

GESTION DES DEVIS ET CONTRATS DE MAINTENANCE

Les devis

Suivant vos besoins, le logiciel vous permet de gérer les DEVIS établis pour votre clientèle. Ce logiciel pouvant être utilisé par des Sociétés ayant une activité totalement différente et ayant des besoins différents, nous avons utilisé un « jargon » qu'il nous faut expliquer.

DEVIS :

- Nous avons nommé Devis une simple proposition commerciale pouvant ou pas déboucher

B.L. :

- Le Devis est transformé en B.L. lorsque le Client a accepté le Devis. C'est une commande

PHASES :

- Pour un meilleur suivi, nous différencions les étapes de la vie d'un Devis
 - o A-t-il été édité ou non
 - o A-t-il été validé en BL ou non et à quelle date
 - o Ce BL a-t-il été édité ou non
 - o Ce BL a-t-il été facturé ou non et à quelle date

Malgré que ne voyez pas immédiatement l'utilité de ces phases, dans l'exploitation normale ces informations vous seront très précieuses et vous feront réagir rapidement à certaines situations (exemple : vous attendez la réponse d'un client alors que vous ne lui avez pas édité le Devis)

SUIVI DU DEVIS :

Lorsqu'une Entreprise gère un certain nombre de Devis avec un certain nombre de VRP, cette Entreprise souhaite avoir un suivi. Si c'est le cas, chaque Devis peut être identifié de 3 façons différentes

- Très Important (c'est le cas d'une société d'installation de matériel de protection incendie qui a constatée que la centrale d'alarme est en panne. Le degré Devis est très important car il faut suivre de très très prêt ce Devis)
- Normale, c'est un devis normal qui est suivi par le logiciel
- Aucun Suivi : le logiciel ne suivra pas ce devis qui est de moindre importance

SUIVI DU DEVIS PAR UN COLLABORATEUR

N° Devis 100004

Code Client 4100714

ALEXIS ET CIE

DOIT-ON SUIVRE CE DOSSIER ?

- NON (aucun suivi Alerte du devis)
- OUI (le devis sera suivi par un Collaborateur)

QUELLE EST LA PRIORITE de ce Devis ?

- NORMALE (c'est un devis normal)
- IMPORTANTE (c'est un devis prioritaire)

? Aide

DATE PREMIERE RELANCE

15/04/2010

C'est la date où vous souhaitez que le Collaborateur soit alerté pour qu'il prenne contact avec le Client pour le suivi de ce Devis

Commentaire
Facultatif →

Prévenir le client que la Commission de Sécurité a été avertie que ce

bâtiment n'est plus protégé

VALIDATION

Dans notre exemple nous avons 3 choix :

- Ne pas suivre le Devis. C'est une proposition classique où le suivi du devis par un VRP (et par le logiciel). C'est le cas des Entreprises de très petite taille
- Priorité Normale : Ce devis sera suivi et par le VRP et par le logiciel
- Priorité Importante : Ce devis sera suivi et par le VRP et par le logiciel. Le VRP sait que ce devis engage éventuellement la responsabilité de l'Entreprise.

Si le Devis est suivi, une date de première relance est demandé ainsi qu'un pense bête pour le VRP (c'est éventuellement ce qu'il doit dire ou demander à son client lors de cette relance)

Nous n'allons pas passer par tous les stades de ce suivi des devis, vous pourrez le tester avec le logiciel de démonstration. Sachez simplement que le logiciel pourra sortir un état (ou sur écran) des alertes sur les relances, donner la possibilité au VRP de rajouter une nouvelle date de relance et mentionner le résultat de la relance du jour. Ces opérations permettront, au Responsable de l'Entreprise ainsi qu'au VRP, d'avoir l'historique des contacts avec le client et du résultat obtenu. Même si vous considérez cette méthode de « lourde », elle a surtout l'avantage de ne pas laisser s'endormir (et perdre dans le temps) un chiffre d'affaires possible et, en même temps, de vérifier si les VRP font bien leur travail de relance.

NOUVELLE INTERVENTION DE SUIVI SUR CE DEVIS

N° Devis Date Devis Total HT Priorité

N° Client Nom Client Tel

Date MAJ	Motifs l'action suivi	Relance	VRP Action
06/04/2010	@@ Prévenir le client que la Commission de Sécurité a été avertie que ce bâtiment n'est plus protégé	15/04/2010	1002

 OU - **CODIFICATION DEVIS PERDU ou PLUS SUIVI**

- Devis à remettre en NON SUIVI
- Client pris par la concurrence

VALIDATION des DEVIS en B.L.

Le logiciel considère que le Devis est accepté (en commande) que lorsqu'il est validé en BL. Dans ce cas, la gestion du suivi du Devis disparaît puisque la commande est confirmée. Certains utilisateurs du logiciel éditeront ce B.L. au moment de la livraison ou l'installation de la commande. En effet ce document est un Bordereau de Livraison qui peut aussi bien suivre l'expédition d'un colis ou encore remis au Technicien en charge d'installer le matériel. Lors de la validation de ce BL, il sera possible de rajouter un commentaire pour le technicien (par exemple « prendre la grande échelle » ou encore « récupérer les clés au Café 12 rue de la liberté » ou encore « téléphoner d'abord à Monsieur xxxxxxxx qui viendra vous ouvrir dans un délai de &(minutes ». Pour les Sociétés d'installation s'est important. Lors de la validation du BL, il vous est également possible de « planifier » une date et/ou technicien dans les colonnes INFO PLANNING. Cette information peut être précieuse lorsque vous réaliserez le planning des installations ou interventions chez vos clients.

GENERATION AUTOMATIQUE PROPOSITION DU DEVIS CONTRAT ENTRETIEN

Vous avez demandé à générer un devis automatique.
Si vous n'en voulez pas, allez tout de même jusqu'au bout,
ensuite allez supprimer le devis de proposition de C.E. de ce client

Donnez le

- Code Article (code article ventilation vente CE) (5ZZ = prime contrat entretien)
- le Montant de la proposition du Devis de C.E. (mettre 1,00 si vous ne le connaissez pas)

Code article VENTE CONTRAT ENTRETIEN

Montant H.T.

F1 VALIDATION

WinDev - Edition - 18_43_41.pdf - Adobe Reader

Fichier Edition Affichage Document Outils Fenêtre Aide

1 / 1 105% Rechercher

LOGICIEL DE DEMONSTRATION **D E V I S**

POUR EFFECTUER DES ESSAIS
 A N'UTILISER QU'À CET EFFET
 78610 LE PERRY
 Tél : 01-61-39-18-12

Responsable Client		Téléph	
MR LARRIBEAU		03-44-25-98-75	
Affaire suivie par	N° Client	Sect	N° Devis
SAUVAGNAT JOSE	4100714	0612	100005

06/04/2010

--- Adresse Livraison ---

SARL ALEXIS ET CIE
 14, QUAI DU VIEUX PORT
 06120 NICE
 Fax : 06-88-52-36-41

--- Adresse Facturation ---

ENT GENERALE COURANT FAIBLE
 25, RUE DU PONT
 69002 LYON
 Tel : 02-55-63-99-88

Ref	Désignation	Qté	P.U. HT Net	Montant HT
	PROPOSITION ABONNEMENT CONTRAT ENTRETIEN			
	Concernant notre installation N° D			
CETSCOD	CMSI 1 FONCTION 4 BOUCLES	1		
5ZZ	VENTE CONTRAT ENTRETIEN	1		120,00

LES CONTRATS DE MAINTENANCE

Nous avons vu plus haut l'une des possibilités de créer un contrat de maintenance. Il existe une autre formule dite « manuelle », c'est de créer au ligne à ligne le contrat.

IMPORTANT

Un Client peut avoir jusqu'à 12 contrats de maintenance différents. (un par mois, par période de 2 mois, trimestre, semestre, annuel). Chaque contrat peut être valorisé (la facture comportera la somme à payer par le client) ou sans valorisation (prix à zéro : c'est le cas où la qualité de l'installation exige plusieurs passages de vérification par an, dans ce cas un seul passage peut donner lieu à la facture annuelle. Le logiciel s'adaptera à votre manière de gérer.

Dans un contrat de maintenance nous trouverons 4 informations importantes (en plus du détail du matériel à vérifier)

- le code secteur : si votre clientèle est quadrillée par secteur géographique
- le N° Mois de Vérification : c'est le mois à la fois prévu pour aller vérifier l'installation chez le client et à la fois le mois de déclenchement de la facturation d'entretien
- la date de début de facturation : permet de savoir à partir de quand le logiciel prendra en compte le contrat en facturation
- le montant : c'est le montant forfaitaire d'une visite, de l'année ou zéro si correspond seulement qu'à l'une des visites entretien dans l'année.

FACTURATION DES C.E.

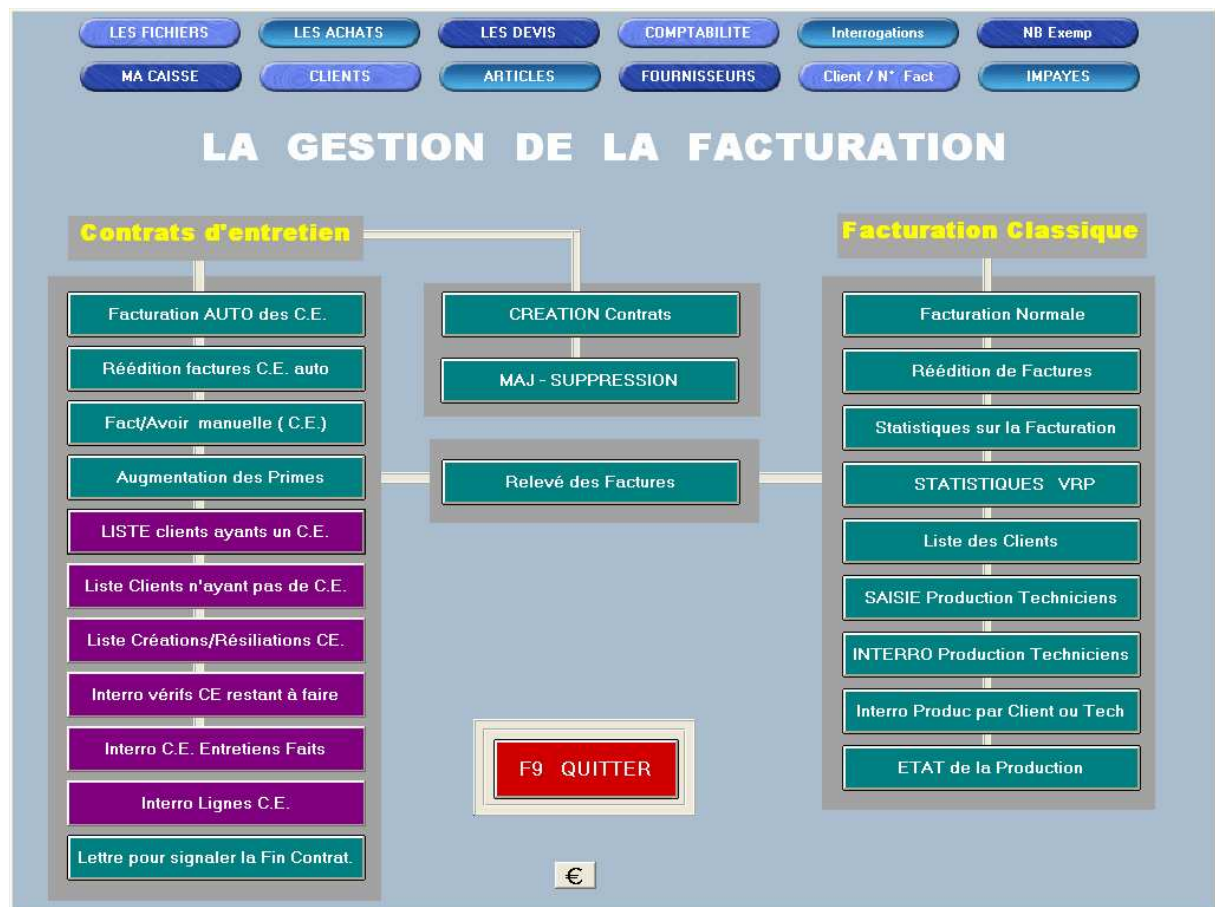
A la fréquence correspondant à votre activité, il sera possible, pour être conforme à la Loi, d'éditer une lettre, un mois avant la fin de validité des contrats, en prévenant vos clients que leur contrat arrive à terme en fin du mois (le texte de cette lettre est modifiable par vos soins et est valable pour tous les clients).

Pour lancer la facturation automatique des contrats d'entretien, il suffira de mentionner

- le N° du Mois de Vérification
- la date qui sera éditée sur chaque facture
- le code de TVA en vigueur dans votre Entreprise et la conformation du compte de vente

En validant ces informations, le logiciel éditera toutes les factures correspondantes à ce mois d'entretien, enregistrera les factures en comptabilité, mettra à jour le fichier des C.E. à faire (les visites d'entretien à faire), mettra un code « @@@ » dans la fiche client pour montrer qu'il y a un C.E. en cours d'attente de visite de vérification).

Cette information est très importante pour les sociétés d'installation de matériel chez des clients à risque comme la détection ou matériel incendie dans des locaux de V ème catégorie par exemple)



ATTENTION AU TAUX DE TVA IMPORTANT

CONTRATS D'ENTRETIEN

**EDITION LETTRES POUR SIGNIFIER
LA DATE FIN CONTRAT MAINTENANCE
ET EVENTUELLEMENT ANNULLATION**

Date à imprimer sur les factures	<input type="text" value="06/04/2010"/>	Sélection du mois C.E. à facturer	<input type="text"/>	Mois Vérif
Code tva à appliquer	<input type="text" value="2"/>	TVA	% 19.6	
Mettre le code Taux TVA régime général qui sera en vigueur à la date de facturation				
Collectif Ventes : (70610000)	<input type="text" value="70610000"/>	COMPTES	VENTES CONTRATS ENTRETIEN	

Nota : Les clients ayant un code spécial TVA seront facturés automatiquement avec le taux Tva inclus dans la fiche de chaque client

Client en traitement :

F9 QUITTER

F1 VALIDATION

Info sur texte de la lettre

ATTENTION AU TAUX DE TVA IMPORTANT

CONTRATS D'ENTRETIEN Lancement automatique de la FACTURATION MENSUELLE

Date à imprimer sur les factures :	<input type="text" value="06/04/2010"/>	Sélection du mois C.E. à facturer :	<input type="text"/>	← Mois Vérif
Code tva à appliquer	<input type="text" value="2"/>	TVA	Taux %	19.6
Mettre le code Taux TVA régime général qui sera en vigueur à la date de facturation				
Collectif Ventes : (70610000)	<input type="text" value="70610000"/>	COMPTES	VENTES CONTRATS ENTRETIEN	

Nota : Les clients ayant un code spécial TVA seront facturés automatiquement avec le taux Tva inclus dans la fiche de chaque client

En cas de problème d'édition, laissez le programme générer toutes les factures. Il vous indiquera les N° Factures Début et Fin qu'il aura générées. Vous pourrez ensuite rééditer ces factures par le programme spécifique à la réédition

F9 QUITTER

F1 VALIDATION

