

Dingo - Livre des procédures

⇒ Mode opératoire PGI Cegid

Fiche CPT1 - Comptable : détection des clients «à risque»

Chaque début de semaine.

- Éditer l'échéancier client.
- Repérer des échéances en retard de plus de 15 jours.

Traitement des clients en retard :

- Mettre en place une limite de crédit autorisé (montant maximum de l'en cours client).
- Transmettre au responsable commercial la liste des clients concernés pour mise à jour du niveau de risque.
- Envoyer une lettre de relance au client.

Suivi Règlements, Suivi Clients, Éditions, Balance ventilée.
Filtrer sur nature = cli, date 02/04, écart en jours = 15, cocher retards

Gestion commerciale, Relation Clients, Fichiers, Client/Prospects,
Onglet "règlements", zone "crédit" (accordé et autorisé)

Utiliser votre messagerie habituelle

Suivi Règlements, Suivi Clients, Relances, Manuelles, Autres modes en retard de règlement,
Onglet "Comptes", Date de calcul = date du jour

Fiche CPT2 - Comptable : traitement des factures clients

Chaque jour

- Contrôler la bonne comptabilisation des factures (erreurs d'échéances, mauvaise affectation client, tarification non respectée, etc.) par comparaison de l'enregistrement comptable avec la facture, le bon de commande et le bon de livraison.
- Enregistrer les règlements reçus.
- Lettrer les comptes clients.

Comptabilité, Ecritures, visualisation,
Onglet "Standard" ; journal = ventes, Date comptable = date du jour
Double clic sur une facture pour ouvrir l'écriture, puis utiliser l'outil "loupe" pour remonter les documents commerciaux du flux.

Suivi des règlements, Suivi Clients, Autres traitements, encaissements divers,
Choix du jour : ne sélectionner que les clients concernés (CTRL+Clic) et valider (VV vert en bas)

Suivi des règlements, Suivi Clients, Lettrage (ou Comptabilité, Tiers, Lettrage), lettrage automatique
Nature tiers = client, cocher rapprochement combinatoire sur les montants, niveau = 3

Fiche CPT3 - Comptable : analyses sur les comptes

Chaque fin de semaine

- Éditer des statistiques : balance des comptes d'achats (607..) et des comptes de ventes (707...) pour le rapport de gestion hebdomadaire.
- Éditer l'échéancier clients pour la semaine à venir (prévoir les entrées de trésorerie).

Comptabilité, Éditions, Balances, Générale,
Onglet "Standard" ; comptes généraux = 607000 à 607999 ou 707000 à 707999 pour les ventes) Dates comptables = dates du mois,
Pour exporter : onglet Mise en page, cocher « liste d'exportation »

Comptabilité, Tiers, Éditions de suivi, Échéancier
Nature tiers = « client », échéances du ..aux (dates de la semaine qui suit)

Fiche RC1 - Responsable commercial : mise à jour des niveaux de risque

Sur information reçue du comptable,

- Clients avec un retard de plus d'un mois : bloquer, risque à «Rouge».
- Clients avec un retard de 15 jours à un mois : passer le risque à «Orange».

Gestion commerciale, Relation Clients, Fichiers, Client/Prospects,
bouton "Encours" ou outil loupe + Encours
pour sortir de l'affectation automatique en vert/orange/rouge, cocher "forcer l'état"

Fiche RC2 - Responsable commercial : traitement des commandes

Chaque soir.

Contrôler les commandes du jour.

- Commandes valides : déclencher les visas sur pièces.
- Commandes litigieuses (cas des commandes «forcées» par les commerciaux pour les clients à «orange») :
 - en cas d'acceptation : déclencher le visa,
 - en cas de refus, ne pas viser la commande, prévenir le commercial par mail, pour annulation de la commande et négociation avec le client.

Gestion commerciale, Ventes, Génération, Visa
Consultation des pièces par la loupe,
et visa par sélection + validation

Utiliser votre messagerie habituelle

Fiche RC3 - Responsable commercial : facturation

Chaque soir.

- Contrôler la chaîne BC – BL et les reliquats.
- Générer les factures.

Gestion Commerciale, Ventes, Génération, facture, ouvrir

Fiche CC1 - Commercial : traitement des commandes

⇒ Enregistrer les bons de commande clients.

- Pour les clients à niveau de risque «Rouge», la commande est refusée, il faudra les prévenir par mail, **(passer par une «action» pour garder une trace)**.
- Pour les clients à niveau de risque «orange» : la commande peut être acceptée, mais il faudra alors prévenir le client de sa situation : faire envoi du courrier-type «Avertissement» (une action de relation client), + archivage du courrier dans la GED du PGI.

Cas d'articles en rupture de stock :

- forcer la commande (le reliquat sera géré au plus tôt),
- prévenir le client d'un reliquat de commande, par mail ou courrier. **(passer par une «action» pour garder une trace)**,
- relever les références et le code fournisseur des articles manquants,
- faire le jour même une proposition d'achat concernant cet article, pour le responsable des achats.

Gestion Commerciale, Ventes, Saisie, Commandes

Clic Droit, Menu Clients-Prospects, Choisir le client
Bouton "Données complémentaires" +Action (ou ALT F7), type "Envoyer un mail", renseigner tous les champs et rédiger le message dans la zone de texte, puis cliquer sur le bouton "envoyer un message" à l'interlocuteur.
Renseigner les autres champs "A", "Sujet" et "message" et valider.

En cours de saisie de la commande,
Bouton "loupe", Tiers, bouton "Courrier", maquette = n°4, "avertissement",
Zone "courrier": choisir le répertoire d'enregistrement, Cocher "générer une action de type (choisir "envoi d'un courrier"),
Renseigner les autres champs et valider.

Voir ci -dessus

Gestion Commerciale, Achats, Saisie, proposition

Fiche CC2 - Commercial : commandes non visées par le responsable commercial

En cas ce visa non accordé (mail reçu du responsable commercial)

- Annuler la commande,
- Prévenir le client par mail (via une action), proposer un rendez vous, pour négociation.

Gestion Commerciale, Ventes, Saisie, Modification,
sélectionner la commande, l'ouvrir, bouton "supprimer"

Gestion Commerciale relation Client, Fichier, Actions, Choisir le client, nouveau
type "Prise de rendez-vous", renseigner tous les champs et rédiger un message dans la zone de texte, puis cliquer sur le bouton "envoyer un message" à l'interlocuteur.

Fiche RL1 - Responsable Livraisons-Expéditions : lancement des préparations.

Chaque matin.

- Consulter le planning des commandes.
- Consulter les disponibilités en stocks.
- Lancer le travail des préparateurs (réunion de lancement, pas de manipulation PGI).

Gestion Commerciale, Ventes, Consultation, Planning de livraison
Onglet Standard ; dates de livraison = celles de la semaine, Paramètres – Maillage = jour, cocher "alerte hors période"

Depuis le planning, en ouvrant la pièce, observer en bas à droite

Fiche RL2 - Responsable Livraisons-Expéditions – édition des bons de livraison.

Chaque soir.

- Valider (par visa) les bons de livraison (à partir des bons de livraison annotés par les préparateurs)
- Éditer une liste des reliquats de livraison ("reste à livrer")

Gestion Commerciale, Ventes, Génération, Visas des pièces
Sélectionner les pièces et valider

Gestion Commerciale, Ventes, Éditions, Portefeuille de pièces
Onglet Critères ; Date pièce = le mois, État ligne ="En cours"
Onglet Mise en page ; Modèle d'état = "Portefeuille reliquats de pièces"

En cas de surcharge du planning (préparation incomplète),

- modifier les dates de livraison prévues,
- avertir le commercial pour suite à donner (il devra avertir le client).

Dans la commande Visas, avant de valider, ouvrir la pièce avec le bouton "loupe" et la modifier

Utiliser votre messagerie habituelle

Fiche PRE1 - Préparateurs : traitement des préparations, expéditions

Chaque matin.

- Après réunion de lancement avec le responsable Livraisons, consulter le planning des livraisons ;
- Traiter en priorité les livraisons en retard.
- Réaliser les préparations.
- Créer les bons de livraison depuis le planning.

Gestion Commerciale, Ventes, Consultation, Planning de livraison
Onglet Standard ; dates de livraison = celles de la semaine, Paramètres – Maillage = jour, cocher "alerte hors période"

Dans le planning,
Cliquer sur la pièce, bouton générer la pièce , livraison client

En cas de stock insuffisant :

- Traiter la préparation.
- Modifier le bon de livraison en conséquence (saisir la quantité réellement livrée et ajouter une ligne d'explication sur le BL)

*Dans le planning, après avoir généré la pièce, modifier les quantités avant de valider.
Écrire le commentaire d'explication dans une ligne vide.*

En cas de préparation prévue mais incomplètement traitée (manque de personnel, temps insuffisant, autres motifs...) :

- Effectuer la préparation partielle.
- Modifier le bon de livraison en conséquence (saisir la quantité réellement livrée et ajouter une ligne d'explication sur le BL)

*Dans le planning, après avoir généré la pièce, modifier les quantités avant de valider.
Écrire le commentaire dans une ligne vide.*