.45$ €

Pour Agoserve, la méthode choisie est la 3ème, car c'est celle préconisée par la DGCCRF.

La méthode 2 est déconseillée si des journaux comptables sont générés, ce qui est souvent le cas pour nos utilisateurs Agoserve.

Vous pouvez noter ci-dessous l'incohérence de notre cas due à notre méthode 3 :

- PU TTC : 4.90 €
- Total TTC : 14.69 € (Or $4.90 * 3 = 14.70$ €)

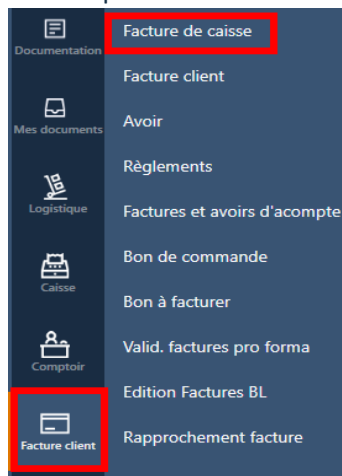
Néanmoins, vous pouvez noter que sur la facture, le PU TTC n'est pas indiqué. Cela évite de mettre en évidence ce calcul d'arrondi prêtant à confusion à votre client.

8.3 DIFFERENCES ENTRE FACTURES DE CAISSE ET FACTURES CLIENTS

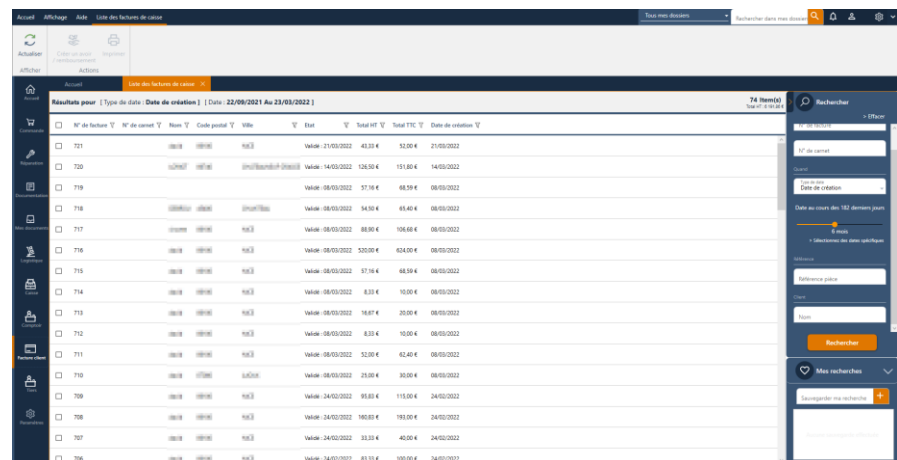
Base de comparaison	Facture client	Facture de caisse
Sens	Un document commercial délivré par le vendeur à l'acheteur pour faire une demande de paiement.	Un document commercial délivré par le vendeur à l'acheteur lors de la réception d'un paiement.
Heure d'émission	Avant le paiement.	Au paiement.
Publié au moment de	Ventes à crédit	Les ventes au comptant
Preuve de	Païement dû	Païement reçu

8.4 FACTURES DE CAISSE

La liste des factures de caisse est accessible dans la catégorie « Facture client » puis « Facture de caisse » :



La liste des factures de caisse s'affiche :

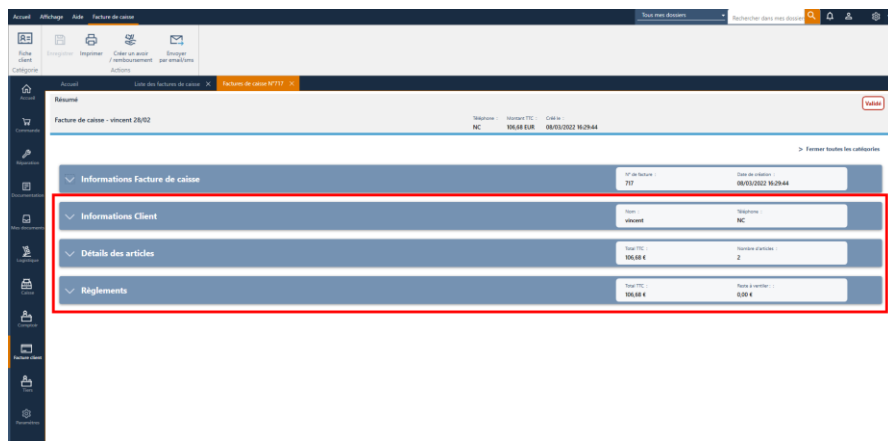


Double-cliquer sur la ligne de la facture de caisse que l'on souhaite afficher afin de consulter le détail de cette facture.

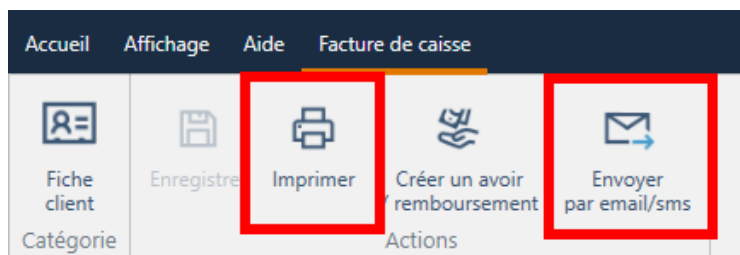
Nous retrouverons le lien vers le document à l'origine de la facture (vente ou dossier d'intervention) :



Les coordonnées du consommateur (si elles ont été renseignées), le détail des articles ainsi que les règlements associés à cette facture seront affichés :

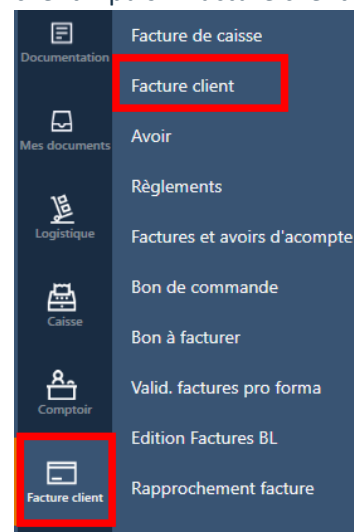


Il est aussi possible d'imprimer la facture et/ou de l'envoyer par email :



8.5 FACTURES CLIENTS

La liste des factures de caisse est accessible dans la catégorie « Facture client » puis « Facture client » :



La liste des factures clients en attente de règlement s'affiche par défaut :

N° de facture	Nom	Code postal	Ville	Etat	N° d'intervention	Total HT	Total TTC	Date de création	Date de validation	Montant payé	Montant restant	Statut
1049	...	...	...	...	...	40,00 €	47,00 €	16/05/2022	...	0,00 €	47,00 €	Non Transféré en Comptabilité
1047	...	...	...	...	...	470,00 €	564,00 €	09/05/2022	...	0,00 €	564,00 €	Non Transféré en Comptabilité
1040	...	...	...	...	...	25,00 €	30,00 €	28/02/2022	...	0,00 €	30,00 €	Non Transféré en Comptabilité
1045	...	...	...	...	...	43,00 €	51,60 €	28/02/2022	...	0,00 €	51,60 €	Non Transféré en Comptabilité
1044	...	...	...	...	...	20,00 €	24,00 €	28/02/2022	...	0,00 €	24,00 €	Non Transféré en Comptabilité
1043	...	...	...	...	...	0,50 €	0,60 €	28/02/2022	...	0,00 €	0,60 €	Non Transféré en Comptabilité
1042	...	...	...	...	...	54,06 €	64,87 €	28/02/2022	...	0,00 €	64,87 €	Non Transféré en Comptabilité
1041	...	...	...	...	...	58,45 €	70,14 €	28/02/2022	...	0,00 €	70,14 €	Non Transféré en Comptabilité
1039	...	...	...	...	...	8,00 €	9,60 €	14/02/2022	...	0,00 €	9,60 €	Non Transféré en Comptabilité
1038	...	...	...	...	...	1,14 €	1,37 €	03/02/2022	...	0,00 €	1,37 €	Non Transféré en Comptabilité
1037	...	...	...	...	...	76,00 €	91,20 €	19/01/2022	...	0,00 €	91,20 €	Non Transféré en Comptabilité
1036	...	...	...	...	...	133,00 €	160,00 €	13/01/2022	...	0,00 €	160,00 €	Non Transféré en Comptabilité
1035	...	...	...	...	...	14,16 €	17,00 €	13/01/2022	...	0,00 €	17,00 €	Non Transféré en Comptabilité
1034	...	...	...	...	...	81,15 €	97,38 €	27/10/2021	...	0,00 €	97,38 €	Non Transféré en Comptabilité
1032	...	...	...	...	...	110,28 €	132,33 €	13/10/2021	...	0,00 €	132,33 €	Non Transféré en Comptabilité
1031	...	...	...	...	...	232,14 €	278,56 €	09/10/2021	...	0,00 €	278,56 €	Non Transféré en Comptabilité

Contrairement aux factures de caisse, il est possible de rechercher les factures clients par statut :

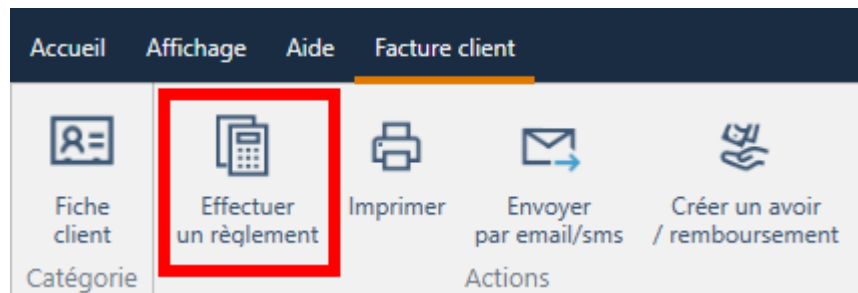
- En attente : factures en attente de règlement
- Validé : factures soldées
- Provisoire : factures provisoires (voir chapitre [8.9.3 Factures provisoires](#))

Les montants déjà réglés, les acomptes perçus et le net à payer sont visibles dans la liste affichée.

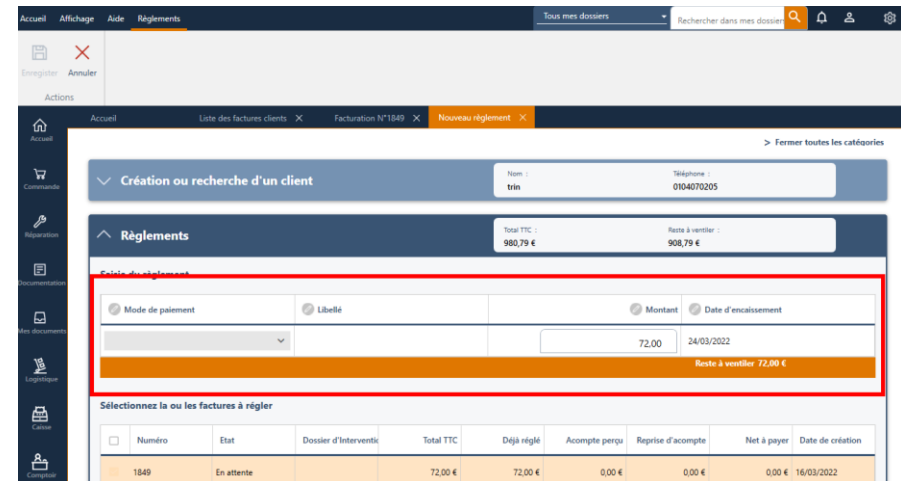
Double-cliquer pour ouvrir une facture client.

Les données des factures clients sont présentées de la même manière que les factures de caisse ([8.4 Factures de caisse](#)).

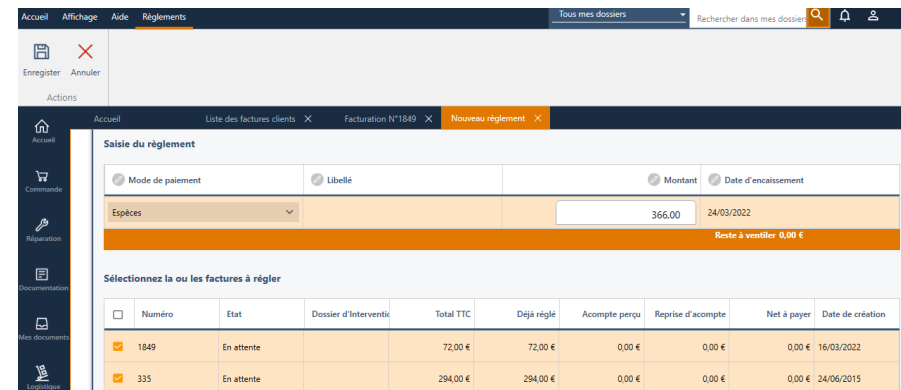
La seule différence est la possibilité d'ajouter un règlement sur la facture sélectionnée :



Il faut ensuite sélectionner le mode de paiement :



Un règlement peut être affecté à plusieurs factures en sélectionnant la ou les factures à régler :



Cliquer ensuite sur « Enregistrer » dans le bandeau de navigation pour valider le règlement.

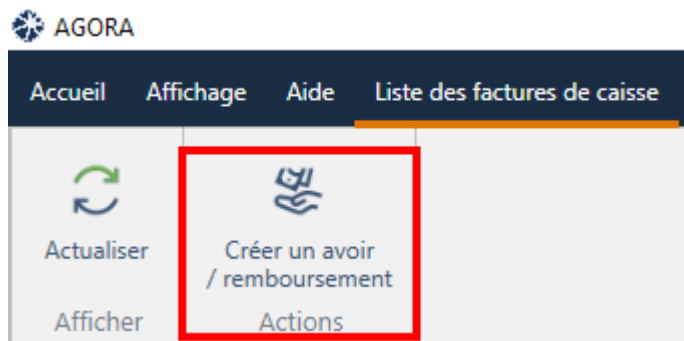
8.6 AVOIRS

8.6.1 Annulation d'une facture

Depuis le premier janvier 2018, toute facture annulée est en réalité un avoir généré. De ce fait, voici la procédure à suivre afin d'annuler une facture.

Sélectionner une facture (de caisse, ou client).

Cliquer ensuite sur « Créer un avoir / remboursement »



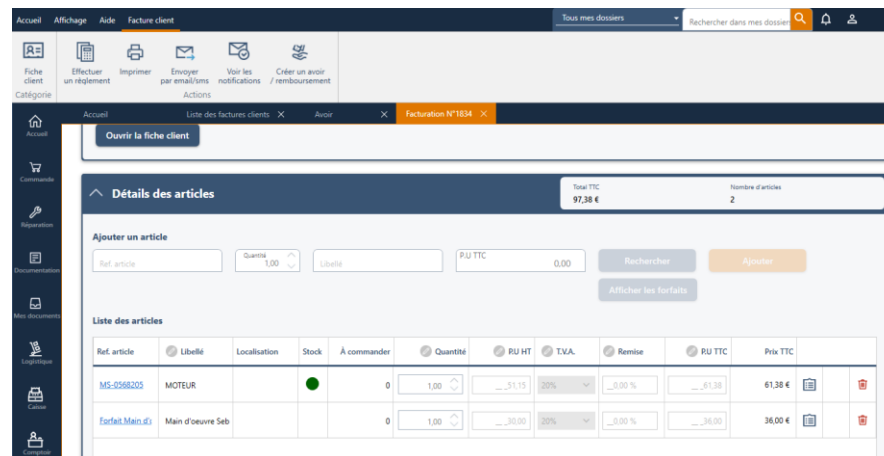
Par défaut, toutes les lignes d'articles et de règlements seront reprises dans l'avoir.

En ajoutant des pièces reprises dans les lignes d'articles, elles seront remises en stock lors la création de l'avoir.

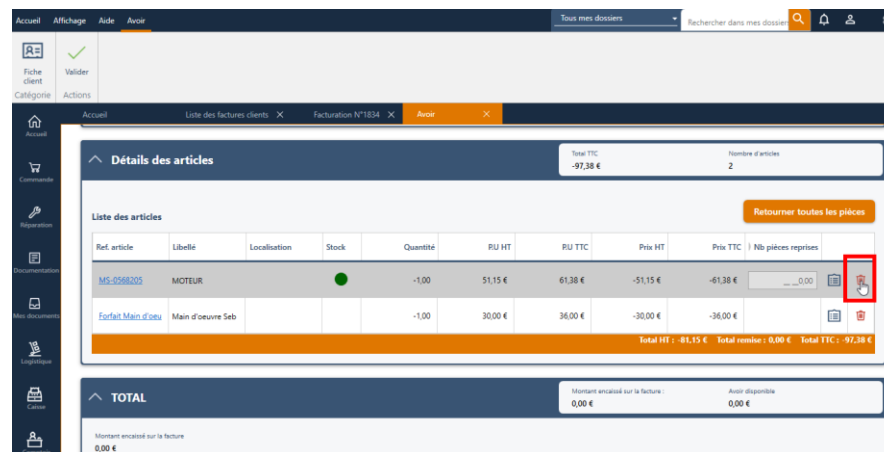
Si l'on ne souhaite annuler qu'une seule ligne d'article sur la facture, il faut alors supprimer les lignes qui sont correctes sur la facture.

Exemple avec cet avoir que nous allons créer afin d'annuler la main d'œuvre présente sur la facture.

Nous avons sur la facture une ligne correspondante à la main d'œuvre (d'un montant de 36€) et une ligne correspondant à la pièce (d'un montant de 61.38€).



Nous allons alors supprimer la ligne correspondant à la pièce sur l'avoir :



Seule la ligne de main d'œuvre sera prise en compte et l'avoir sera alors d'un montant de 36€.

Si la facture a été réglée totalement ou partiellement, saisir un mode de remboursement.

Si un règlement a été effectué et qu'aucun mode de remboursement n'est indiqué sur l'avoir, un avoir disponible sera créé et pourra être utilisé comme mode de règlement lors d'une prochaine facturation.

Vérifier les articles et remboursements puis cliquer sur « Valider » :

The screenshot shows the 'Avoir' (Credit Note) creation screen in the AGOSERVE V3 interface. The 'Valider' button is highlighted with a red box. The screen displays various fields for creating a credit note, including 'Informations avoir', 'Informations Client', 'Détails des articles', and 'Règlements'. The 'Règlements' section shows a table with columns for 'Mode de paiement', 'N° de règlement', 'Libellé', and 'Montant'. The 'Total' row shows a value of 0.00 €.

Dans le cas d'une facture en attente de règlement, si un avoir est généré, cela créera un avoir avec un montant disponible de 0.00€.

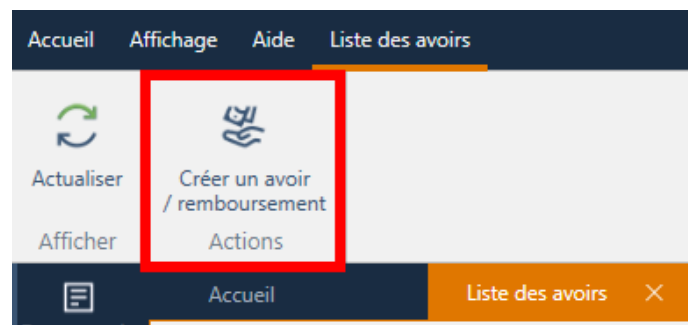
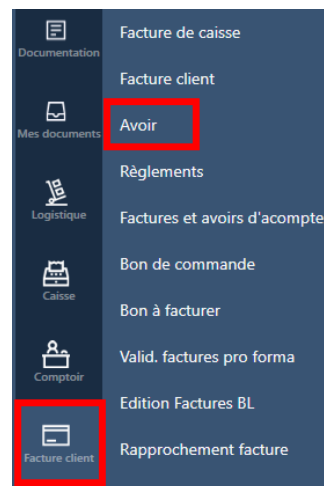
De plus, les statuts des factures ont changé : une facture peut être "en attente" ou bien "soldée". Elle sera soldée soit par un règlement, soit par un avoir.

8.6.2 Création d'un avoir partiel (sans lien avec une facture)

Il est possible de créer un avoir sans le rattacher à une facture déjà existante.

Cette fonctionnalité permet de gérer plus facilement les avoirs partiels.

Il est possible d'accéder à cette fonctionnalité à partir de la liste des avoirs en cliquant sur « Créer un avoir / remboursement ».



Un formulaire de création d'avoir s'ouvrira alors, permettant de créer un avoir selon le besoin.

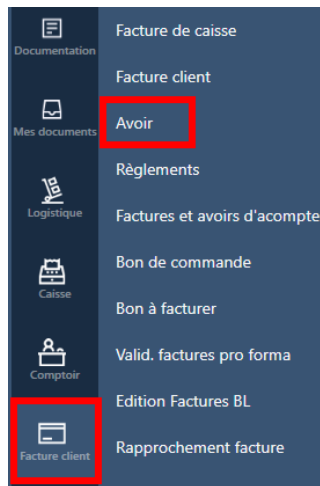
Il est conseillé de saisir une contremarque afin d'identifier l'origine de cet avoir :

Il faudra ensuite saisir le client concerné ainsi que les pièces et/ou forfaits :

Comme pour un avoir « classique », saisir le mode de remboursement :

8.6.3 Accès à la liste des avoirs

Cliquer sur « Facture client » puis « Avoir » :



La liste des avoirs s'affiche.

Accueil

Affichage

Arde

Liste des avoirs

Tous mes dossiers

Rechercher dans mes dossiers

Actualiser

Afficher

Créer un avoir / versement

Actions

Rechercher

12 Item(s)

Montant des avoirs disponibles: 3,07 €

Résultats pour [Etat: Utilisé] [Type de date: Date de création] [Date: 22/07/2021 Au 24/03/2022]

N° avoir	Nom	Code postal	Ville	Etat	Origine	Montant	Avoir disponible	Date de création	Comptabilité
238				Utilisé	23/12/2021	1833	-72,00 € 0,00 €	23/12/2021	Non Transféré en Comptabilité
237				Utilisé	23/12/2021	672	-108,00 € 0,00 €	23/12/2021	Non Transféré en Comptabilité
236				Utilisé	23/12/2021	672	-72,00 € 0,00 €	23/12/2021	Non Transféré en Comptabilité
235				Utilisé	09/12/2021	1824	-3,07 € 0,00 €	09/12/2021	Non Transféré en Comptabilité
234				Utilisé	16/11/2021	1827	-154,49 € 0,00 €	16/11/2021	Non Transféré en Comptabilité
232				Utilisé	09/11/2021	658	-72,00 € 0,00 €	09/11/2021	Non Transféré en Comptabilité
230				Utilisé	06/10/2021	652	-214,00 € 0,00 €	06/10/2021	Non Transféré en Comptabilité
229				Utilisé	06/10/2021	1815	-184,00 € 0,00 €	06/10/2021	Non Transféré en Comptabilité
228				Utilisé	20/09/2021	1812	-131,80 € 0,00 €	20/09/2021	Non Transféré en Comptabilité
227				Utilisé	02/09/2021		-36,00 € 0,00 €	02/09/2021	Non Transféré en Comptabilité

Rechercher

N° avoir

Etat

Utilisé

Quand

22/07/2021

Date de création

Date au cours des 243 derniers jours

35 semaines(s)

Selectionnez des dates spécifiques

Rechercher

Mes recherches

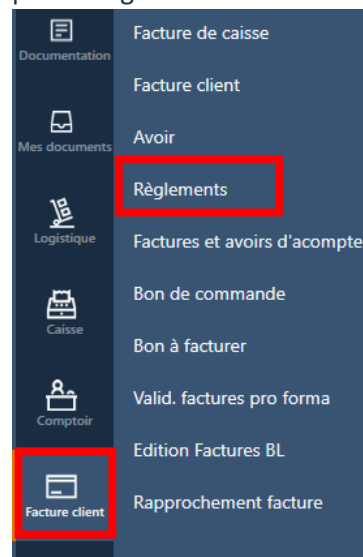
Deux états sont disponibles pour les avoirs :

- Disponible : avoir pour lequel un montant est disponible et peut être utilisé sur une prochaine facture.
- Utilisé : avoir pour lequel aucun montant n'est disponible.

8.7 RÈGLEMENTS

8.7.1 Accès à la liste des règlements

La liste des règlements est accessible dans la catégorie « Facture client » puis « Règlements » :

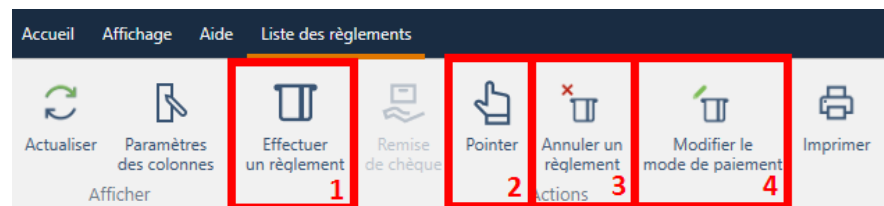


La liste des règlements s'affiche :

The screenshot shows the 'Liste des règlements' (List of payments) interface. It features a table with columns: N° de règlement, Type, Numéro, Nom, Code postal, Ville, Mode de paiement, Libellé, Total TTC, and Date de paiement. The table contains several rows of data, including payments by check, cash, and bank transfer. A sidebar on the left contains navigation icons, and a search bar is visible at the top right.

Cliquer sur le lien de la ligne de règlement afin de consulter le détail et l'origine de ce règlement.

8.7.2 Fonctionnalités associées aux règlements



1. **Effectuer un règlement** : permet de créer un nouveau règlement en sélectionnant un client et en l'associant à une facture.
2. **Pointer** : permet de pointer un règlement. La date du pointage apparaîtra dans la colonne « Date de pointage ».
3. **Annuler un règlement** : permet d'annuler un règlement. Cette fonctionnalité permet d'écrire une ligne négative afin d'annuler le règlement effectué.
4. **Modifier le mode de paiement** : permet de modifier le mode de paiement qui a été saisi lors d'une facturation. Cela aura pour effet de créer une ligne négative afin d'annuler le premier règlement puis une seconde ligne avec le nouveau mode de paiement choisi.

Modifier le mode de paiement :

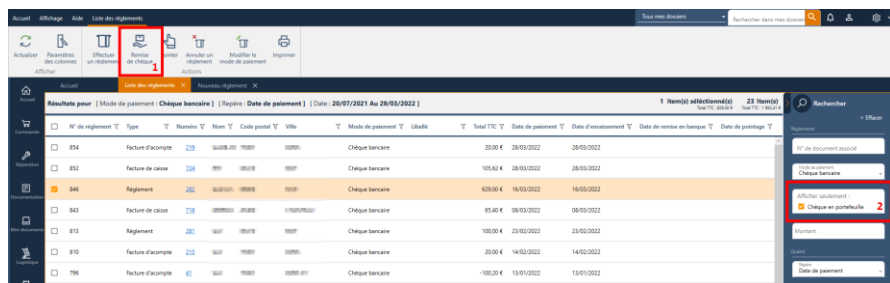
Type :Règlement
 Numéro :244
 N° de paiement :542
 Nom :
 Date de paiement :03/11/2020
 Mode de paiement :Chèque bancaire

Nouveau mode de paiement :

Modifier

Annuler

Deux fonctionnalités supplémentaires sont disponibles pour les règlements par chèque bancaire :



1. **Remise de chèque** : permet d'effectuer une remise de chèque en banque.

Cliquer sur la (les) ligne(s) concernée(s), puis sur « Remise de chèque » puis sélectionner la banque dans laquelle ces chèques vont être remis :

Sélectionnez un établissement bancaire

Banque	Code journal	N° de compte	Titulaire du compte	Etablissement	IBAN
01	BQ	512000			

Valider
Annuler

Un bordereau de remise s'édite avec les informations saisies sur le règlement et peut être imprimé :

Bordereau de remise de chèques En €

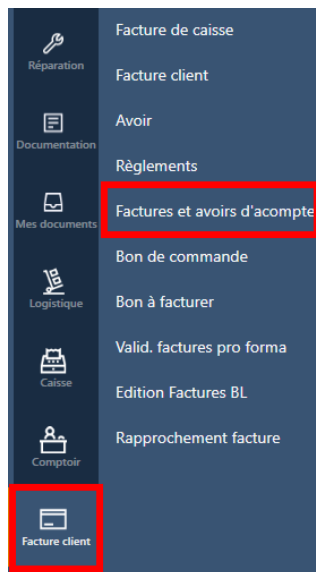
Bénéficiaire		DATE DE LA REMISE : 29/03/2022
Compte : 512000		
Centre : 01		
Nom : 01		
N°	EMETTEUR DU CHEQUE	PI
1	Chèque bancaire	Chèque
		MONTANT EN €
		28,54 €
		MONTANT TOTAL 28,54 €

La date de la remise du chèque en banque sera alors affichée dans la colonne correspondante.

2. **Chèque en portefeuille** : permet d'afficher uniquement les chèques qui sont encore en notre possession et qui n'ont pas encore été remis en banque.

8.8 FACTURES ET AVOIRS D'ACOMPTE

La liste des factures et avoirs d'acomptes est disponible dans « Facture client » puis « Factures et avoirs d'acompte » :



La liste des acomptes s'affiche avec les numéros de factures et d'avoirs :

The screenshot shows a table titled 'Liste des factures et avoirs d'acompte' with the following columns: Facture d'exemple, Type, N° de bon de commande, Total TTC, Total HT, Date de paiement, and Comptabilité. The table contains 15 rows of data, including entries for 'Acompte' and 'Avoir' types, with various dates and amounts.

Facture d'exemple	Type	N° de bon de commande	Total TTC	Total HT	Date de paiement	Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2007	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité
2008	Acompte	1000000000	10000	10000	10/01/2022	Non Transféré en Comptabilité

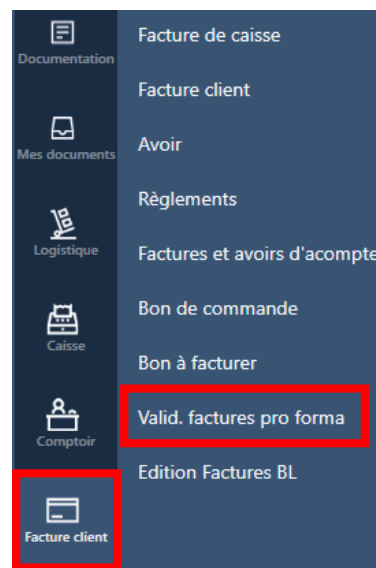
8.9 FACTURATION FIN DE MOIS ET FACTURES PROVISOIRES

Lors de la facturation à des tiers qui ont un type de facturation paramétré sur « BL facturable » ou « BL pro forma » (voir chapitre [4.1 Les tiers](#) et point « La facturation »), des BL sont générés afin de permettre de générer une facture reprenant plusieurs facturations.

Ce procédé est utilisé lors des facturations fins de mois afin de générer la facture mensuelle.

8.9.1 Factures pro-forma

Les BL pro forma se trouvent dans « Facture client » puis « Valid. Factures pro forma » :



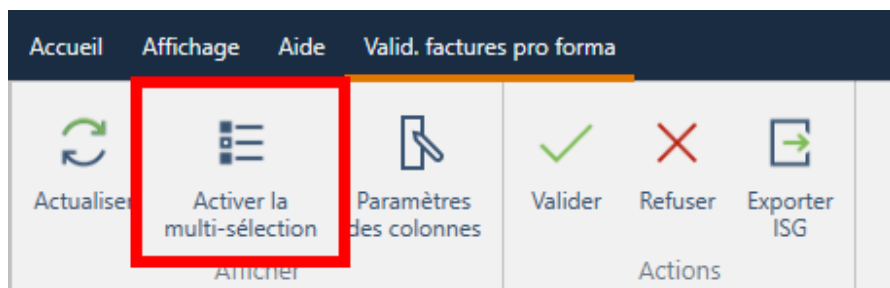
La liste des BL en attente s'affiche dans cet écran :

Numéro	Type de bon	Date de création	Nom	N° d'intervention	N° d'ordre de livraison	Commentaires	Contremarque	N° de facture	Total HT	Total TTC	Type de facturation	Stat	Date d'export
8421	Global	23/02/2022	SEB	12024	12024	12024			17,35 €	20,82 €	BL pro forma	En attente	
8420	Global	23/02/2022	SEB	12023	12023	12023			45,09 €	54,11 €	BL pro forma	En attente	
8419	Global	23/02/2022	SEB	12022	12022	12022			6,80 €	8,16 €	BL pro forma	En attente	
8418	Global	23/02/2022	SEB	12021	12021	12021			6,80 €	8,16 €	BL pro forma	En attente	
8413	Global	14/02/2022	SEB	12019	12019	12019			32,63 €	40,16 €	BL pro forma	En attente	
8412	Autre pièce	14/02/2022	SEB	12018	12018	12018			0,00 €	0,00 €	BL pro forma	En attente	
8411	Main d'œuvre	14/02/2022	SEB	12017	12017	12017			63,00 €	78,00 €	BL pro forma	En attente	
8407	Global	03/01/2022	SEB	12016	12016	12016			27,77 €	33,32 €	BL pro forma	En attente	
8403	Main d'œuvre	02/01/2022	SEB	12015	12015	12015			63,00 €	78,00 €	BL pro forma	En attente	
8402	Global	28/12/2021	SEB	12014	12014	12014			0,00 €	0,00 €	BL pro forma	En attente	
8401	Global	28/12/2021	SEB	12013	12013	12013			46,63 €	55,96 €	BL pro forma	En attente	
8400	Global	28/12/2021	SEB	12012	12012	12012			0,00 €	0,00 €	BL pro forma	En attente	
8399	Global	28/12/2021	SEB	12011	12011	12011			5,02 €	6,02 €	BL pro forma	En attente	
8398	Global	27/12/2021	SEB	12010	12010	12010			0,00 €	0,00 €	BL pro forma	En attente	
8397	Global	27/12/2021	SEB	12009	12009	12009			3,48 €	4,18 €	BL pro forma	En attente	
8396	Global	27/12/2021	SEB	12008	12008	12008			5,06 €	6,08 €	BL pro forma	En attente	

Une fois les lignes sélectionnées, cliquer sur « Valider » :

Numéro	Type de bon	Date de création	Nom	N° d'intervention	N° d'ordre de livraison	Commentaires	Contremarque	N° de facture	Total HT	Total TTC	Type de facturation	Stat	Date d'export
8398	Global	23/12/2021	SEB	12010	12010	12010			0,00 €	0,00 €	BL pro forma	En attente	
8399	Global	23/12/2021	SEB	12011	12011	12011			5,02 €	6,02 €	BL pro forma	En attente	
8400	Global	23/12/2021	SEB	12012	12012	12012			0,00 €	0,00 €	BL pro forma	En attente	
8401	Global	23/12/2021	SEB	12013	12013	12013			46,63 €	55,96 €	BL pro forma	En attente	
8402	Global	23/12/2021	SEB	12014	12014	12014			0,00 €	0,00 €	BL pro forma	En attente	
8403	Main d'œuvre	02/01/2022	SEB	12015	12015	12015			63,00 €	78,00 €	BL pro forma	En attente	
8407	Global	03/01/2022	SEB	12016	12016	12016			27,77 €	33,32 €	BL pro forma	En attente	
8411	Main d'œuvre	14/02/2022	SEB	12017	12017	12017			63,00 €	78,00 €	BL pro forma	En attente	
8412	Autre pièce	14/02/2022	SEB	12018	12018	12018			0,00 €	0,00 €	BL pro forma	En attente	
8413	Global	14/02/2022	SEB	12019	12019	12019			32,63 €	40,16 €	BL pro forma	En attente	
8418	Global	23/02/2022	SEB	12021	12021	12021			6,80 €	8,16 €	BL pro forma	En attente	
8419	Global	23/02/2022	SEB	12022	12022	12022			6,80 €	8,16 €	BL pro forma	En attente	
8420	Global	23/02/2022	SEB	12023	12023	12023			45,09 €	54,11 €	BL pro forma	En attente	
8421	Global	23/02/2022	SEB	12024	12024	12024			17,35 €	20,82 €	BL pro forma	En attente	

Pour sélectionner plusieurs BL proforma, activer la multi-sélection :



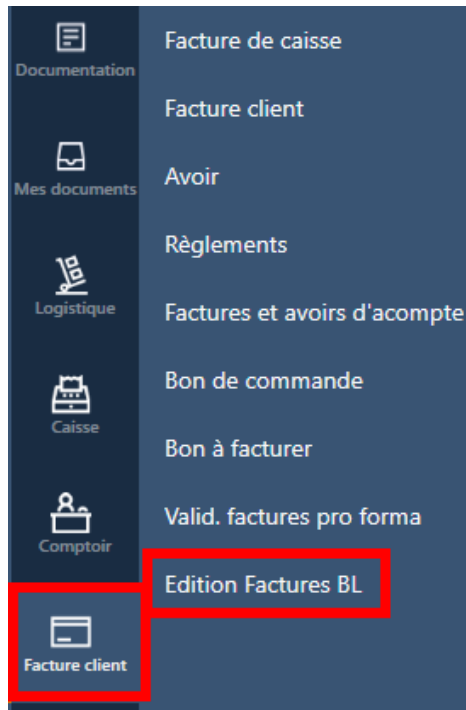
Après la validation, une facture provisoire est générée.

Puis cliquer sur les lignes qui seront à transformer en facture définitive.

8.9.2 Bons de livraisons facturables

Le principe est exactement le même pour les BL facturables.

L'accès à la liste se fait par « Facture client » puis « Edition factures BL » :

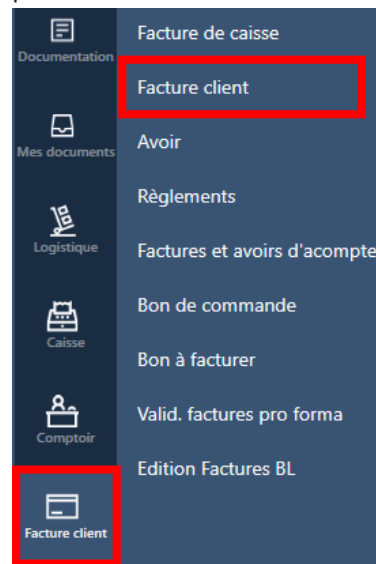


8.9.3 Factures provisoires

Une facture provisoire permet de rassembler tous éléments qui vont être facturés et les vérifier avant d'éditer la facture définitive.

Il est également possible de modifier certaines informations (articles, date de facturation, montants) sur celles-ci.

La liste des factures provisoires peut être affichée dans « Facture client » puis « Facture client » :



Puis sélectionner l'état « Provisoire » :



Les factures provisoires sont générées de 2 manières :

- Validation des BL proforma et BL facturables
- Facturation d'un tiers paramétré en type de facturation « BL à facturer immédiatement »

Ces factures provisoires ne comportent pas de numéros de factures et ne peuvent pas être imprimées.

Facture client - Exemple Vignette

Montant TTC : 16,97 €

Date de création : 05/04/2022 10:08:19

Informations facture client

Informations Client

Détails des articles

Ref article	Libellé	Quantité	Prix TTC	Total TTC
1	...	1,00	...	...
2	...	1,00	...	...

Total TTC : 16,97 €

Lorsque les factures provisoires proviennent de plusieurs BL proforma ou BL facturables, les articles sont repris par catégorie (total pièces et main d'œuvre).

Quand la facture provisoire est correcte et qu'elle doit être transformée en facture définitive, cliquer sur « Accepter » :

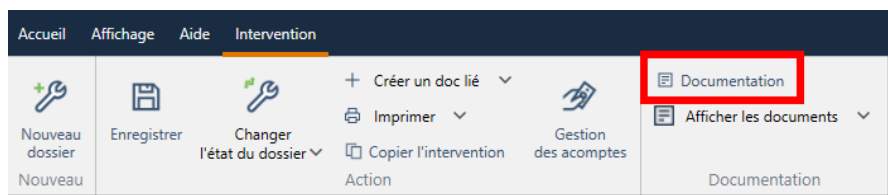
Accueil Affichage Aide Facture client

Fiche client Effectuer un règlement Enregistrer Imprimer Voir les notifications **Accepter** Créer un avoir Emboursement Annuler

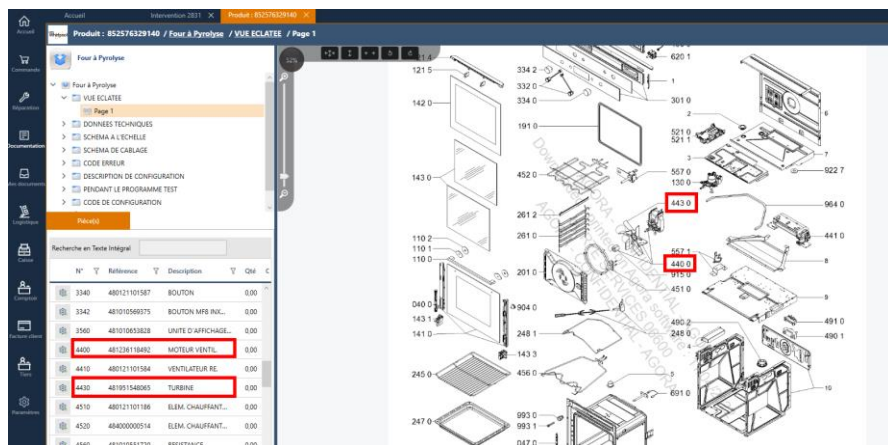
9 TRUCS ET ASTUCES

9.1 MEMOIRE TAMPON

Lors de la saisie d'un dossier, si les références de pièces que l'on doit commander ne sont pas connues, il est possible de consulter la documentation :



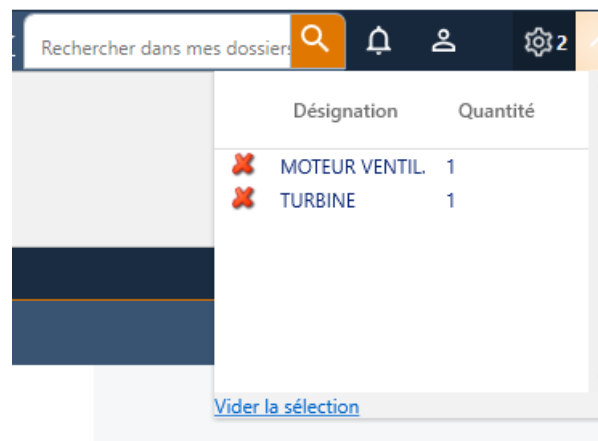
Puis dans la documentation, consulter les vues éclatées afin de voir quelle est la référence exacte de la pièce grâce aux repères :



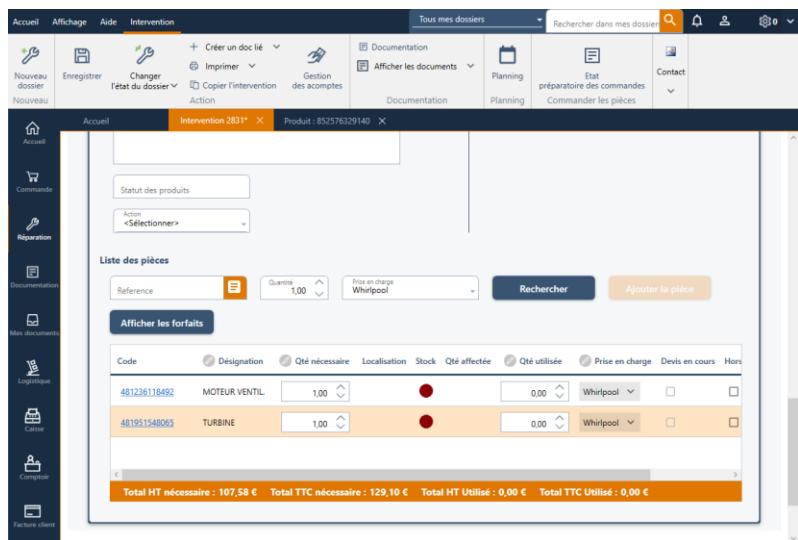
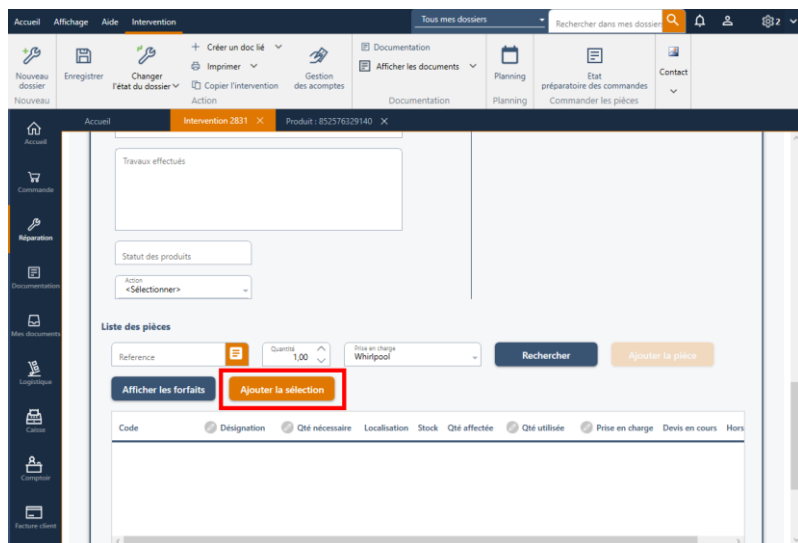
Cliquer ensuite sur le bouton présent au début de la ligne des références concernées :

	3340	480121101587	BOUTON	0,00
	3342	481010569375	BOUTON MF8 INX...	0,00
	3560	481010653828	UNITE D'AFFICHAGE...	0,00
	4400	481236118492	MOTEUR VENTIL.	0,00
	4410	480121101584	VENTILATEUR RE.	0,00
	4430	481951548065	TURBINE	0,00
	4510	480121101186	ELEM. CHAUFFANT...	0,00
	4520	484000000514	ELEM. CHAUFFANT...	0,00
	4560	481010551720	RESISTANCE...	0,00

Cela permet d'ajouter les pièces dans la mémoire tampon :



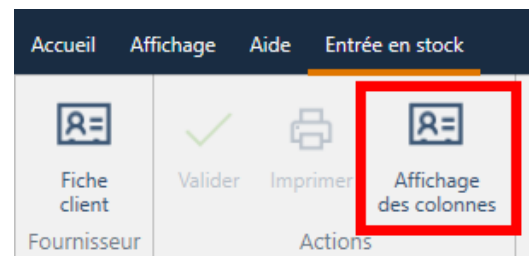
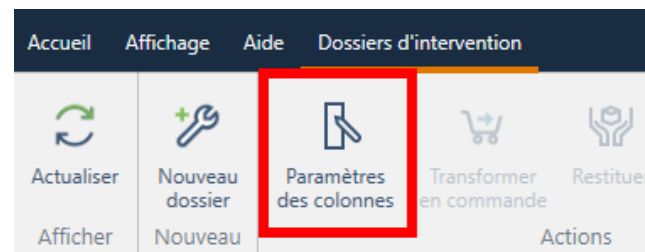
Puis d'ajouter les pièces en retournant sur le dossier d'intervention et en cliquant sur « Ajouter la sélection » :



9.2 AFFICHAGE DES COLONNES

Dans certains écrans, il est possible de paramétrer les colonnes qui sont affichées ou masquées et modifier l'ordre d'apparition dans les tableaux.

Ce paramétrage est possible à partir des boutons « Paramètres des colonnes » ou « Affichages des colonnes » :





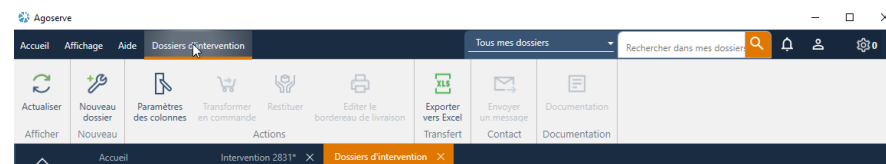
Cette fenêtre permet de gérer la disposition de chaque colonne :

- 1- Ajout d'une colonne
- 2- Modification de l'ordre des colonnes
- 3- Suppression d'une ou plusieurs colonnes

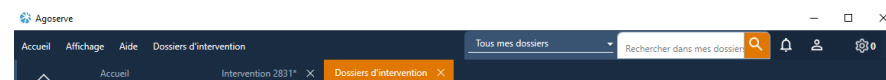
Les préférences d'affichage sont alors enregistrées sur l'ordinateur à partir duquel elles auront été saisies.

9.3 PLIER ET DEPLIER LE BANDEAU DE NAVIGATION

Un double-clic sur la catégorie en haut de l'écran permet de plier ou déplier le bandeau de navigation :

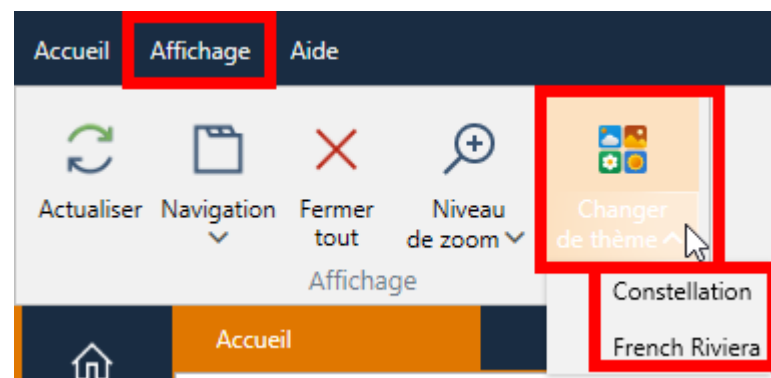


Après le double-clic :



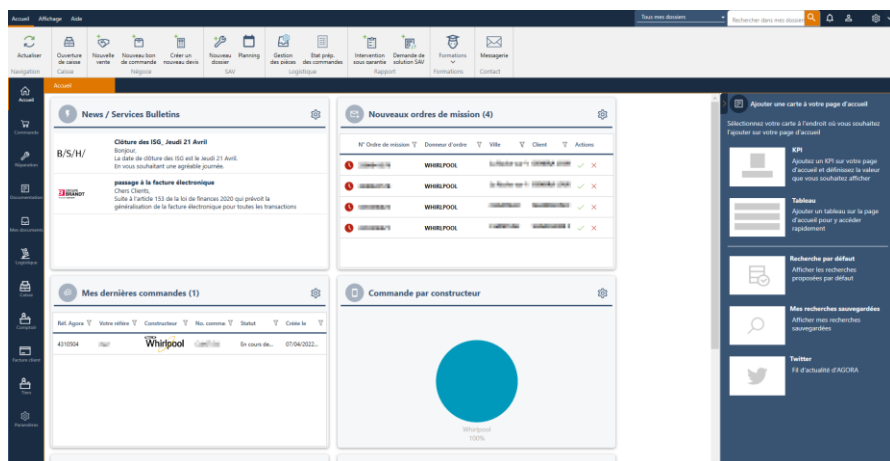
9.4 AFFICHAGE DES THEMES

Des thèmes sont disponibles dans « Affichage » puis « Changer de thème » :

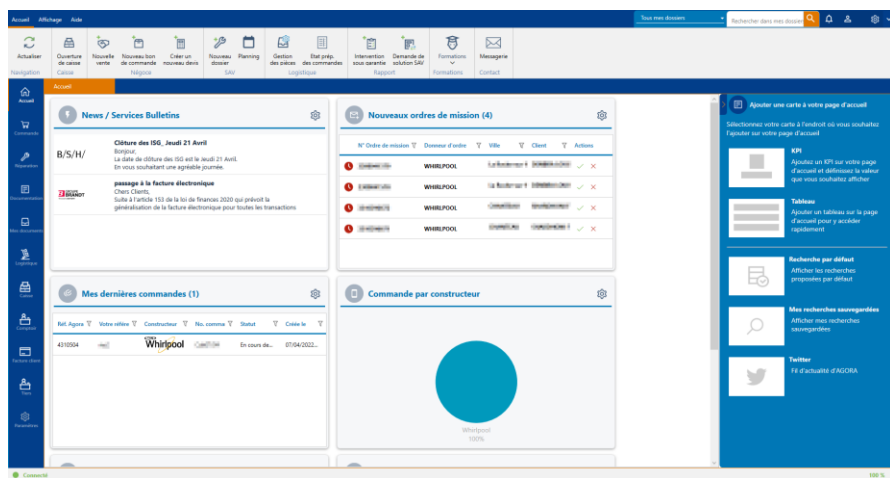


L'affichage prendra alors automatiquement l'apparence du thème sélectionné :

- Thème « Constellation » :

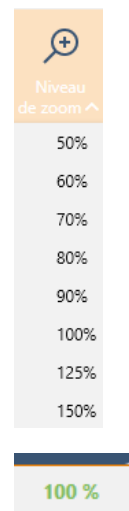
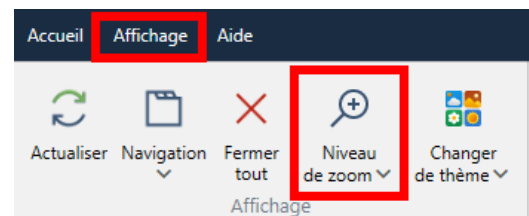


- Thème « French riviera » :

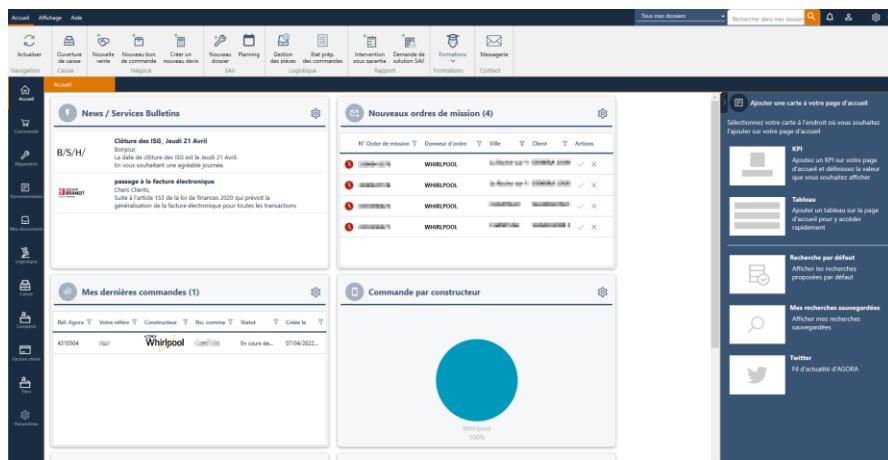


9.5 ZOOM

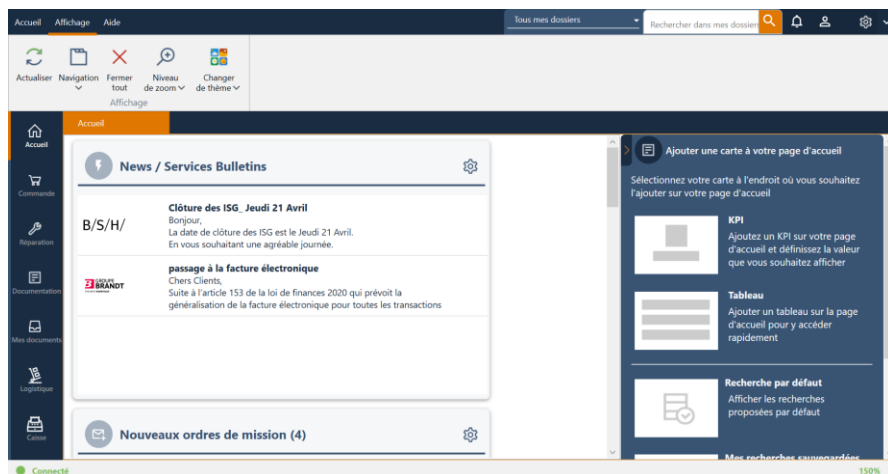
Si l'affichage ne convient pas, une fonction « zoom » est disponible dans « Affichage » puis « Niveau de zoom » ou dans l'angle en bas à droite de l'application :



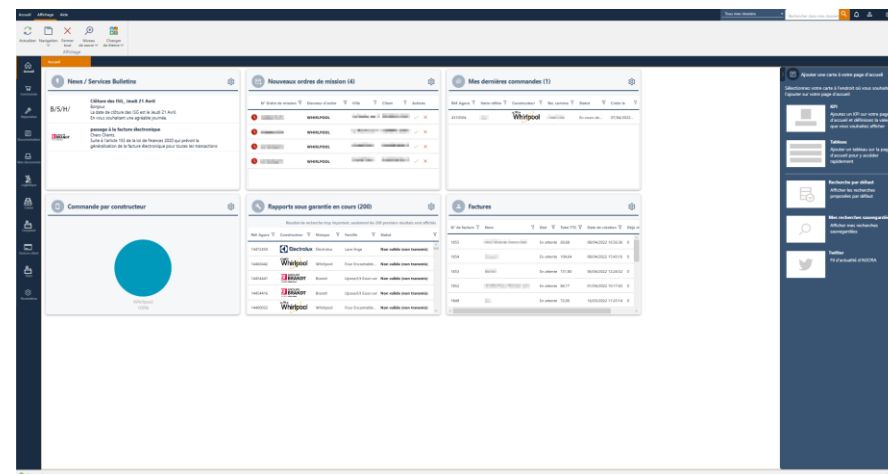
Zoom à 100% :



Zoom à 150% :

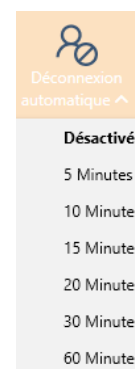


Zoom à 70% :



9.6 DECONNEXION AUTOMATIQUE

Une fonction de déconnexion automatique est disponible dans « Affichage » puis « Déconnexion automatique » :



Cette fonctionnalité permet de désactiver automatiquement la session après un temps défini d'inactivité.