MFG/PRO

Distribution

Version 7.2
78-0086
Imprimé en U.S.A.
07/93

Ce document est régl par les lois du Copyright. Toute reproduction ou traduction de ce document, sous quelque forme que ce soit, doit faire l'object d'un accord préalable écrit de QAD Inc.

qad.inc se réserve le droit de réviser ce document sans notification préalable, et ne saurait être tenu responsable des éventuels incidents ou dommages consécutifs à la fourniture ou à l'utilisation du logiciel.

Copyright © 1993 by QAD Inc.
002

QAD Inc.
6450 Via Real
Carpinteria, California 93013
Phone +1(805) 684-6614
Fax +1(805) 684-1890

Table des matières

Chapitre Un - Gestion des stocks 1-1

Introduction 1-1
Notions fondamentales. 1-2
Eléments de suivi des stocks 1-4
Sites, entités, bases de données multiples 1-5
Sites 1-5
Emplacements 1-7
Codes de statut du stock. 1-10
Données sur les articles en stock 1-13
Suivi par numéro de lot/série 1-16
Enregistrements détaillés du stock. 1-18
Allocations 1-20
Méthode de prélèvement des stocks. 1-21
Vérification de la disponibilité du stock 1-23
Transactions de stock. 1-25
Transferts 1-27
Sorties 1-28
Réceptions 1-28
Sortie du stock avec post-déduction. 1-29
Transactions non planifiées 1-30
Historique des transactions de stock 1-32
Interface avec la comptabilité générale 1-36
Comptes de stock. 1-37
Comptabilisation périodique et permanente des stocks 1-40
Inventaire 1-42
Inventaire tournant et inventaire physique 1-42
Inventaire tournant. 1-43
Inventaire physique 1-48
Editions de stock 1-56

Chapitre Deux - Mise en oeuvre du module Gestion des stocks 2-1

Introduction 2-1

Résumé. 2-2

Concepts 2-4
Données 2-15

Chapitre Trois - Gestion des achats. 3-1

Introduction 3-1
Sommaire du chapitre 3-2
Notions fondamentales 3-3
Types d'ordres 3-4
Flux des activités d'achat. 3-9
Traitement multi-sites 3-11
Achats hors fabrication et contrats de sous-traitance. . 3-12
Politique d'achat 3-14
Demandes d'achat 3-15
Ordres d'achat 3-17
En-tête 3-17
Lignes 3-19
Bas de page 3-26
Commandes ouvertes. 3-28
Programmes d'approvisionnement 3-30
Réceptions 3-41
Retours. 3-42
Suppression des ordres périmés. 3-43
Questions de comptabilité et de coûts 3-44
Ecart sur prix d'achat. 3-44
Contrats de sous-traitance 3-44

Chapitre Quatre - Mise en oeuvre du module Achats. 4-1

Introduction 4-1

Résumé 4-2
Concepts 4-4
Données 4-16

Chapitre Cinq - Gestion des lancements 5-1

Introduction 5-1
Notions fondamentales 5-2
Origines de la gestion des lancements 5-2

Relations client - fournisseur 5-4
Communication des demandes 5-4
Fonctionnalités et flux de la gestion des lancements 5-10
Programmes fournisseurs 5-10
Programmes clients 5-12
Communication et types des programmes 5-15
Fonctions de gestion des lancements 5-16
Fonctions de gestion des programmes fournisseurs . . . 5-16
Fonctions des programmes clients 5-23
Particularités 5-30
Gestion des programmes de réceptions (Achats) 5-30

Chapitre Six - Gestion commerciale 6-1

Introduction 6-1
Sommaire du chapitre 6-1
Notions fondamentales 6-2
Données relatives aux ventes 6-4
Ecrans de saisie 6-4
Sites 6-4
Adresses client 6-5
Saisie des données articles et classification des articles 6-8
Logique de tarification par défaut du système 16-13
Conditions de paiement 16-14
Offres commerciales 6-15
Commandes client 6-16
Dates de livraison d'une commande client 6-16
Programmes de livraisons client 6-20
Approbation de crédit 6-25
Confirmation de commande client 6-26
Consommation des prévisions 6-27
Allocation de stock 6-28
Livraisons 6-33
Factures 6-34
Retours de marchandises 6-37
Produits configurés 6-38
Variante 6-38
Nomenclature standard 6-39
Création de configuration 6-39

Facteurs d'assemblage 6-40
Livraison des articles configurés 6-40
Analyse des ventes 6-41
Quotas et performances des représentants 6-41
Ventes par client 6-42
Ventes par article 6-42
Classement des articles 6-42

Chapitre Sept - Mise en oeuvre des modules de Gestion commerciale 7-1

Introduction 7-1
Résumé 7-2
Concepts 7-5
Données 7-20

Chapitre Huit - Service après-vente 8-1

Introduction 8-1
Notions fondamentales 8-2
Exemple 8-3
Etude de cas 8-5
Fonctionnalités 8-7
Définition des termes 8-7
Structure du service après-vente 8-10
Utilisation du module Service après-vente 8-21
Parc installé 8-21
Garanties et contrats SAV 8-25
Fonctions de suivi des appels 8-28
Fonctions des gestions des ARM et des RF 8-36
Particularités 8-47

Chapitre Neuf - Mise en oeuvre du module Service après-ventes 9-1

Introduction 9-1
Résumé 9-2
Concepts 9-5
Données 9-10

Chapitre Un - Gestion des stocks

Introduction

Les fonctions de gestion des stocks de MFG/PRO permettent d'actualiser avec précision les enregistrements concernant les matières utilisées pour la fabrication. Ils sont indispensables pour effectuer les opérations suivantes :

- *Détermination des besoins en matières pour la fabrication et les ventes.*
- *Suivi des mouvements de stock lors du transfert des matières.*
- *Edition d'états sur la valeur monétaire des stocks.*

Notions fondamentales

Pour fabriquer des produits, il faut acheter des matières premières ou des composants et les stocker jusqu'à la phase de fabrication. Une fois fabriqués, les produits finis sont souvent à leur tour stockés en attendant de servir pour un ordre de fabrication ou une commande client. Les articles stockés pour cette utilisation constituent ce que l'on appelle le *stock.* Leurs principales caractéristiques sont décrites ci-après.

Les matières peuvent être stockées dans de nombreux endroits. Pour utiliser les matières, vous devez donc disposer d'un moyen systématique de les retrouver. Dans un entrepôt, les articles sont généralement associés à une étagère, à un casier, à une allée ou à une zone quelconque. Dans MFG/PRO, ces zones de stockage sont identifiées par des *codes d'emplacement.* Puisque les articles peuvent aussi être stockés dans de multiples entrepôts, ces derniers sont identifiés par un *code site*. Ainsi, il est possible de localiser un article par la combinaison unique composée des codes article/emplacement/site.

Le stock est en perpétuel mouvement. Lorsque les matières achetées sont livrées, elles sont reçues dans des sites et des lieux de stockage. De là, elles sont transférées vers la production ou expédiées en réponse à des commandes client. Lorsque vous avez besoin du stock, vous devez connaître à tout moment le site et le lieu où se trouvent les articles qui vous intéressent.

Le stock est compté. Pour garantir la précision des quantités spécifiées pour des commandes client ou des ordres de fabrication, les enregistrements de ces quantités doivent correspondre à la réalité physique. Deux méthodes permettent de vérifier la quantité des articles : l'*inventaire tournant* et l'*inventaire physique*.

Pour assurer l'exactitude de la planification des matières, il est indispensable d'implémenter des procédures appropriées pour la gestion physique des stocks. Si les soldes du stock physique sont incorrects, cela peut entraîner une commande d'articles prématurée ou, au contraire, trop tardive. Ces deux cas représentent une perte d'efficacité et un manque à gagner. Pour la plupart des fabricants, le stock constitue un investissement important. Une bonne gestion des stocks vise à maintenir les stocks aussi bas que possible sans compromettre l'efficacité de la fabrication.

Les modules contenant les fonctions de suivi des stocks —Articles/ Sites, Gestion des stocks et Inventaire physique—servent principalement à assurer le suivi des matières stockées pour la fabrication. Vous pouvez éventuellement les utiliser pour contrôler les outils , les documents ou les articles hors stock. Toutefois, vous ne pouvez pas les utiliser pour le suivi de l'en-cours de fabrication—articles sortis pour des ordres de fabrication ou pour la production en série et qui se trouvent encore dans le stock de l'atelier. Si vous recourez à ces modules pour le suivi d'articles ne relevant pas de la fabrication, veillez à ne pas leur associer de coût CG. Pour exclure les articles des éditions de stock, associez-leur un code de type article approprié.

Les enregistrements de gestion des stocks sont mis à jour par les sorties, les réceptions, les transferts et les ajustements d'inventaire tournant. Ces transactions augmentent ou diminuent le nombre (ou le montant) des articles du stock. La plupart des transactions de stock proviennent des opérations suivantes :

- Allocations et expéditions de commandes client.
- Réceptions d'ordres d'achat.
- Réceptions et sorties d'ordres de fabrication.

Quelques transactions, telles que les sorties non planifiées, sont générées dans le module Gestion des stocks.

Eléments de suivi des stocks

Dans tout système de gestion des stocks, vous devez définir plusieurs éléments afin de pouvoir stocker les articles, les localiser et les réserver à des utilisations spécifiques, les compter et déterminer leur valeur. Chacun de ces éléments correspond à un différent niveau de détail d'édition et de suivi.

Entité. Les codes entité permettent d'identifier l'unité commerciale concernée par les profits et les pertes.

Site. Une entité est composée d'au moins un site (entrepôt, par exemple). Le code site désigne l'emplacement géographique du stock. Pour permettre une valorisation précise des stocks, les transactions sont éditées par site et par entité.

Emplacements. Chaque site comporte au moins un emplacement. Il peut s'agir d'étagères, de casiers, d'allées, de réservoirs ou de toute autre division de stockage. L'emplacement vous indique exactement comment localiser un article.

Codes de statut du stock. Les codes de statut du stock vous permettent de déterminer si un stock est disponible pour l'affectation, est considéré comme disponible pour le calcul des besoins nets (CBN), s'il peut être négatif et si certaines transactions sont interdites.

Suivi par lot/série. Un article peut être contrôlé par LOt (numéro de lot) ou par SERIAL (numéro de série). Cette identification s'effectue via les fonctions de gestion des données articles ou de maintenance du site article. Elle vous permet en outre de localiser les articles ainsi répertoriés.

Maintenance des emplacements du stock. L'écran MAINT emplacement stock (3.1) vous permet de tenir à jour des données concernant un emplacement de stockage spécifique (date d'expiration, classe ou pourcentage de titre, par exemple).

Le mode d'utilisation de ces éléments dans votre système de gestion des stocks varie en fonction des exigences légales ou du client pour ce qui concerne votre secteur d'activité et du mode de suivi adopté pour les coûts de stock.

Sites, entités, bases de données multiples

Etant donné que MFG/PRO prend en charge aussi bien les sociétés à plusieurs établissements et sites, chaque site de stock est associé à un code d'entité de la comptabilité générale. Ainsi, les valeurs de stock de tous les sites apparaissent dans les états financiers. Sur ces derniers, les codes d'entité différencient les transactions par société. Ils font partie des premières données devant être définies lors de la mise en oeuvre de MFG/PRO.

Comme nous l'avons dit plus haut, une société est fréquemment (ou peut devenir) associée à plusieurs sites pour ses activités de stock. Sur les états de stock, les codes de site différencient les transactions par site. En ce qui concerne le stock, les principaux points à retenir sont les suivants :

- Si vous disposez de plusieurs bases de données, les codes de site doivent être uniques dans toutes les bases de données.
- A chaque base de données doit être associé au moins un site. Le site <blanc> n'est pas autorisé.

Parce qu'elles sont séparées, les bases de données multiples sont fréquemment utilisées dans des environnements à plusieurs sites et entités pour des raisons de sécurité et parce que les sites sont souvent dispersés géographiquement.

Pour plus d'informations sur ces sujets, consultez la documentation relative à la configuration du système, au traitement distribué des ordres et au module Comptabilité générale.

Sites

Le code site identifie un entrepôt ou un groupe de bâtiments situés dans la même zone géographique. Dans MFG/PRO, ce code sert également de dénominateur commun à la gestion et à la planification des stocks :

- Les matières sont sorties par site pour les commandes client et les ordres de fabrication.
- Les articles achetés sont livrés aux sites client.
- Le CBN et d'autres fonctions de planification calculent les besoins en articles par site.
- Le stock est valorisé à l'aide des coûts article de la comptabilité générale (CG) définis pour chaque site.

Certaines fonctions (le CBN, par exemple) procèdent verticalement au sein de sites uniques. Au contraire, d'autres, telles que le DRP

(distribution requirements planning, planification des besoins de distribution) et le traitement réparti des ordres d'achat et commandes client, fonctionnent horizontalement sur plusieurs sites. Ces derniers sont généralement définis de manière à n'autoriser que certains types de transactions, ce qui est indiqué par un code de statut du stock (voir plus loin dans ce chapitre).

Vous pouvez définir un nombre illimité de sites pour la société (écran 1.1.13). Pour l'édition d'informations comptables consolidées, chaque site est associé à une entité et à une base de données. Vous pouvez également spécifier un code site par défaut dans l'écran Paramétrage gestion des stocks (3.24).

Création automatique d'emplacements

Au cours de la saisie d'une transaction pour un site, si le système ne reconnaît pas le code d'emplacement spécifié, il est fastidieux de sortir pour définir le nouveau code, puis de saisir à nouveau la transaction. Si vous sélectionnez l'option Créa. emplac. auto. dans l'écran MAINT sites (figure 1-1), le système crée automatiquement de nouveaux codes d'emplacement pour le site, pendant la saisie de la transaction.

A première vue, cette solution peut sembler pratique. Toutefois, si vous recourez à cette option, le système va créer un nouvel emplacement s'il n'existe pas déjà. Par conséquent, vous risquez d'introduire des codes d'emplacement non standard occasionnés par des fautes de frappe. Ainsi, STACK et STOCK seront tous deux acceptés comme emplacements de stockage.

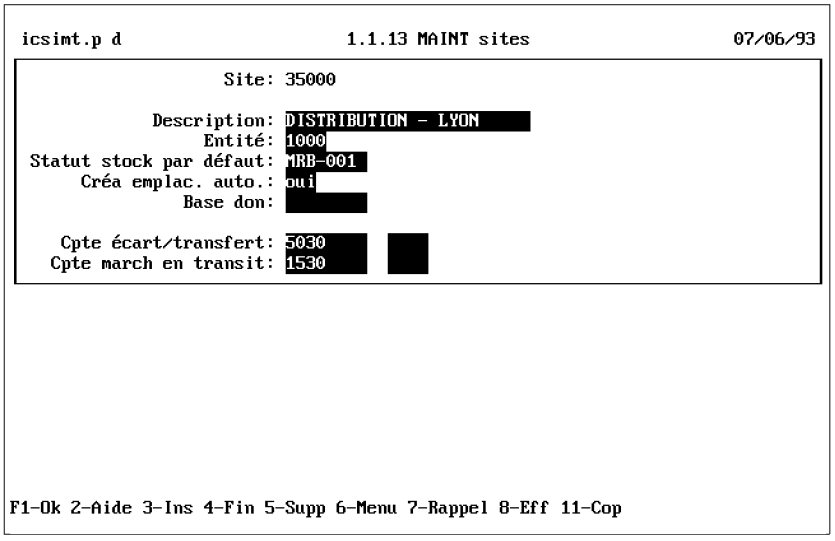


Fig. 1-1 Ecran MAINT sites

Il peut s'avérer judicieux d'autoriser la créationautomatique d'emplacements lorsqu'un site comporte un réseau complexe d'emplacements de stockage. A cet effet, il existe une autre solution qui consiste à définir les principaux emplacements dans l'écran MAINT emplacements (1.1.18) et à identifier le sous-emplacement (étagère, palette, bobine, casier, par exemple) comme la référence du lot. Les références de lot sont décrites dans le paragraphe Suivi par numéro de lot/série à la fin de cette section.

Emplacements

Un emplacement est une zone physiquement délimitée dans un site (casier, rayonnage ou allée, par exemple). Il peut également s'agir d'un entrepôt entier si un site est constituée de plusieurs bâtiments. Vous pouvez définir un nombre illimité d'emplacements pour un site (écran 1.1.18), et utiliser les mêmes codes d'emplacement pour des sites différents.

Il est possible d'associer un code d'emplacement par défaut à un article (écran 1.4) généralement stocké en un endroit unique. Cet emplacement apparaîtra dans les transactions de réception et de sortie, mais vous pouvez le supplanter.

Les codes d'emplacements vierges sont autorisés, mais déconseillés. Pour définir des codes d'emplacement, vous pouvez utiliser une combinaison quelconque de caractères ASCII (lettres, chiffres et autres caractères imprimables disponibles sur le clavier).

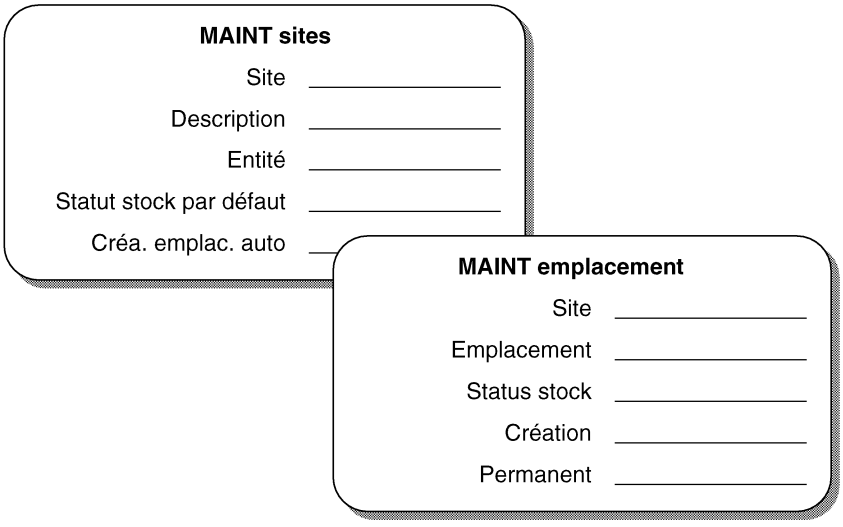


Fig. 1-2 Enregistrements de sites et d'emplacements

De nombreuses sociétés préfèrent utiliser des codes d'emplacement significatifs—par exemple, STOCK, RDC, ATELIER, CONSIGNE —afin de faciliter l'identification des différentes catégories de stock sur les états. Notez cependant que pour les affectations et les prélèvements détaillés, MFG/PRO sélectionne le stock par code d'emplacement (écran 3.24). Si vous utilisez les codes précédemment cités et procédez à l'affectation par ordre croissant, le stock sera sélectionné selon cette séquence : ATELIER, CONSIGNE, RDC et STOCK. C'est pourquoi il est préférable de recourir à des codes numériques (" 1000", " 1100", par exemple) plutôt qu'à des codes significatifs.

Emplacements permanents

Vous pouvez définir les emplacements comme permanents ou temporaires (Permanent = Non). Ce choix affecte principalement la longueur des états de stock

Les enregistrements de stock permanents sont surtout adaptés aux articles stockés dans des emplacements fixes ou désignés. Ces enregistrements sont actualisés et inscrits dans les éditions même si le solde du stock de l'emplacement est nul.

Toutefois, l'utilisation des emplacements permanents présente l'inconvénient de générer des éditions plus longues. En outre, si vous recourez également au suivi par numéro de lot/série, les emplacements permanents risquent de vous causer de sérieux problèmes. En effet, à chaque sortie d'un article contrôlé par numéro de lot ou de série, le solde en stock de l'article devient nul, mais l'emplacement figure toujours sur les états.

Tous les enregistrements détaillés d'un emplacement/site permanent sont actualisés jusqu'à leur suppression via l'écran Supp/Arch stocks nuls (3.23). Si vous définissez un emplacement comme temporaire, ses enregistrements détaillés sont automatiquement supprimés lorsque son solde devient nul. En revanche, son code d'emplacement est conservé. Puisqu'aux emplacements dont le solde en stock est nul ne correspond aucun enregistrement, ils n'apparaissent pas sur les états. Ces derniers sont donc plus courts et faciles à lire.

Type d'emplacement

Certains types d'articles demandent à être stockés dans des emplacements spéciaux. Ainsi, certaines matières liquides seront placées dans des entrepôts ou des zones réservées aux produits inflammables. Dans MFG/PRO, il est possible d'identifier les emplacements (écran 1.1.18) et les articles (écran 1.4.5) via un type d'emplacement. Lors de la réception ou du transfert d'un article dans un emplacement, le système compare le type de l'emplacement de réception à celui de l'article ; la transaction n'est traitée que si les deux types correspondent.

Emplacements réservés à des articles uniques

Certains emplacements peuvent être réservés pour des matières différentes mais de type identique. Ainsi, le même réservoir pourra servir à stocker de l'huile d'olive, de l'ammoniaque et de l'acide acétique. Dans ce cas, l'emplacement sera bien entendu utilisé pour un seul article à la fois. Dans MFG/PRO, si un emplacement est désigné pour un article unique, le solde de son stock physique s'appliquera à un lot unique (et à une seule référence de lot) d'un article spécifique à la fois.

Codes de statut du stock

Les codes de statut du stock permetttent de déterminer si certains stocks sont :

- disponibles pour les affectations destinées à des commandes client et à des ordres de fabrication ;
- gérés par le CBN ;
- autorisés à devenir négatifs (et donc si les sorties excédentaires sont permises) ;
- interdits pour certaines transactions.

Lors de la mise en oeuvre, les codes de statut (figure 1-3) sont créés, puis attribués par défaut aux sites et aux emplacements.

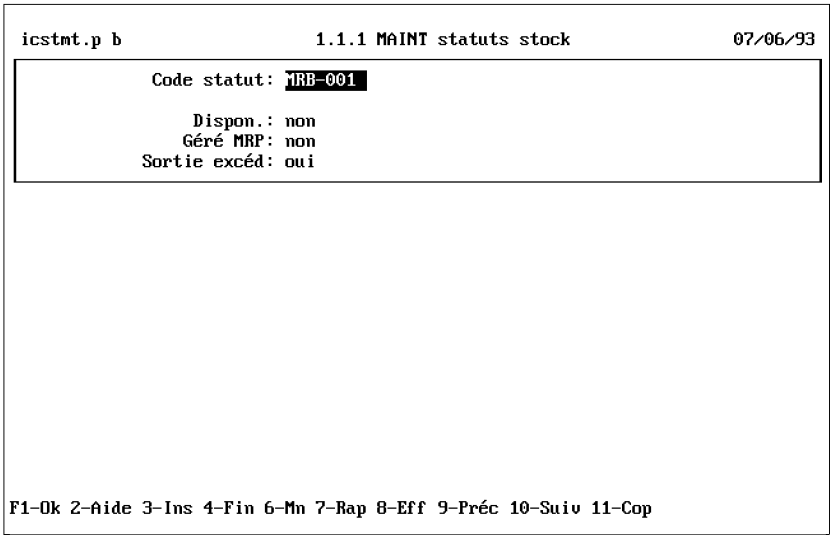


Fig. 1-3 Ecran MAINT statuts stock

Les caractéristiques du code de statut sont associées par défaut aux articles stockés dans ces emplacements et sites. Toutefois, vous pouvez affecter un code de statut différent au solde du stock d'un emplacement spécifique (écran 3.1).

Pour commencer, il est plus facile de définir un code de statut de stock qui soit à la fois disponible et géré par le CBN, et que vous utiliserez pour la plupart des sites et emplacements. A la différence des codes site, le code de statut peut être <blanc>.

Dispon.	Les articles du site/de l'emplacement sont disponibles pour les affectations aux commandes client et ordres de fabrication. (Les affectations réservent un stock pour expédition ou sortie.) Seul le stock disponible peut être alloué ou prélevé. Vous pouvez mettre ce stock de côté pour utilisation ultérieure en fixant l'indicateur Dispon. à Non.
Géré MRP	Identifie les articles considérés comme sources d'approvisionnement par le CBN lorsqu'il calcule les quantités nettes en stock. La plupart des sites/emplacements de stock sont gérés par le CBN ; les autres comprennent ceux réservés aux rebuts, aux matières testées ou retouchées (MRB ; commission d'examen des produits).
Sortie excéd.	Si cet indicateur est fixé à Oui, vous pouvez sortir des articles du stock d'un site/emplacement même si ce dernier n'est pas encore marqué comme disponible. (Dans les environnements à traitement différé, la réception physique des articles précède souvent l'enregistrement du document sur papier.) Dans un entrepôt bien géré, la plupart des articles peuvent donner lieu, sans risque, à des sorties excédentaires. Lors du traitement des transactions, les soldes deviennent momentanément négatifs, puis sont corrigés dès l'enregistrement du document. Dans un environnement régulé ou lors-que les articles sont contrôlés par numéro de lot/série, vous devrez vrais-emblablement fixer l'indicateur Sortie excéd. à Non. Dans ce cas, il conviendra de définir des procédures de saisie immédiate des transactions de stock.

Avertissement : **Même si l'indicateur Sortie excéd. est fixé à Non, des sorties excédentaires peuvent se produire lorsque des composants sont sortis au cours de transactions concernant l'inventaire, les ordres de fabrication et les post-déductions après retrait physique des composants. En effet, ces transactions considèrent a priori que le stock des composants a dû être sorti si un composé est reçu ou une opération, terminée.**

Types de transactions interdites

Pour interdire certains mouvements de stock, répertoriez-les dans la section Mvnts interdits de l'écran MAINT statuts stock (figure 1-4).

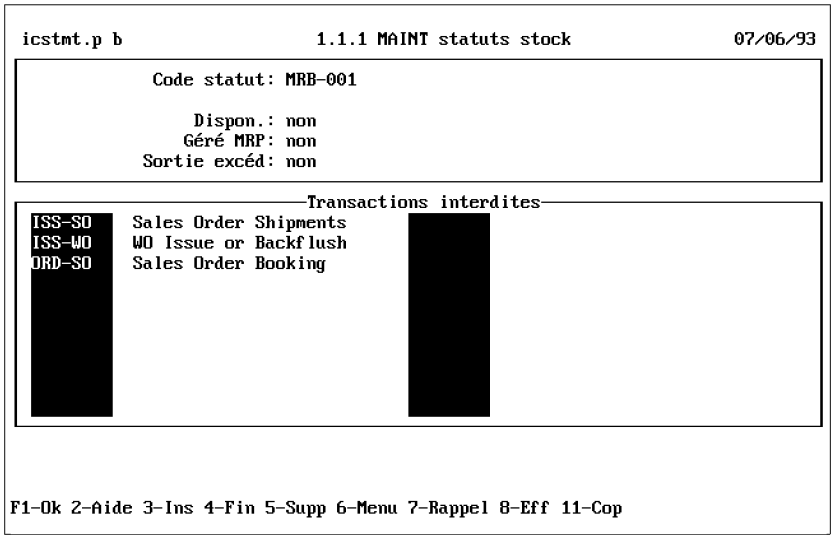


Fig. 1-4

Prenons l'exemple d'un emplacement MRB où les articles ne sont pas considérés comme disponibles tant qu'ils ne sont pas examinés. Vous avez associé à cet emplacement le code de statut MRB-001 et fixé les indicateurs Géré MRP et Dispon. à Non. Les mouvements que vous souhaitez interdire sont, par exemple, les expéditions de commandes clients (ISS-SO, Sales Order Shipments) et les sorties pour OF (ISS-WO, Work Order Issue or Backflush).

Après avoir examiné les articles et déclaré le stock disponible, vous pouvez le transférer vers un emplacement qui autorise les affectations (Dispon. = oui) ou modifier manuellement son statut (écran 3.1).

Type de mouvement	Description
CST-ADJ	Ajustement de coût
CYC-CNT, CYC-ERR, CYC-RCNT	Ajustement, erreur, recomptage inventaire tournant
ISS-CHL & RCT-CHL	Changement emplacement - détail
ISS-PRV	Retour au fournisseur (OA)
ISS-RV	Retour au fournisseur (Stock)
ISS-SO	Expédition de commande client (Sortie)
ISS-TR & RCT-TR	Transferts de stock
ISS-UNP	Sortie non planifiée
ISS-WO	Sortie OF, Post-déduction composant
ORD-PO	Réservation d'ordre d'achat
ORD-SO	Réservation de commande client
RCT-PO	Réceptions d'ordre d'achat
RCT-RS	Retour en stock
RCT-SOR	Retour de commandes client
RCT-UNP	Réception non planifiée
RCT-WO	Réception OF, réception répétitive
RJCT-WO	Rejet OF
TAG-CNT	Mise à jour inventaire phsyique
WIP-ADJ	Ajustement en-cours

Fig. 1-5 Types de mouvements pouvant être interdits

Données sur les articles en stock

Les données sur les articles en stock sont les informations du fichier articles relatives au stock (écran 1.4.5).

Unité de mesure. L'unité de mesure (UM) est l'unité de stockage. Elle n'est pas nécessairement la même que celle utilisée lors des transactions d'achat ou de fabrication. Ainsi, vous pouvez stocker un article par unités individuelles, alors que vous l'avez acheté par boîtes de 100. Le système convertit automatiquement l'unité de mesure de la transaction en unité de stockage, à condition que vous ayez préalablement défini les conversions d'unités de mesure dans l'écran MAINT des unités de mesure (1.13).

Analyse ABC. Cette classification est basée d'une part sur les ventes ou les sorties, d'autre part sur le coût ou la marge brute. Vous pouvez l'entrer directement ou laisser le système la calculer à partir des critères spécifiés dans l'écran EDIT analyse ABC (1.5.9).

Contrôle par numéro de lot/série. L'indicateur Contrôle lot/ série détermine si des numéros de lot ou série sont requis lorsque vous traitez des réceptions et des sorties pour un article donné. Le suivi par numéro de lot/série fait l'objet de la prochaine section.

Site. Identifiant du site où un article est généralement fabriqué ou stocké.

Emplacement. Ce champ est facultatif. Il permet de spécifier l'emplacement par défaut du stockage d'un article.

Type emplacement. Ce code est spécifié par l'utilisateur. Il permet d'identifier le type d'emplacement où doit être stocké l'article (entrepôt pour produits inflammables, entrepôt étanche, extérieur, etc.). Si vous utilisez cet indicateur, le système compare le type d'emplacement du lieu de stockage à celui de la transaction de stock de l'article. S'ils ne correspondent pas, un message d'erreur s'affiche et la transaction n'est pas traitée.

Numérotation automatique des lots. Ce paramètre indique si le système doit affecter automatiquement des numéros de lot. Si sa valeur est oui, la référence de l'ordre de fabrication servira de numéro de lot pour les articles reçus.

Numéro d'article. Ce champ sert uniquement de référence et peut apparaître sur certains états et interrogations.

Intervalle moyen. Nombre de jours calendaires utilisé comme intervalle moyen dans les calculs ABC.

Intervalle d'inventaire tournant. Nombre de jours calendaires entre deux inventaires tournants.

Durée de vie. Si l'article concerné est périssable, vous pouvez indiquer sa durée de vie —nombre de jours pendant lequel il peut être stocké après sa réception. Ajouté à la date de réception, ce nombre sert à calculer la date d'expiration pour l'enregistrement détaillé du stock. Vous ne pouvez pas allouer, expédier ou sortir du stock des articles périmés.

Allouer lot unique. Ce champ indique si vous devez toujours honorer les commandes client et les ordres de fabrication à partir d'un lot unique. Vous pouvez affecter des ordres manuellement à partir de plusieurs lots à l'aide de l'écran Cdes client - alloc. manuelles ou MAINT nomenclature d'OF, mais un message d'avertissement s'affichera.

Article critique. Cet indicateur signale si l'article doit être disponible pour permettre le lancement d'un ordre de fabrication. Si l'indicateur est fixé à Oui, il n'est pas possible d'effectuer de lancement et l'impression des listes de prélèvement n'aura lieu que lorsque l'article existera en quantité suffisante pour honorer l'ordre.

UM poids net. Ce champ contient le poids net unitaire de l'article et l'unité de mesure correspondante.

UM dim. Ce champ contient la dimension de l'article et son unité de mesure.

```
ppptmt01.p i              1.4.5 MAINT articles - stock              07/06/93

              Art: 56-120           Description: MOTEUR, DODGE 440CC AS
               UM: EA

                        DONNEES STOCK ARTICLE
           Cl ABC:                                Int moy: 90
 Contrôle lot/série: S                          Int inv trn: 120
             Site: 10000                          Durée vie:
           Emplac:                        Allouer lot unique: non
  Type emplacement:                             Art critique: non
    No lot automat: non                            Poids net:     250,00  KG
          Article:                                      Dim:     440,00  CC
  Statut réception: ?

F1-Ok 2-Aide 3-Ins 4-Fin 6-Mn 7-Rap 8-Eff 9-Préc 10-Suiv 11-Cop
```

Fig. 1-6 Données sur les articles en stock

Suivi par numéro de lot/série

Dans de nombreux cas, il est nécessaire d'assurer un suivi par unité ou par lot d'un bout à l'autre du processus de fabrication. Un niveau de contrôle supplémentaire consiste à activer le suivi par lot/série pour les numéros d'article. A chaque traitement ou transfert d'unités de l'article, vous devez enregistrer le numéro de lot ou de série. Le suivi par lot/série est exigé par le Ministère de la Santé et il est également nécessaire dans certaines industries pour des raisons de sécurité. Des sociétés l'utilisent parfois pour le contrôle de la qualité et la gestion du service après-ventes.

Le contrôle par lot consiste à attribuer un numéro unique à une quantité de matières présentant des caractéristiques communes. Ainsi, vous définirez comme lot une livraison de matières provenant du même fournisseur ou toutes les matières produites sur le même ordre de fabrication. Si un numéro de lot est affecté à des matières achetées à un fournisseur et un autre numéro, à des matières provenant d'un second fournisseur, il est plus aisé de contrôler les matières séparément. Ce principe est également vrai pour le contrôle par numéro de série lorsque la taille du lot est égale à un.

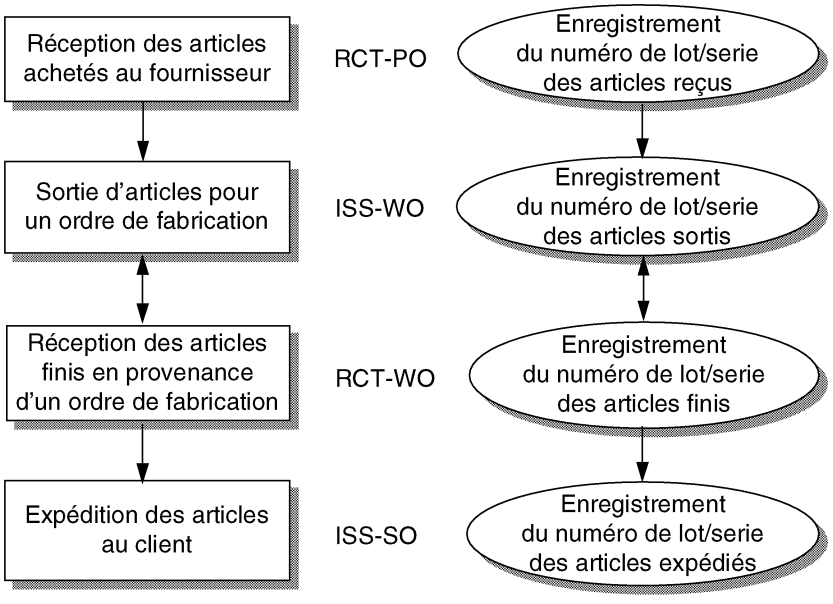


Fig. 1-7 Localisation du numéro de lot/série

Le schéma ci-dessus montre l'achat d'un lot de composants et sa sortie pour un ordre de fabrication. Le composé est ensuite réceptionné avec un autre numéro de lot et vendu au client. Cet historique est tenu à jour

et accessible à tout moment dans l'écran 3.22. Les composants utilisés dans la fabrication d'un article contrôlé par numéro delot/série sont affichés dans l'écran INTERRO nomencl. réelle lot (3.22.3). Tous les articles contenant un composant contrôlé par numéro de lot/série figurent sur l'écran INTERRO cas d'emploi lot (3.22.4).

Lors de la réception en stock d'articles contrôlés par lot/série, le système génère des numéros de lot/série si vous avez sélectionné l'option No lot automat. dans l'écran MAINT articles - stock (1.4.5). Vous pouvez aussi entrer des numéros manuellement.

Au cours des transactions ultérieures, MFG/PRO vérifie la validité des numéros entrés. Toutefois, il *ne* contrôle *pas* si vous les avez utilisés correctement, ce qui risque parfois de provoquer des incohérences. Ainsi, le système peut indiquer qu'un article contrôlé par lot/série est stocké dans plusieurs endroits, ou que le même numéro de lot/série est associé à plusieurs unités.

Vous pouvez sortir ou recevoir de multiples numéros de lot/série au cours d'une même transaction. Toutes les transactions de sortie et de réception acceptent une fourchette de numéros de série ; dès que vous avez spécifié la quantité et le premier numéro, le système génère la liste des numéros de série par défaut.

Dans MFG/PRO, les numéros de lot et de série peuvent se composer d'une combinaison quelconque de lettres, de caractères et de chiffres (limitée à 18 caractères). Le système prend uniquement en compte la dernière chaîne de chiffres et l'incrémente. Supposons que le premier numéro de série soit "92JUIN03-0001C", les numéros suivants seront "92JUIN03-0002C," "92JUIN03-0003C," etc. Si la chaîne ne comporte pas suffisamment de chiffres pour traiter toute la quantité de la transaction, un message d'erreur s'affiche ; dans notre exemple, ce message apparaîtrait si la quantité sortie était supérieure à 9999.

Références de lot

La référence de lot est une subdivision du numéro de lot/série, qui permet de fractionner un lot. Vous pouvez la spécifier sur toutes les transactions de stock. Cette référence sert, entre autres, à suivre les matières par numéro de lot et de série ; dans ce cas, le numéro de série sera entré en tant que référence de lot. Si vous ne recourez pas au suivi par lot/série, vous pouvez utiliser cette référence pour désigner des emplacements de stockage tels que des palettes, des bobines ou des bidons.

Enregistrements détaillés du stock

L'enregistrement détaillé du stock contient les informations suivantes :

- % Test
- Date de création
- Date d'expiration
- Classe
- Statut du stock
- Numéro article
- Emplacement
- ID lot/série
- Référence lot/série
- ID lot/série (fournisseur)
- Date de gel du stock physique
- Quantité figée du stock physique
- Quantité affectée
- Quantité en stock
- Site

En additionnant tous les soldes du stock disponible extraits des enregistrements détaillés du stock, le système peut calculer le stock total d'un article.

Les dates d'expiration sont calculées à partir de la durée de vie de l'article (spécifiée dans l'écran 1.4.5) et à l'aide des dates d'effet mentionnées sur les réceptions d'ordres d'achat et d'ordres de fabrication. Le système vérifie la date d'expiration du stock avant de procéder à des allocations détaillées. Si l'article devient périmé avant la date d'échéance de la commande client ou de l'ordre de fabrication, ou s'il est déjà périmé, l'allocation n'a pas lieu. Vous pouvez spécifier le délai de sortie (en jours) dans l'écran 3.24 pour implémenter un niveau de contrôle supplémentaire.

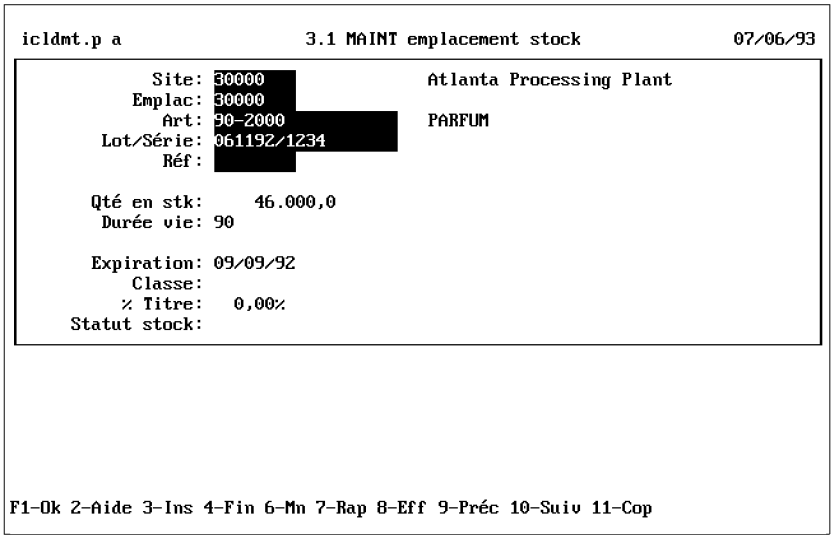


Fig. 1-8 Ecran MAINT emplacement stock

Allocations

MFG/PRO utilise les allocations pour réserver du stock. Vous pouvez mettre de côté certaines quantités ou les allouer à des commandes client et à des ordres de fabrication particuliers. Dans ces deux derniers cas, les allocations assurent la disponibilité du stock au moment voulu.Pour les commandes client, elles permettent également au département des ventes de déterminer les livraisons d'articles pour des commandes spécifiques.

Le système gère les deux types d'allocations suivants :

- Allocations générales.
- Allocations détaillées.

Les allocations générales permettent de réserver une certaine quantité d'un article stocké dans un site spécifique, pour honorer une commande particulière. Elles sont ensuite converties en allocations détaillées, qui réservent alors pour cette quantité un numéro de lot/série, une référence de lot et un emplacement dans le site.

Les allocations détaillées se limitent au stock non périmé et physique. Une allocation générale est automatiquement décrémentée ou supprimée dès qu'elle est convertie en allocation détaillée.

MFG/PRO sélectionne le stock pour les allocations détaillées selon la méthode de prélèvement définie dans l'écran Paramétrage gestion des stocks (3.24) et décrite plus loin dans ce chapitre. Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'indicateur Dispon. du code de statut de stock de l'emplacement joue également un rôle puisqu'il détermine si le stock peut être alloué à partir d'emplacements spécifiques.

Lorsqu'elles sont destinées aux commandes client, les allocations générales peuvent être créées au cours de la saisie des commandes (écran 7.1), à condition que les paramètres définis dans l'écran Paramétrage des cdes client (7.24) l'autorisent. Sinon, vous avez également la possibilité d'exécuter la fonction d'allocation automatique (écran 7.12.2). Ainsi, vous pourriez saisir des commandes longtemps avant la date réellement souhaitée pour la réservation du stock. Le système convertit automatiquement les allocations générales en allocations détaillées lors de l'impression des listes de prélèvement. Vous pouvez cependant supplanter le système en créant manuellement des allocations détaillées au moment de la saisie des commandes (écran 7.1) ou via la fonction d'allocation manuelle (écran 7.12.1).

Lorsqu'elles sont destinées à des ordres de fabrication, les allocations générales sont créées automatiquement dès que le statut de l'ordre est fixé à Allocated (alloué). Elles sont transformées en allocations détaillées dès que les ordres de fabrication sont lancés ou que les listes de prélèvement sont imprimées. Vous pouvez également spécifier manuellement les allocations détaillées dans l'écran MAINT nomenclature d'OF (16.13.1).

Remarque Lorsque le système alloue du stock, il génère un enregistrement d'allocation détaillée dont la structure est identique à celle des enregistrements détaillés de stock. Ces nouveaux enregistrements risquent de devenir inaccessibles si un utilisateur a supprimé un enregistrement via un programme PROGRESS plutôt que MFG/PRO ; ceci peut expliquer l'inexactitude de la quantité en stock, demandée, allouée et/ou prélevée. Le cas échéant, vous pouvez corriger la base de données à l'aide des deux utilitaires, utptqty.p et mrmpupe.p. Le premier recalcule les champs de quantités après avoir vérifié les données relatives au stock, aux ventes, aux achats et/ou à la fabrication. Le second utilitaire corrige les enregistrements détaillés du CBN (mrp_det).

Méthode de prélèvement des stocks

Pour affecter des priorités d'allocations de stock détaillées automatiques, MFG/PRO utilise la méthode de prélèvement définie dans la fenêtre appropriée sur l'écran Paramétrage gestion des stocks (3.24). Cette méthode permet au système de prendre une décision lorsque l'article à prélever se trouve dans différents emplacements ou qu'il existe sous forme de multiples lots dans le même emplacement. Les quatre options proposées par la méthode de prélèvement sont décrites dans le tableau suivant :

Emplacement (1)	Utile lorsque les emplacements des entre-pôts sont organisés pour faciliter le prélèvement. N'oubliez pas que les codes d'emplacement sont triés par ordre alpha-bétique.

Lot/Série (2)	Basée sur une séquence numérique (mais utilise un tri alphabétique) ; le système suppose que les lots les plus anciens portent les plus petits numéros. Cette option s'avère utile si vous affectez des numéros de lot/série significatifs. Ainsi, elle peut vous permettre de prélever d'abord les lots les plus anciens.
Date (3)	Date de réception des articles dans l'emplacement. Cette option est utilisée pour les articles contrôlés par numéro de lot/ série. Elle peut servir à prélever en premier le stock le plus ancien ou les réceptions les plus récentes, *à condition que* les réceptions en stock soient classées par emplacement, par numéro de lot/série ou par référence de lot. En effet, la date de création est associée à l'enregistrement détaillé du stock (ld_det) ; par consé-quent, si plusieurs réceptions portant le même numéro de lot/série ont lieu dans le même emplacement, toute la quantité est associée à la date de création initiale.
Date d'expiration (4)	Elle est calculée en ajoutant la durée de vie à la date de réception ou de création de l'article. Cette option s'avère utile pour les articles à durée de vie limitée, car elle assure la priorité d'allocation à ceux qui approchent de leur date d'expiration. Elle n'est pas pertinente si le para-mètre de durée de vie n'est pas défini.

Dans chacune de ces méthodes, le premier élément peut être prélevé par ordre croissant (en commençant par le plus ancien ou le plus petit) ou par ordre décroissant (en commençant par le plus récent ou le plus grand). Une fois que la méthode de prélèvement procède à la sélection selon l'un de ces quatre critères, elle opère un tri par emplacement et numéro de lot/série, selon l'ordre croissant.

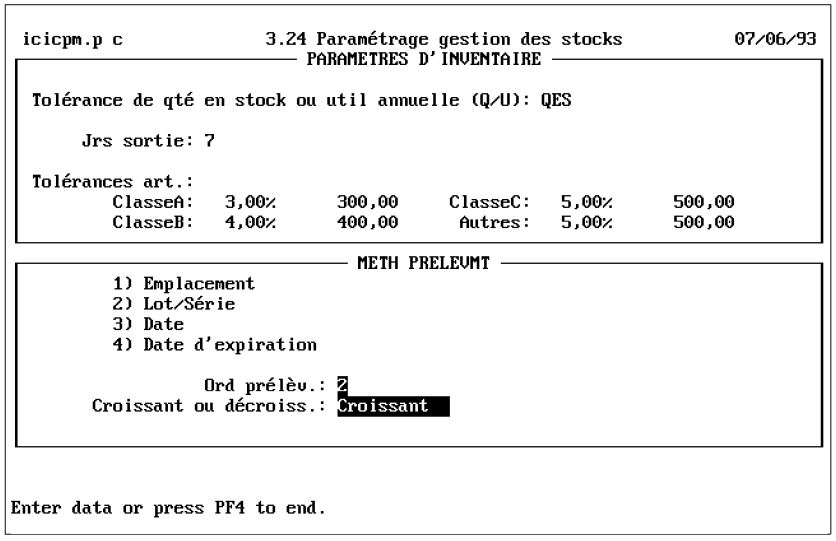


Fig. 1-9 Méthode de prélèvement du stock

Vérification de la disponibilité du stock

Plusieurs interrogations et éditions en ligne permettent de connaître l'emplacement des articles du stock et les quantités disponibles pour différentes utilisations :

Fonction	Menu	Description
INTERRO du stock par article	3.2	Indique les montants du stock géré et non géré par le CBN (non disponibles pour la planification) sur chaque site.
INTERRO du stock par site	3.3	Indique les emplacements où sont stockés les articles sur un site, la date d'expiration et la classe.
INTERRO stock disponible	3.17	Indique la quantité en stock, en commande et allouée.

INTERRO stock alloué	3.18	Indique les ordres de fabrication ou les commandes client pour lesquels des quantités du stock sont allouées. Présente les allocations générales et détaillées, respectivement dans les champs Qté allouée et Qté prélevée.
INTERRO stock non alloué	3.19	Indique l'emplacement et le statut de tout le stock n'ayant pas fait l'objet d'allocation détaillée à des commandes ou ordres précis, ainsi que la date d'expiration et la classe. La quantité non allouée peut inclure les quantités réservées par les allocations générales.

Transactions de stock

Dans toute unité de fabrication, le stock est en mouvement constant : il est livré par les fournisseurs, contrôlé ou stocké, transféré vers l'en-cours pour être transformé en produit fini. Au cours de toutes ces phases, le stock est suivi et comptabilisé.

La plupart de ces mouvements modifient la valeur du stock. Par ailleurs, il parfois nécessaire de corriger des erreurs ou de mettre à jour des états de stock, même si celui-ci n'a fait l'objet d'aucun transfert. Tous ces évènements sont enregistrés par les transactions de stock.

L'activité journalière donne généralement lieu aux transactions suivantes :

Réceptions	Les articles en provenance de fournisseurs extérieurs ou de l'en-cours sont transférés vers un lieu de stockage. *Exemples:* Réceptions d'articles achetés. Réceptions d'articles retournés (ARM) par les clients. Réception d'ordres de fabrication en stock.
Transferts	Les articles sont transférés d'un lieu de stockage à un autre. *Exemples:* Transfert d'articles depuis le contrôle vers le stock. Transfert de toutes les unités d'un article vers un autre emplacement.
Sorties	Les articles sont transférés d'un lieu de stockage vers la fabrication. *Exemples:* Expéditions des commandes client. Sorties de composants pour des ordres de fabrication. Retours fournisseur/service après-ventes (SAV).

Expéditions	Les articles sont transférés d'un lieu de stockage ou d'un lieu de l'en-cours vers le client. *Exemples:* Commandes client allouées et prélevées pour expédition. Articles réparés (SAV) envoyés aux clients
Retours	Les articles sont renvoyés au fournisseur ou retournés par le client. *Exemples:* Les articles achetés sont retournés au fournisseur. Les articles sont retournés par le client.

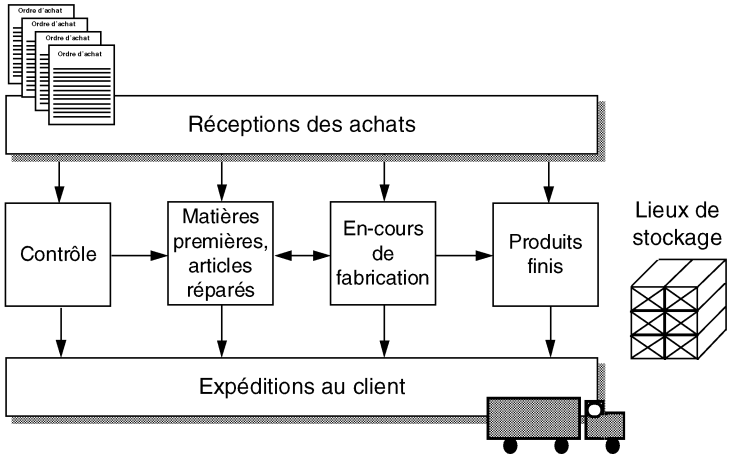


Fig. 1-10 Circulation des transactions de stock

Plusieurs transactions du module Gestion des stocks sont dédiées à des fonctions spécialisées. Les sorties et les réceptions non planifiées peuvent servir à corriger des erreurs (par exemple, si un manutentionnaire a sorti ou entré une quantité inexacte). Au cours de la mise en oeuvre du système, les fonctions de sortie et réception peuvent être traitées par le module Gestion des stocks, si les programmes qui les prennent généralement en charge ne sont pas encore opérationnels. Ces transactions seront décrites ultérieurement.

Les activités d'inventaire tournant et d'inventaire physique génèrent des transactions qui mettent à jour les quantités du stock. Ces transactions seront décrites ultérieurement.

Transferts

Les transferts de stock enregistrent les déplacements de quantités d'article à l'intérieur d'un entrepôt. Il existe deux types de transfert de stock : article unique et plusieurs articles. L'écran Transfert d'un article (3.4.1) permet de transférer des numéros de lot/série spécifiques ou d'autres quantités d'articles. Le transfert de plusieurs articles (écran 3.4.2) sert à transférer toutes les quantités relatives à un ou plusieurs numéros ou types d'articles, lignes de produit, classes ABC ou sites.

Les transferts d'emplacement permettent d'enregistrer les mouvements de stock entre les lieux de stockage. Vous ne devez pas les utiliser pour d'autres types de mouvements (sorties de composants pour des ordres de fabrication, par exemple)

L'impact d'un transfert d'emplacement sur les soldes du stock varie selon le code de statut de stock défini pour les emplacements concernés. Si les articles sont transférés d'un lieu de stockage disponible pour le calcul des besoins vers un lieu qui ne l'est pas, le solde du stock physique est alors réduit. Si toute la quantité en stock dans un lieu temporaire est transférée, ce lieu est automatiquement supprimé.

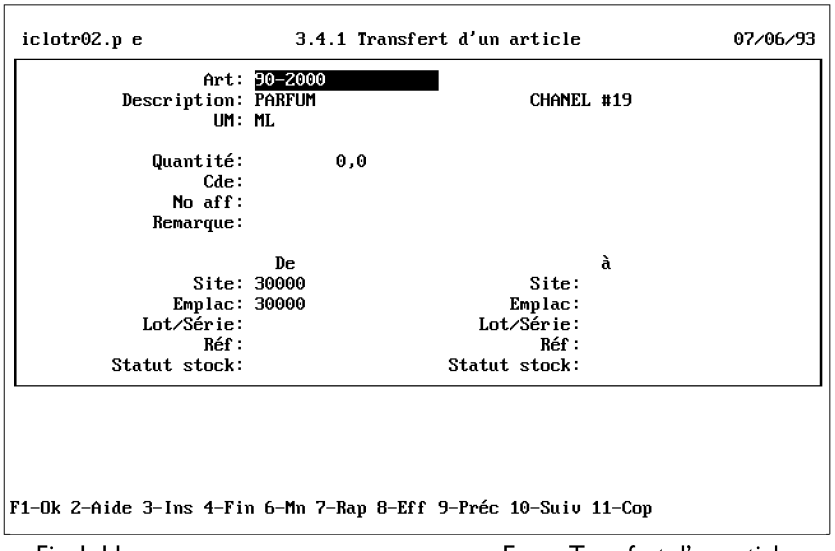


Fig. 1-11 Ecran Transfert d'un article

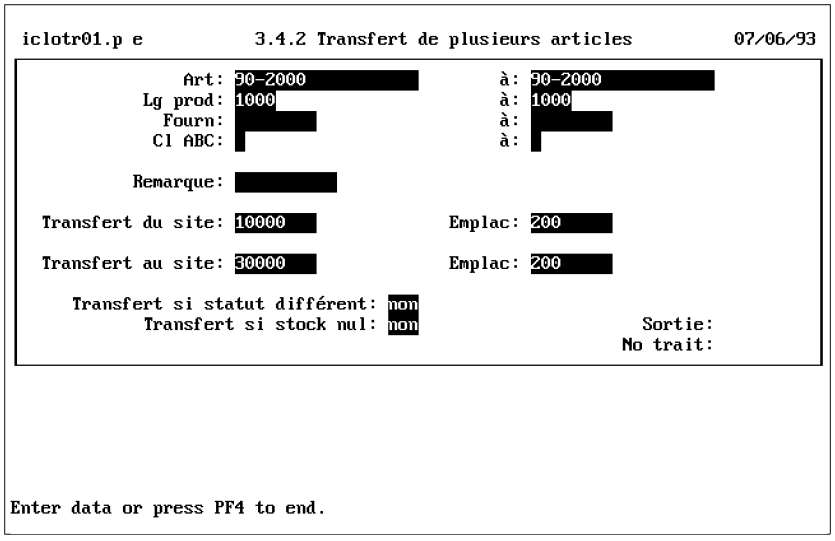


Fig. 1-12 Ecran Transfert de plusieurs articles

Sorties

Les transactions de sortie sont générées par les fonctions suivantes :

- Expéditions de commandes client (écran 7.12.13).
- Sortie de composants pour OF (écran 16.10).
- Retours aux fournisseurs (écran 5.18).
- Reporting et entrée en stock avec post-déduction pour la fabrication en série (écran 18.14).
- Retours aux fournisseurs pour réparation (écran 11.15.3.15) et retour des articles réparés aux clients.
- Sorties non planifiées (écran 3.7).

Réceptions

Les transactions de réception sont générées par les fonctions suivantes :

- Réceptions des ordres d'achats (écran 5.13).
- Retours des commandes client (écran 7.12.13).
- Entrées en stock pour les OF (écran 16.11).
- Entrées en stock avec post-déduction pour les OF (écran 16.12).
- Reporting et entrée en stock avec post-déduction pour la fabrication en série (écran 18.14).
- Réceptions des articles retournés par les clients (écran 11.15.1.13).
- Articles réparés retournés par les fournisseurs (écran 11.15.3.13).
- Réceptions non planifiées (écran 3.9).

Sortie du stock avec post-déduction

Le mode de gestion classique des sorties et des réceptions consiste à créer des transactions à chaque transfert de matières vers (ou en provenance de) l'entrepôt. Dans les environnements où l'utilisation des matières correspond très précisément à la nomenclature et où les rebuts sont faibles, il n'est pas nécessaire de créer des transactions de sortie et de réception distinctes pour enregistrer les mouvements des matières. Après réception en stock des produits finis, il vous suffit d'examiner la nomenclature et de multiplier le nombre des composants par le nombre de produits finis pour déterminer les matières utilisées au cours du processus de production.

MFG/PRO dispose d'une transaction pour effectuer la post-déduction du stock. En une seule opération, cette transaction enregistre la réception en stock d'un produit fini et la sortie de tous ses composants du stock. MFG/PRO décompose la nomenclature en autant de composés reçus, afin de déterminer le nombre de composants utilisés. Le cas échéant, le pourcentage de rebuts est également pris en compte dans le calcul. Lorsqu'il s'agit de variantes et options de composés finaux, la quantité expédiée est décomposée via la nomenclature des variantes afin de post-déduire les composants.

La post-déduction sort les composants du même site que les commandes client ou les ordre de fabrication. Les composants sont post-déduits de l'emplacement de l'article (défini dans les données sur les articles en stock) ou de la ligne de production. La fonction Modif. post-déd vous permet de supplanter le site, l'emplacement et la quantité. S'il s'agit d'articles contrôlés par lot/série, vous pouvez utiliser cette fonction pour enregistrer le numéro de lot/série. Il est également possible de spécifier les articles de remplacement et non planifiés.

Pour exécuter la post-déduction du stock, utilisez l'une des fonctions MFG/PRO suivantes :

- Entrée en stock et post déduction pour les OF (écran 16.12)
- Enregistrement des données de main d'oeuvre pour la fabrication en série (écran 18.14)
- Expéditions de commandes client (écran 7.12.13) (pour les produits à variantes)

La post-déduction se pratique souvent dans les environnements à tâches répétitives tels que l'agro-alimentaire ou le moulage par injection de plastique, qui se caractérisent par une production impor-

tante en flux continu, associée à des nomenclatures stables et des délais courts.

Vous pouvez recourir aux transactions de post-déduction dans la plupart des environnements présentant les caractéristiques suivantes :

1. Les délais de fabrication des articles sont courts ; la sortie des composants n'a lieu qu'à réception des produits finis (ou lors de l'expédition des composés finaux).
2. Les nomenclatures sont stables et les rebuts, faibles.

Vous ne devez pas entrer les transactions de post-déduction au cours d'un inventaire physique, car même si les soldes d'inventaire sont gelés, la post-déduction les modifierait.

Transactions non planifiées

MFG/PRO est conçu pour une mise en oeuvre modulaire. Lors de la configuration du stock, vous utilisez plusieurs fonctions du module Gestion des stocks. Ainsi, l'écran Récept - non planifiées (3.9) permet principalement d'initialiser les soldes du stock physique. Ces fonctions sont exploitables durant la période de transition au cours de laquelle les modules énumérés ci-dessous ne sont pas encore opérationnels.

- Achats
- Gestion commerciale
- Ordres de fabrication
- Tâches répétitives

Le tableau ci-après répertorie les fonctions qui vous permettent d'entrer et d'ajuster les enregistrements de stock. Uniquement destinées à enregistrer les mouvements du stock, elles ne doivent pas servir au traitement réel pour les deux raisons suivantes :

- Elles mettent à jour les comptes CG.
- Elles n'ont pas la même incidence que les transactions des modules précités sur la mise à jour des coûts, l'historique des ventes, l'historique des achats et des performances fournisseurs et sur l'historique de la fabrication. Ainsi, si vous utilisez la fonction Sortie - retours fournisseur (écran 3.8) pour enregistrer des matières renvoyées à un fournisseur pour retouche, les performances fournisseur et les enregistrements CF ne seront pas mis à jour.

Au cours de la mise en oeuvre, utilisez les fonctions :	Ensuite, utilisez les fonctions :
Sorties - non planifiées*	OF - Sortie composants Prod. répétitives - MO Cdes client - expéd.
Récept. - non planifiées*	Retours fournisseur
Sorties - retours fournisseur	Réceptions achats OF - Entrée en stock
Récept. - retours cdes client	Cdes client - expéd.
Récept. - retours en stock	OF - Sortie composants
Récept. - post-déduction	Entrée en stk et post-déd. Prod. répétitives - MO

*Peut aussi être utilisé pour correction après la mise en oeuvre

Fig. 1-13 Transactions spécialisées

Ces fonctions bénéficient de protections intégrées. Ainsi, vous ne pouvez pas utiliser l'écran Sorties - retours fournisseurs (3.8) dès qu'il existe des enregistrements sur les achats et le comptes fournisseurs dans la base de données. Toutefois, pour limiter les risques d'utilisation incorrecte même lors de la mise en oeuvre, il sera judicieux de protéger ces fonctions par mots de passe (écran 36.5.1).

Après l'installation des autres modules MFG/PRO, dans certaines situations, vous serez vraisemblablement amené à enregistrer des sorties non planifiées (écran 3.7) ou des réceptions non planifiées (écran 3.9), bien qu'il soit préférable de recourir à la transaction planifiée. Voici des exemples de telles situations :

- Correction d'erreurs survenues au cours d'autres transactions (un opérateur a entré une quantité erronée pour une réception ou une sortie d'articles).
- Sortie de matières pour des tests de résistance (dans ce cas, il serait préférable d'ouvrir un ordre de fabrication).
- Sortie de matières pour un ordre de fabrication fermé et supprimé.

Historique des transactions de stock

Toutes les transactions de stock sont enregistrées dans un fichier historique (tr_hist), qui est mis à jour par les événements suivants :

- Sorties
- Réceptions
- Transfert entre emplacements de stockage
- Modifications de coût
- Modifications des détails du lieu de stockage
- Mises à jour des inventaires tournants
- Historique des réservations de commandes client

Chaque enregistrement historique de transaction est identifié par un numéro séquentiel unique. Les types de transaction définissent l'origine de l'entrée. Certains sont dotés de caractéristiques inhabituelles, comme par exemple les types ISS-CHL (modification du lieu de stockage - sortie) et RCT-CHL (modification du lieu de sortie - réception), qui se contentent d'enregistrer les caractéristiques sans affecter le stock.

Type de mouvement	Description
CST-ADJ	Ajustement de coût
CYC-CNT, CYC-ERR, CYC-RCNT	Ajustement, erreur, recomptage inventaire tournant
ISS-CHL & RCT-CHL	Changement emplacement - détail
ISS-PRV	Retour au fournisseur (OA)
ISS-RV	Retour au fournisseur (Stock)
ISS-SO	Expédition de commande client (Sortie)
ISS-TR & RCT-TR	Transferts de stock
ISS-UNP	Sortie non planifiée
ISS-WO	Sortie OF, Post-déduction composant
ORD-PO	Réservation d'ordre d'achat
ORD-SO	Réservation de commande client
RCT-PO	Réceptions d'ordre d'achat
RCT-RS	Retour en stock
RCT-SOR	Retour de commandes client
RCT-UNP	Réception non planifiée
RCT-WO	Réception OF, réception répétitive
RJCT-WO	Rejet OF
TAG-CNT	Mise à jour inventaire phsyique
WIP-ADJ	Ajustement en-cours

Fig. 1-14 Types de transaction

Des informations détaillées sur chaque transaction sont affichées dans l'écran INTERRO des mouvements - détail (3.21.1). Cette iterrogation s'avère extrêmement utile pour repérer les anomalies au niveau des quantités. En cas de transactions comptables multiples, chacune s'affiche séparément. Ainsi, pour une expédition de commande client, vous pouvez visualiser cinq transactions de comptabilité générale qui affectent les matières, les comptes de main d'oeuvre, des frais généraux fixes et variables, et la sous-traitance. Chacune est accompagnée de sa Référence CG et de son montant (positif ou négatif). Par exemple, le montant d'une sortie de 600 francs de composants pour un ordre de fabrication pourra être libellé -600.

L'historique des transactions comprend les informations suivantes : données de transaction, de stock, de coût et de transaction de comptabilité générale. Les données de stock permettent de répondre facilement aux interrogations des clients et assurent le suivi des écarts d'inventaire. Les données de coût sont actualisées par élément de coût et affichées séparément, accompagnées du coût total. Ces données s'avèrent particulièrement utiles pour l'imputation individuelle des coûts. Toutes les transactions CG sont également actualisées et affichées distinctement.

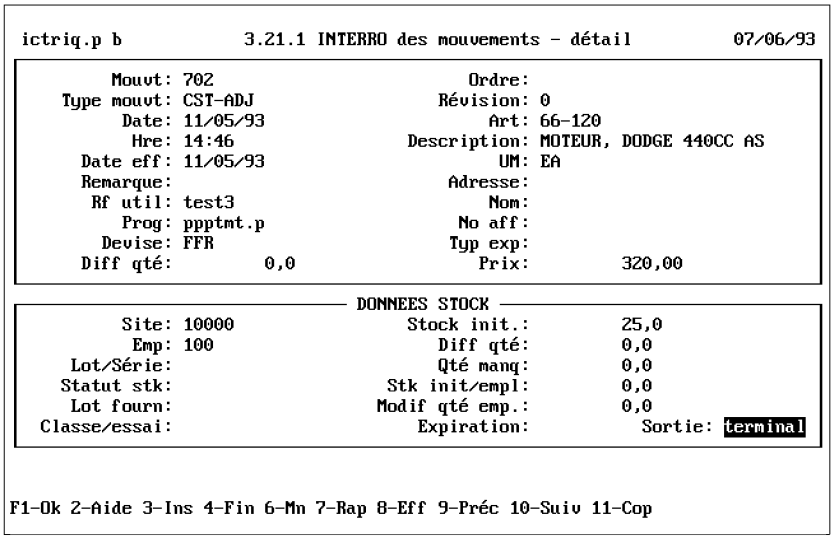


Fig. 1-15 Données de transaction et de stock

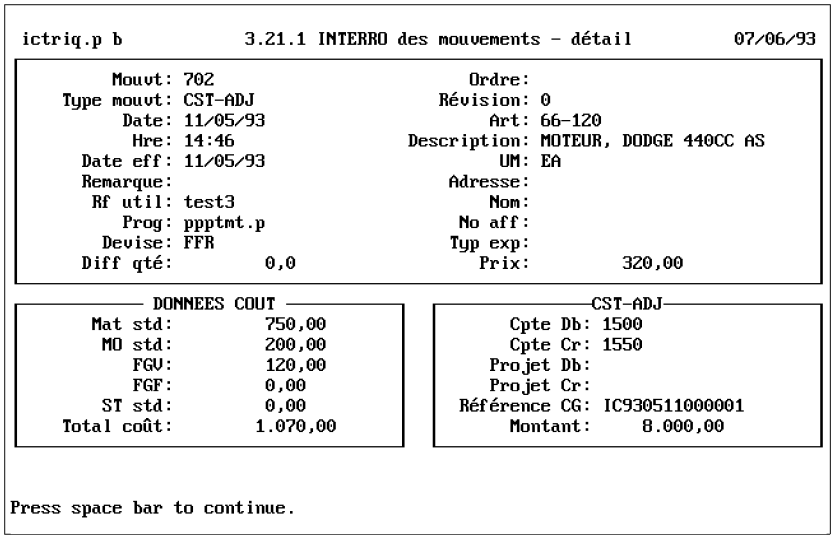


Fig. 1-16 Données de coût et CG

Remarque L'historique des transactions enregistre également la référence utilisateur de la personne qui a entré la transaction. Si vous oubliez de vous déconnecter après une session, votre référence risque d'être associée par erreur aux transactions ultérieures.

Les transactions sont répertoriées, en ordre inverse, par numéro de transaction dans l'écran INTERRO des nouvements/article (3.21.2). Plusieurs critères de sélection servent de trace de contrôle, notamment toutes les transactions correspondant à une date ou à un ordre, toutes les transactions non planifiées, etc.

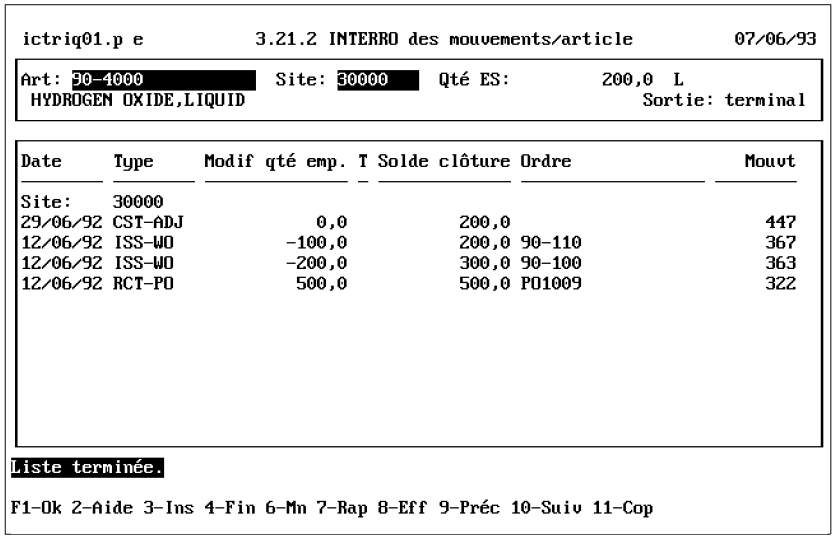


Fig. 1-17 Ecran INTERRO des mouvements/article

Vous pouvez supprimer et éventuellement archiver les anciennes transactions (écran 3.21.3) afin de réduire la taille du fichier historique et d'en faciliter la gestion.

Interface avec la comptabilité générale

La plupart des transactions de stock mettent à jour non seulement l'historique des transactions, mais aussi la comptabilité générale. Dans l'écran Paramétrage gestion des stocks (3.24), plusieurs indicateurs permettent de déterminer comment (ou si) ces transactions mettent à jour la comptabilité générale :

Cum coûts inf dans coût mat	Permet de synthétiser dans les coûts matières tous les coûts des niveaux inférieurs et ce, au cours de l'édition des états de la comptabilité générale.
Création écritures CG	La valeur Oui permet de générer des écritures CG pour les transactions qui mettent à jour les comptes de stock. Les sociétés qui effectuent des inventaires permanents doivent fixer cet indicateur à Oui, tandis que celles qui pratiquent cette opération périodiquement le fixe-ront généralement à Non.
Cpte régul trans int/Centre de coût	Utilisé pour les transactions de stock entre deux sites appartenant à la même entité.
Cte ach intersoc - C/ Coûts intersociétés	Utilisé pour les transactions de stock entre deux sites relevant de différentes entités.
Code journal	La valeur Oui permet de synthétiser les transactions CG par jour et par compte avant de les enregistrer dans le fichier des écritures non comptabilisées. Une seule transaction CF par compte et par centre de coût est générée chaque jour. Cet in-dicateur est généralement fixé à Oui en traitement réel, mais il doit être positionné sur Non au cours de la mise en oeuvre, afin de faciliter la lecture des écritures détaillées pour rechercher les erreurs.

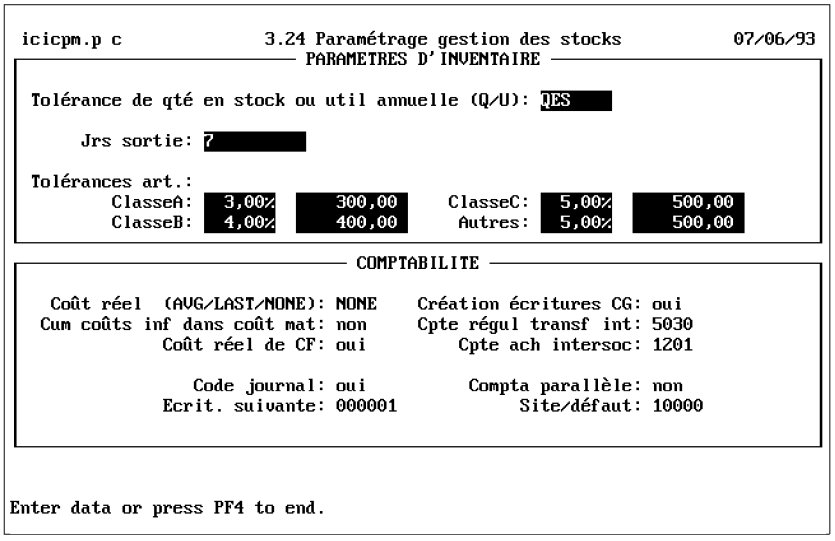


Fig. 1-18 Ecran Paramétrage gestion des stocks

Comptes de stock

Les transactions de stock affectent des types spécifiques de comptes CG. Ceux-ci sont répertoriés Figure 1-19, en regard de la transaction qui les met à jour. Pour déterminer le compte ou le centre de coût approprié, le système recherche le compte/centre de coût par défaut en utilisant la méthode décrite ci-dessous.

Il commence par rechercher le compte par défaut associé à la combinaison ligne de produit/emplacement/site pour la transaction. Ces éléments sont définis dans l'écran MAINT comptes de stock (1.2.13).

Type de mouvement	Description (English)	Description (Français)	Compté débité/CC	Compté crédité/CC
CST-ADJ	Cost Adjustment	Ajustement de coût	Stock Ecart stock	Ecart stock Stock
CYC-CNT	Cycle Count Adjustment	Ajustement inventaire tournant	Stock Ecart stock	Ecart stock Stock
CYC-ERR	Cycle Count Error	Erreur inventaire tournant	- - -	- - -
CYC-RCNT	Cycle Count Recount	Recomptage inventaire tournant	Stock Ecart stock	Ecart stock Stock
ISS-CHL	Inventory Detail Maint	Maintenance inventaire - détail	- - -	- - -
ISS-PRV	PO Return to Supplier	Retour au fournisseur (OA)	Réceptions OA	Stock
ISS-RV	Inv Return to Supplier	Retour au fournisseur (Stock)	Achats	Stock
ISS-SO	SO Shipment	Expédition de commande client	Coût des prod. vendus	Stock
ISS-TR	Loc Transfer (Issue)	Transferts de stock (Sortie)	Stock	Stock
ISS-UNP	Unplanned Issue	Sortie non planifiée	Coût des prod. vendus	Stock
ISS-WO	Receipt - Bwd Exploded WO Component Issue WO Receipt Backflush Rep Labor (Backflush)	Réception - post-déduction OF - Sortie composants Post-déduction composant OF Prod. répétitives - post-déduction	En-cours	Stock
ORD-SO	Sales Order Booking	Réservation de commmande client	- - -	- - -
RCT-CHL	Inventory Detail Maint	Maintenance inventaire - détail	- - -	- - -
RCT-PO	Purchase Order Receipt	Réceptions OA	Stock	Réceptions OA
RCT-RS	Inv Return to Stock	Retour en stock	Stock	En-cours
RCT-SOR	Inv SO Return	Retour de commandes client	Stock	Coût des prod. vendus
RCT-TR	Loc Transfer (Receipt)	Changement emplacent (Récep.)	Stock	Stock
RCT-UNP	Unplanned Receipt	Réception non planifiée	Stock	Achats
RCT-WO	Receipt - Bwd Exploded WO Receipt WO Receipt Backflush Rep Labor (Receipt)	Réception - post-déduction Réception OF Réception OF - post-déduction Prod. répétitives - (Réception)	Stock	En-cours
RJCT-WO	WO Receipt (Reject) WO Receipt Backflush	Rejet OF Réception OF - pos-déduction	Rebut	En-cours
TAG-CNT	Phys Inventory Update	Mise à jour inventaire physique	Stock Ecart stock	Ecart stock Stock
WIP-ADJ	WIP Adjustment	Ajustment en-cours	En-cours Ecart coût matières	Ecart coût matières En-cours

Fig. 1-19 Comptes CG associés aux transactions de stock

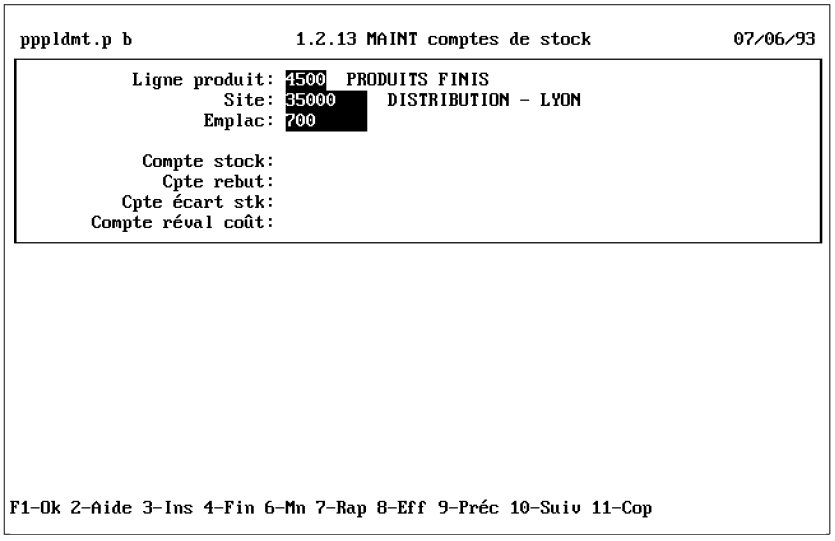


Fig. 1-20 Ecran MAINT comptes de stock

Si aucun compte de stock/centre de coût n'est défini pour cette combinaison, la recherche porte alors sur les comptes/centres associés à la ligne de produits. Les comptes par défaut des lignes de produits sont définis dans l'écran MAINT lignes de produits (1.2.1).

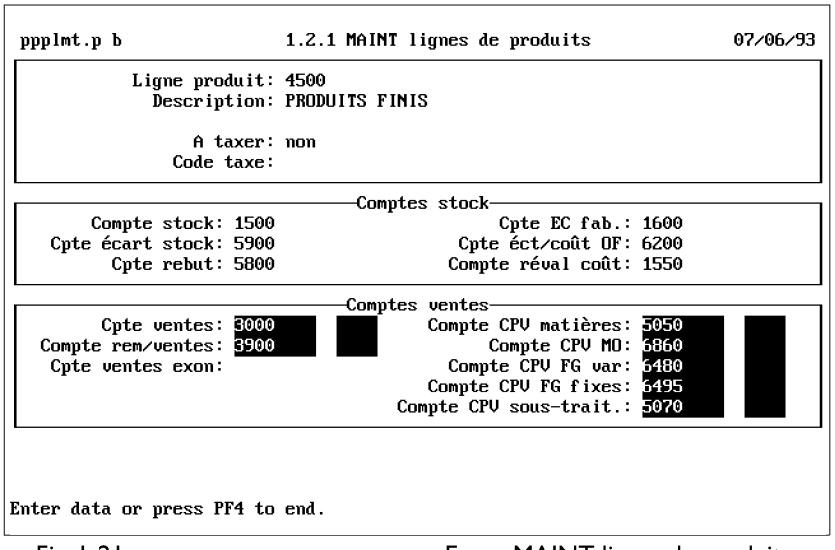


Fig. 1-21 Ecran MAINT lignes de produits

S'il n'existe pas de compte spécifique pour la ligne de produits, MFG/PRO revient aux valeurs par défaut définies dans l'écran Paramétrage système/compte (36.1), afin de gérer toutes les transactions dans la base de données.

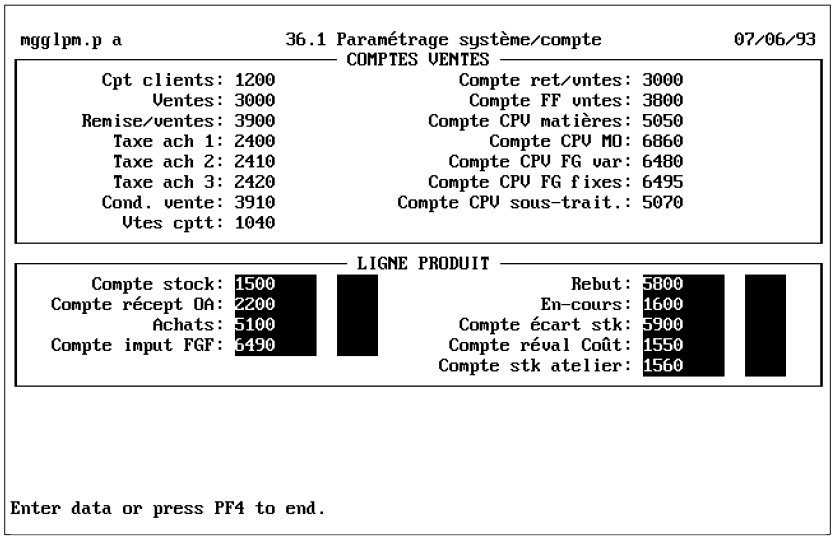


Fig. 1-22 Ecran Paramétrage système/compte

Lorsqu'une transaction est utilisée de façon inhabituelle ou affecte un compte inhabituel, c'est à l'utilisateur de remplacer le compte par défaut par le compte CG approprié. Par exemple, si un lot de concentré d'encre est pollué, vous devez débiter le compte des rebuts et non des ventes, en enregistrant une sortie non planifiée.

Comptabilisation périodique et permanente des stocks

MFG/PRO permet de tenir la comptabilité permanente des stocks. Dans le cas d'un inventaire permanent, une écriture comptable est générée chaque fois qu'une transaction affecte la quantité en stock. Pour limiter le nombre de ces écritures, vous pouvez les regrouper et les enregistrer une fois par jour pour chaque compte.

Certaines sociétés recourent à la méthode périodique pour comptabiliser le stock. Dans ce cas, les écritures comptables ne sont pas déclenchées par les transactions de stock. La valeur du stock est calculée en fin de période selon la formule suivante :

(Stock de départ + Achats - Ventes) = Stock de fin de période.

Pour utiliser la comptabilité périodique, fixez l'indicateur Création écritures CG à Non afin d'empêcher la création d'écritures comptables.

L'inventaire périodique présente quelques inconvénients :

1. Les soldes des comptes d'achats et de coûts des ventes doivent être déterminés à partir des éditions d'états et entrés manuellement, comme une écriture comptable.
2. Les écarts sur prix d'achat survenus entre l'enregistrement de l'ordre d'achat et sa réception ne sont pas imputés. Seul l'écart entre le coût facturé et celui de l'ordre d'achat est comptabilisé.
3. La valeur de l'en-cours de fabrication n'est pas actualisée.
4. Les écarts d'inventaire sont comptabilisés.

Inventaire

Il existe deux manières de faire l'inventaire. La première, l'inventaire physique, consiste à arrêter la production et à rassembler un grand nombre de personnes pour compter tous les articles. La seconde manière, l'inventaire tournant, ne nécessite que quelques personnes expérimentées pour compter quelques articles chaque jour, selon un cycle régulier.

MFG/PRO prend en charge les deux procédures : l'inventaire physique et l'inventaire tournant. Dans les deux cas, le comptage est effectué par site, emplacement et numéro de lot/série, et peut servir à mettre à jour les soldes réels du stock.

L'inventaire s'applique uniquement au stock et ne concerne pas les encours. Vous pouvez cependant contrôler la valeur de l'encours de fabrication à l'aide de la fonction EDIT des OF/statut (écran 16.3.3).

Inventaire tournant et inventaire physique

Pour que le CBN soit efficace et fiable, la précision de l'inventaire doit être supérieure ou égale à 95%. Pour plusieurs raisons, l'inventaire tournant est préférable car il permet de détecter et de corriger les erreurs au moment voulu. En revanche, au cours d'un inventaire physique complet, il est rarement possible de résoudre les problèmes dus à un solde incorrect.

L'inventaire tournant part du principe que si un certain laps de temps est réservé chaque jour à compter un petit nombre d'articles, tous les articles importants auront été comptés au moins une fois à la fin de la période. En outre, cette méthode se révèle souvent plus précise que l'inventaire physique . La figure 1-23 montre certains avantages de l'inventaire tournant sur l'inventaire physique. Pensez aussi que si vos procédures sont assez efficaces pour produire des inventaires tournants précis, vous arriverez peut-être à convaincre les contrôleurs que vous pouvez vous passer de l'inventaire physique annuel.

Inventaire tournant	Inventaire physique
■ Utilisation optimisée et continue de quelques personnes expérimentées tout au long de l'année	■ Utilisation peu rationnelle de plusieurs personnes inexpérimentées pendant une période court et movementée
Résultats	
■ Détection et correction immédiates des erreurs	■ Pas de correction des causes d'erreurs
■ Peu d'erreurs d'identification des articles	■ Nombreuses erreurs d'identification des articles
■ Faible perte de temps	■ Fermeture de l'usine et du stock pour inventaire
■ Amélioration systématique de la précision du comptage	■ Aucune amélioration de la précision du comptage
■ Risque d'oublis	■ Exhaustivité totale
■ Piste d'audit partielle	■ Piste d'audit complète

Fig. 1-23 Inventaire tournant et inventaire physique

Inventaire tournant

Le processus de l'inventaire tournant est simple. En premier lieu, vous pouvez imprimer une feuille d'inventaire tournant afin de sélectionner les articles à compter. Ensuite, les articles sont comptés et le résultat initial, enregistré. S'il est identique à celui enregistré dans le système ou si la différence ne dépasse pas la marge de tolérance, le résultat est accepté. Dans le cas contraire, vous devez recompter les articles et entrer le nouveau résultat.

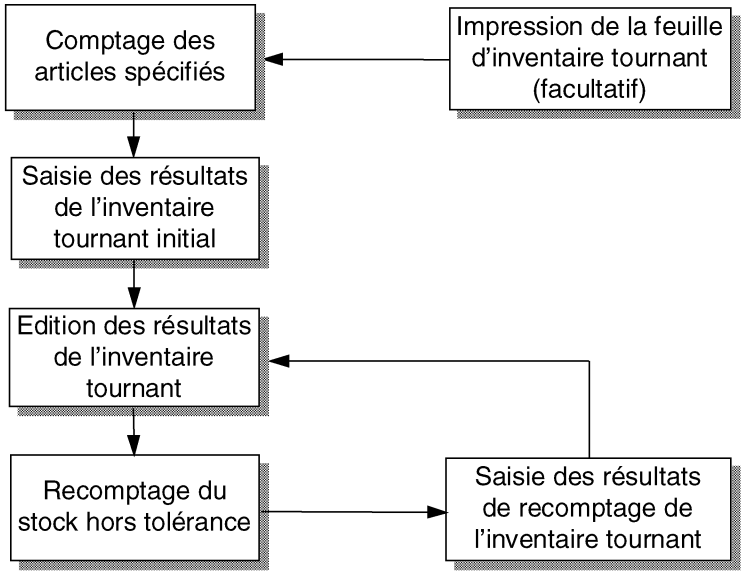


Fig. 1-24 Procédure de l'inventaire tournant

Feuille d'inventaire tournant (facultatif)

Cette édition répertorie un certain nombre d'articles et d'emplacements sélectionnés pour inventaire. Après le premier inventaire tournant, des articles sont sélectionnés en fonction du nombre de jours calendaires écoulés depuis le dernier inventaire. Celui-ci est mis à jour dès qu'un nouveau résultat est entré. Il servira, lors de la prochaine impression de la feuille d'inventaire, à déterminer si l'article est inclus dans l'inventaire.

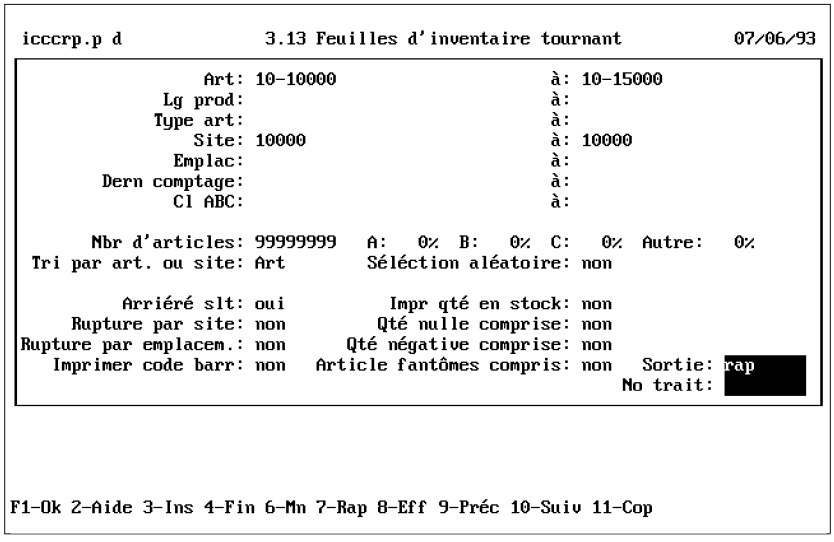


Fig. 1-25 Ecran Feuilles d'inventaire tournant

Inventaire initial

Chaque transaction d'inventaire tournant est généralement entrée dans un premier temps en tant qu'inventaire initial (figure 1-26).

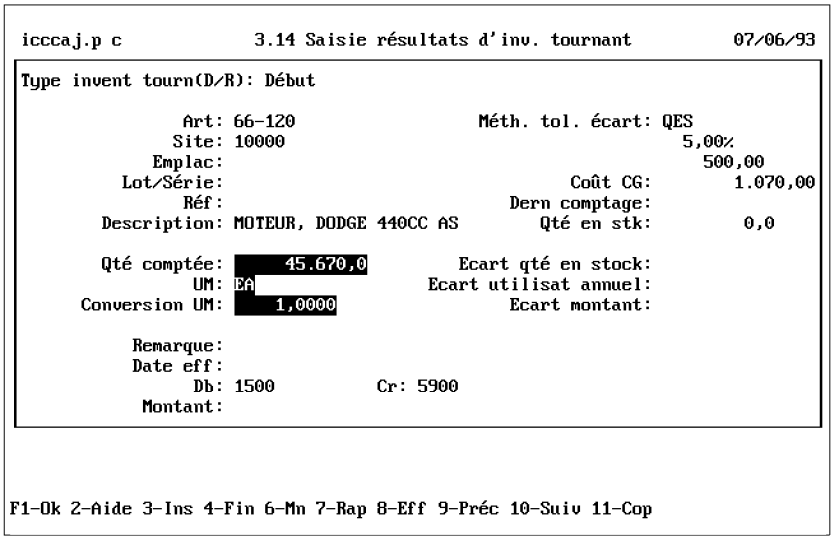


Fig. 1-26 Ecran Saisie résultats d'inv. tournant

Les inventaires tournants ajustent la quantité en stock dans l'emplacement si la différence entre l'inventaire réel et l'inventaire du système ne dépasse pas la tolérance admise pour l'article (en pourcentage et en montant). Les tolérances sont spécifiées pour le code de classe ABC dans l'écran Paramétrage gestion des stocks (3.24). Ce point fait l'objet d'une explication détaillée dans la suite du présent chapitre.

Recomptage

Les articles dont les inventaires tournants initiaux dépassent la tolérance autorisée sont ré-inventoriés et entrés comme transactions de recomptage. A ce stade, les soldes du stock physique de l'emplacement sont réajustés en fonction de la quantité comptée, quelle que soit la tolérance d'erreur.

L'écran EDIT inv. tourn. - résultats (3.15) indique la précision des procédures en vigueur. Il présente les résultats des inventaires, ainsi que le nombre et le pourcentage de tous les articles comptés qui restent en deçà des tolérances.

Analyse ABC

Une condition nécessaire à la gestion précise des inventaires est l'identification de l'importance relative de chaque article du stock. La méthode employée à cet effet est appelée analyse ABC.

Le principe de l'analyse ABC est la loi de Pareto, selon laquelle dans tout groupe d'articles à contrôler, un faible pourcentage suffit à représenter l'incidence, la valeur, etc. de la quasi totalité du stock. Ainsi, pour la gestion des stocks, si 20% des articles représentent 80% de la valeur du stock, il faut contrôler ces articles avec beaucoup de vigilance.

Dans MFG/PRO, une classe ABC est associée à chaque article, afin de déterminer la fréquence des inventaires tournants. Les articles de classe A font l'objet d'un inventaire plus fréquent et plus strict que les articles de classe C. Les codes D à Z peuvent également servir à des usages spéciaux.

Les articles de classe A sont les plus importants et les moins nombreux, tandis que c'est l'inverse pour ceux de classe C. L'importance est un concept flexible ; un article critique de faible coût mais dont le délai d'achat est de 6 mois et un article onéreux peuvent tous deux appartenir à la classe A.

Il est également possible d'appliquer différentes méthodes de classification ABC selon les lignes de produits. En effet, il semble plus pertinent d'affecter la classe A aux 50% d'articles qui se vendent le mieux, mais seulement à 20% des articles pour une autre ligne de produits.

La classe ABC d'un article peut être entrée manuellement ou calculée par le système si vous ne renseignez pas le champ approprié lors de la définition des données sur les articles en stock. Pour lancer le calcul, exécutez la fonction EDIT analyse ABC (écran 1.5.9 ou 3.6.3).

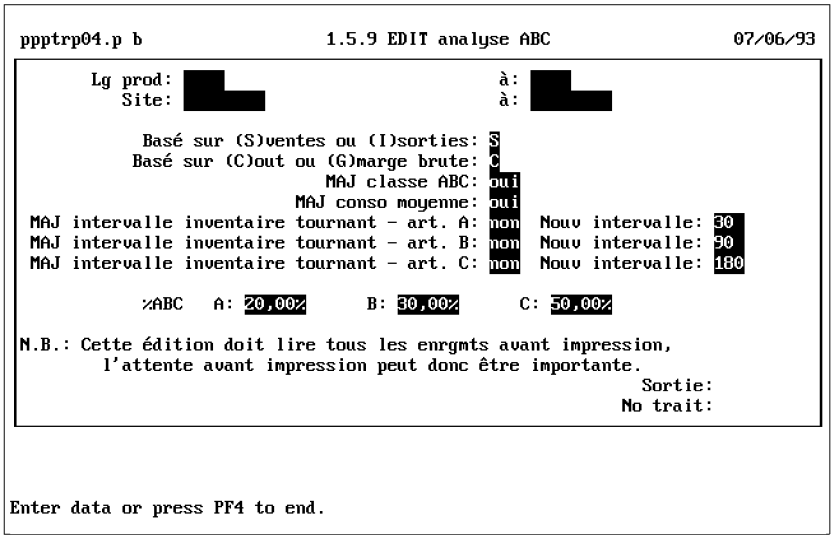


Fig. 1-27 Ecran EDIT analyse ABC

Ce programme calcule également la moyenne journalière des sorties et des ventes, ce qui est particulièrement utile lorsque le stock est en constante augmentation ou diminution. Le calcul est effectué selon la formule suivante :

$$\textit{Nouvelle moyenne} = [\textit{Ancienne moyenne} * \{1 - \frac{d}{x}\}] + [\textit{Diff qté} * \frac{j}{x}]$$

j = nombre de jours écoulés depuis le calcul de la dernière moyenne
x = Intervalle moyen défini dans l'écran 1.4.1 ou 1.4.5
Diff qté = Quantité sortie/vendue depuis le calcul de la dernière moyenne

Pour chaque classe ABC, le pourcentage de tolérance détermine le niveau acceptable d'écart d'inventaire. Les tolérances peuvent être calculées par rapport à la quantité en stock (QES) ou à la consommation annuelle. Cette dernière est obtenue en multipliant la moyenne des sorties par 365 jours.

Il existe deux types d'écarts (tolérances) : au niveau de la quantité et de la valeur. Un inventaire tournant est validé uniquement si son écart est inférieur à ces deux seuils de tolérance. Cela vous permet d'exiger un recomptage pour les écarts au niveau des articles de classe A, mais d'accepter les faibles écarts pour les articles de classe B.

S'il dépasse la marge de tolérance, l'inventaire est enregistré mais le solde du stock n'est pas mis à jour. Pour qu'une quantité dépassant la

marge de tolérance soit acceptée par le système, vous devez enregistrer les inventaires en tant que recomptages. Cette opération doit être précédée d'une vérification du solde physique. Vous devez vous assurer que toutes les transactions de stock ont été traitées.

Inventaire physique

Les fonctions permettant d'enregistrer les résultats de l'inventaire physique font partie du module Inventaire physique. Dans MFG/PRO, les étapes qui composent l'inventaire physique sont les suivantes :

- Suppression/archivage des étiquettes de l'inventaire physique précédent.
- Gel des soldes du stock.
- Impression des étiquettes. (Cette opération peut avoir lieu avant le gel pour inventaire.) Une étiquette est associée à chaque entité du stock.
- Saisie des quantités d'étiquettes comptées initialement. Ces résultats sont comparés au solde physique figurant dans l'enregistrement détaillé du stock.
- Examen des résultats et saisie des recomptages si nécessaire.
- Mise à jour des soldes du stock (déblocage des soldes du stock).

Au cours de l'inventaire physique, certaines sociétés souhaitent poursuivre leurs opérations courantes. Pour ce faire, il suffit de geler l'inventaire, ce qui revient à faire une copie des soldes courants (écran 4.4). Toutefois, il est préférable de suspendre les opérations durant l'inventaire physique pour les deux raisons suivantes :

- Il est plus facile de comparer les résultats si les articles n'ont fait l'objet d'aucune transaction pendant l'inventaire.
- Les résultats d'inventaire doivent être associés aux quantités figées. Ainsi, vous devez défalquer les réceptions et sorties effectuées après le gel de l'inventaire avant de saisir les résultats d'inventaire, ce qui peut occasionner des erreurs.

Création/ Impression des étiquettes

Au cours de l'inventaire physique, vous pouvez créer et imprimer des étiquettes avant ou après avoir gelé l'inventaire (voir figure 1-28).

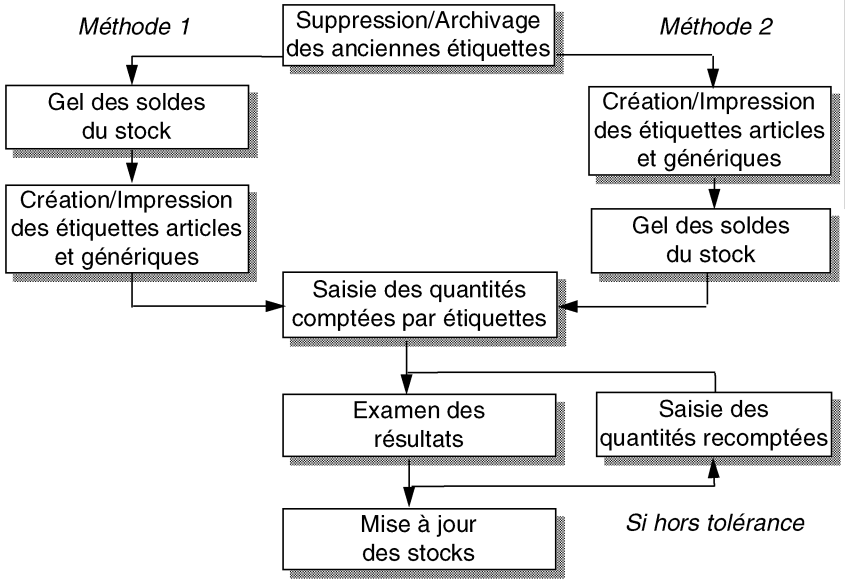


Fig. 1-28

La figure 1-29 montre l'écran permettant de demander l'impression des étiquettes. Une étiquette est créée pour chaque article, site, emplacement et numéro de lot/série du stock.

Cette opération se déroule en deux étapes. Les enregistrements d'étiquettes sont générés, puis imprimés.

Ces enregistrements sont généralement créés à partir des enregistrements d'état du stock existants. Il s'agit alors d'*étiquettes d'articles*. Elles permettent de vérifier et de corriger les soldes des quantités.

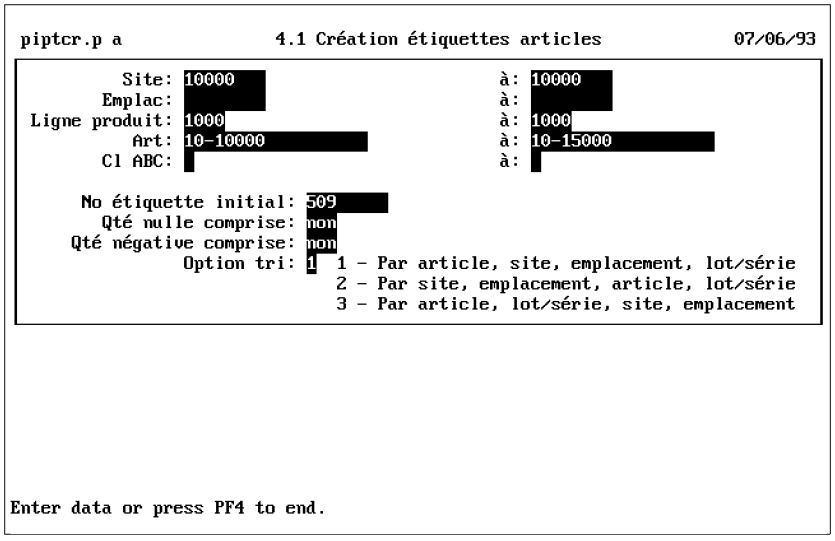


Fig. 1-29 Ecran Création étiquettes articles

Remarque Si vous entrez des transactions de stock après la création des étiquettes articles (écran 4.1), mais avant le gel pour inventaire (écran 4.4), vous obtiendrez vraisemblablement des enregistrements de stock détaillés sans étiquette articles correspondantes, et vice versa.

Vous pouvez également créer des étiquettes (figure 1-30) sans les associer à aucun numéro d'article ou emplacement. Il s'agit alors d'*étiquettes génériques*. Certaines sociétés utilisent uniquement ce type d'étiquettes pour leurs inventaires physiques. Si vous choisissez cette méthode, vous devez entrer des comptages égaux à zéro pour les étiquettes d'articles afin que les articles étiquetés ne soient pas considérés comme manquants ou annulés. Vous pouvez également recourir aux étiquettes génériques dans le cas (peu probable) où, dans un emplacement, se trouve un article auquel ne correspond aucun enregistrement. Pour déterminer par avance le nombre d'étiquettes génériques nécessaires, utilisez les écrans INTERRO liste des étiquettes (4.8), EDIT des étiquettes (4.13) ou EDIT étiq. - qté non comptée (4.15).

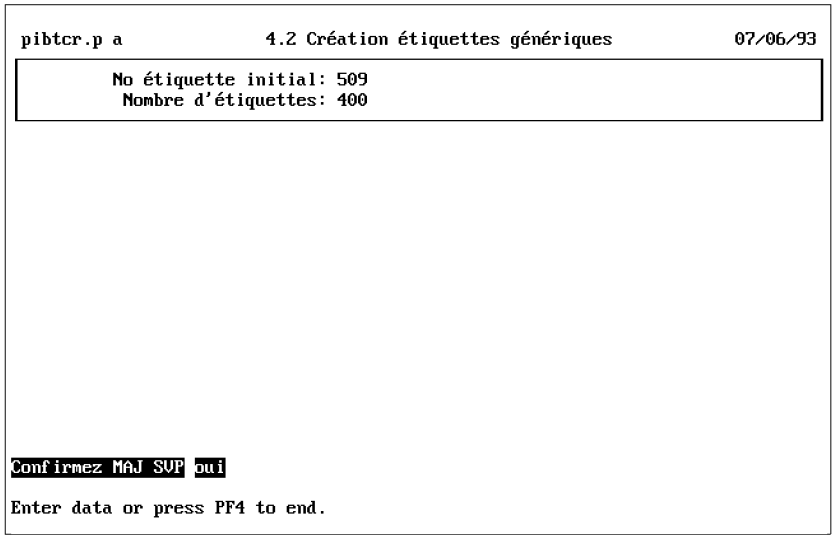


Fig. 1-30 Ecran Création étiquettes génériques

Une fois les enregistrements d'étiquettes créés, vous pouvez imprimer les étiquettes sur la plupart des formulaires de dimensions standard et en nombre illimité. Les formulaires par défaut sont définis pour une impression sur des cartes au format 3 x 5 pouces (7,5 cm x 12,5 cm). Une option permet d'imprimer le numéro de l'étiquette sous forme de code barres. Il est aussi possible d'enregistrer les étiquettes en format code barres.

Les étiquettes articles et génériques sont dotées d'un indicateur de statut Void (annulé) qui spécifie si elles doivent être traitées. Pour annuler les étiquettes, utilisez l'écran MAJ étiq. - statut annul. (4.7). Elles seront alors exclues de la mise à jour du compte du stock.

Gel pour inventaire

Le gel pour inventaire (figure 1-31) précède la saisie des résultats d'inventaire physique. Cette opération consiste à récupérer le solde du stock physique courant d'un site/emplacement pour l'enregistrer dans un champ distinct de l'enregistrement détaillé de l'emplacement.

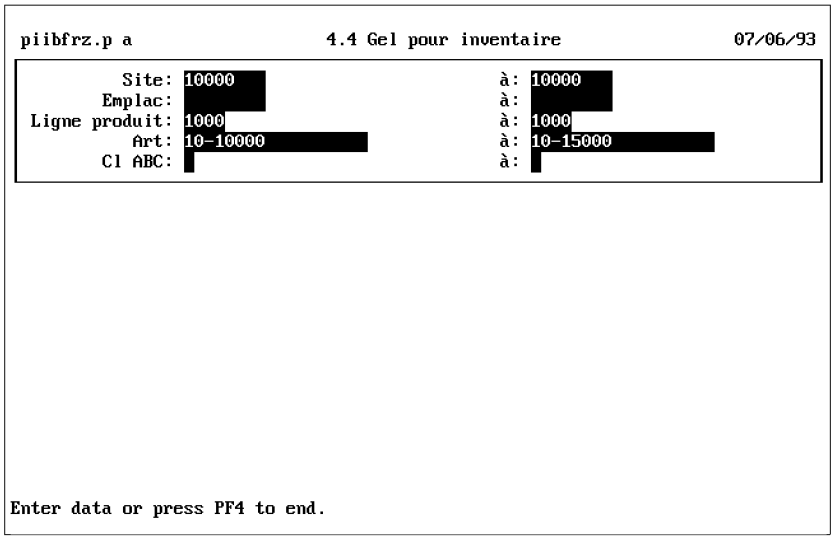


Fig. 1-31 Ecran Gel pour inventaire

N'oubliez pas d'entrer toutes les transactions de stock en attente (expéditions, réceptions et transferts, par exemple) avant de geler le stock.

Même après avoir gelé les soldes de stock physique, vous pouvez entrer des transactions qui les affecteront. Lors de la mise à jour de l'état du stock (écran 4.21), le solde du stock physique est actualisé en fonction des écarts relevés entre les quantités figées et comptées.

De toute évidence, il est extrêmement difficile de comparer les quantités figées à celles comptées par la suite. C'est pourquoi il est recommandé d'interdire la poursuite des transactions de stock pendant l'inventaire de contrôle ou de fin d'année et ce, afin de garantir la précision de la valorisation des stocks et de simplifier le processus de contrôle.

Saisie des quantités comptées par étiquette

Au cours d'un inventaire physique, les articles étiquetés sont comptés et les résultats sont entrés dans le système (figure 1-32). Tous les résultats et écarts sont acceptés, y compris ceux qui dépassent la tolérance. A la différence de l'inventaire tournant, cette méthode ne comporte pas d'étape de recomptage. Vous devez entrer les quantités comptées à partir du gel du stock, en tenant compte de toute activité survenue ultérieurement.

Exemple:

Quantité du stock gelée le 31/7 = 100
Quantité sortie le 1/8 = 50
Quantité comptée le 2/8 = 47
Quantité comptée entrée le 2/8 = 97

```
pitcmt1.p a              4.11 Saisie étiq. - qté comptée            07/06/93

          No étiq: 271

            Site: 30000
          Emplac: 30000
             Art: 90-2000              UM: ML  CL ABC: C
     Description: PARFUM
                  CHANEL #19
       Lot/Série: 061192/1234          Réf:

     Qté comptée:          0,0    Qté recomptée:
       UM cptage:                    UM recptage:
    Coeff cptage:       1,0000    Coeff recptage:
      Compté par:                   Recompté par:
    Dt qté cptag:                 Dt qté recptage:

         Remarque:


F1-Ok 2-Aide 3-Ins 4-Fin 6-Mn 7-Rap 8-Eff 9-Préc 10-Suiv 11-Cop
```

Fig. 1-32 Ecran Saisie étiq. - qté comptée

Examen des résultats

L'écran EDIT écart d'inventaire (figure 1-33) indique tous les inventaires qui dépassent la tolérance. En outre, une option permet de trier les écarts par valeur absolue décroissante, ce qui est très utile pour déterminer les anomalies à recompter. Veillez à éditer et à valider cet état avant de mettre les soldes à jour. Vous devez également recompter les inventaires qui dépassent la tolérance (écran 4.12).

En fin d'inventaire physique, toutes les étiquettes doivent avoir fait l'objet d'un comptage ou d'une annulation. Celles qui ont échappé à l'inventaire sont identifiées dans l'écran EDIT étiq. - qté non comptée (4.15) et doivent être annulées ; elles sont alors physiquement détruites et leur statut est modifié en conséquence (écran 4.7). Lorsque des étiquettes d'articles ne sont pas utilisées mais sont remplacées par des étiquettes génériques, vous devez entrer un comptage égal à zéro pour l'étiquette d'article dans l'écran EDIT étiq. - qté non comptée (4.15) ; sinon, le système enregistrera deux comptages dès que vous entrerez le résultat pour l'étiquette générique.

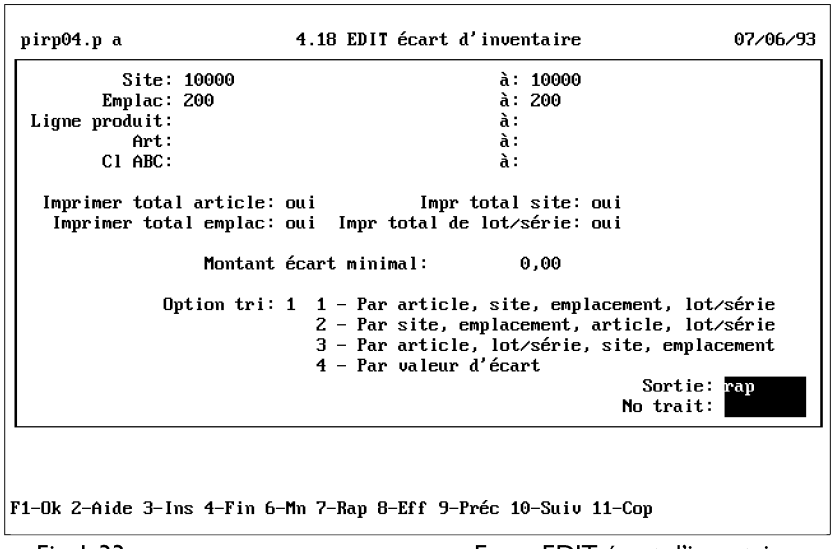


Fig. 1-33 Ecran EDIT écart d'inventaire

Mise à jour du stock

Une fois tous les articles comptés, vous pouvez mettre à jour les soldes du stock à l'aide de l'écran MAJ état du stock (4.21). La quantité en stock est actualisée en fonction de la différence entre les quantités figée et comptée. Reprenons l'exemple précédent :

Stock gelé = 100
Quantité comptée = 97
Mise à jour de la quantité = -3

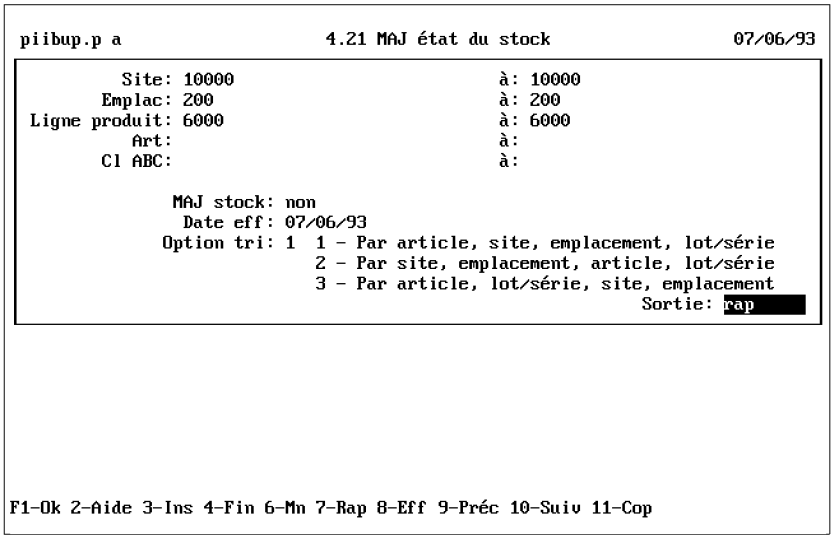


Fig. 1-34 Ecran MAJ état du stock

Zéro stock

Une autre philosophie de l'inventaire physique consiste à commencer par mettre le stock à zéro et à enregistrer les inventaires à l'aide des étiquettes génériques. Le zéro stock s'avère utile lorsqu'une société n'a pas encore utilisé les modules de gestion des stocks, car il permet d'éliminer les informations relatives aux emplacements et aux articles. Il sert également lorsqu'une société décide de changer ses codes d'emplacement ou ses sites.

La procédure du zéro stock se déroule selon les étapes suivantes :

- Gel des soldes du stock (écran 4.4).
- Création des étiquettes d'articles (sans impression) (écran 4.1).
- Création des étiquettes génériques (écran 4.2).
- Impression des étiquettes (écran 4.6).
- Enregistrement des inventaires à l'aide des étiquettes génériques (écran 4.11).
- Exécution de l'édition des étiquettes - quantité non comptée (écran 4.15) ; spécifiez la valeur zéro pour les étiquettes d'articles.
- Mise à jour des stocks (écran 4.21).

Remarque N'utilisez pas le zéro stock pour les articles contrôlés par numéro de lot/série, car vous perdrez la localisation de votre nomenclature réelle et de vos cas d'emploi.

Editions de stock

Le module de gestion des stocks propose plusieurs éditions destinées notamment à la valorisation des stocks. La figure 1-35 présente l'écran permettant de lancer la plupart des éditions de stock.

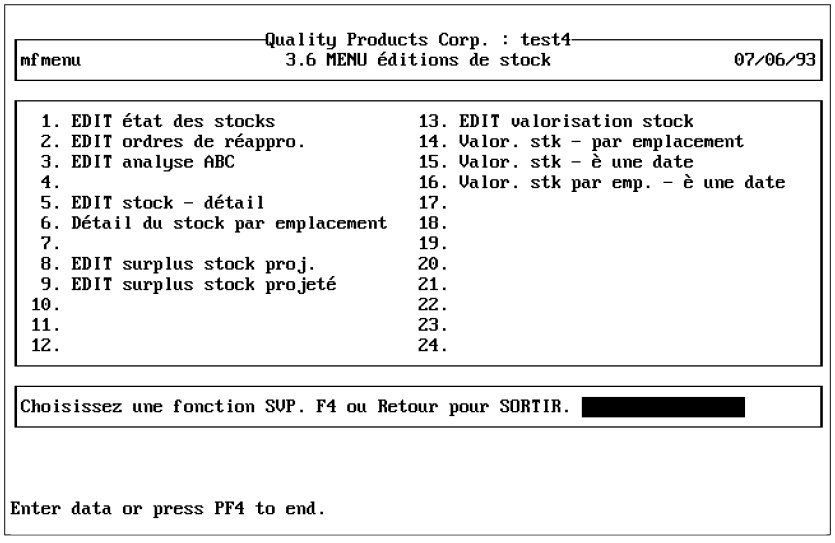


Fig. 1-35 Editions de stock

Vous pouvez obtenir les éditions relatives aux transactions via l'écran MENU historique des mouvements (3.21).

Les éditions de stock relatives aux coûts sont décrites au chapitre 6, Calcul des coûts, du manuel Organisation du système ; les autres font l'objet d'une rapide description ci-dessous.

Etat des stocks. Cet état présente la quantité en commande et en stock, par emplacement. Elle contient les totaux par article et par site, et les totaux généraux des quantités en commande ou en stock.

Ordres de réapprovisionnement. Cet état présente les articles dont le stock est inférieur au point de commande ou au stock de sécurité. Les points de commande sont généralement utilisés pour les articles non planifiés par le CBN.

Etat détaillé du stock. Cetétat présente pour un article et sur un site donnés, la quantité totale en stock, la quantité disponible en stock, la quantité non gérée par le CBN, la quantité demandée, la quantité allouée et la quantité en commande. Il indique également la quantité en stock détaillée par emplacement.

Etat détaillé du stock par emplacement. Cet état présente uniquement les quantités d'articles en stock, par emplacement.

Transactions. Ces états présentent les transactions concernant les articles, en précisant le numéro, la date et le type de la transaction. Vous pouvez demander cette édition par commande ou par article. Dans ce dernier cas, l'édition inclut toutes les transactions sans référence de commande.

Chapitre Deux - Mise en oeuvre du module Gestion des stocks

Introduction

Avant d'aborder la mise en oeuvre du module Gestion des stocks, nous vous recommandons de bien assimiler les principaux concepts du traitement des transactions de stock, puis d'élaborer les procédures réglementaires régissant les opérations journalières. Une fois que vous aurez défini la marche à suivre, vous serez en mesure de paramétrer le système et de charger les codes, les transactions et toutes les données nécessaires.

Résumé

Préliminaires

Articles/Sites	Lignes de produits, codes de statut du stock, données de stock et de coût des articles, sites et emplacements, conversions des unités de mesure.
Fonctions d'administration	Paramétrage système/compte (comptes par défaut).

Concepts

Etape 1	Etudier le flux des stocks
Etape 2	Etudier les codes de statut, les sites et les emplacements
Etape 3	Etudier l'utilisation des numéros de lot/série et des références de lot
Etape 4	Etudier les allocations
Etape 5	Etudier la post-déduction des stocks *
Etape 6	Etudier les classes ABC et les inventaires tournants
Etape 7	Etudier les tolérances
Etape 8	Etudier les procédures de sécurité applicables aux transactions de stock
Etape 9	Déterminer la méthode de comptabilisation des stocks
Etape 10	Etudier les sites et les emplacements

Etape 11	Etudier la configuration des transactions protégées
Etape 12	Etudier les comptes des lignes de produits
Etape 13	Etudier le calcul du coût des articles
Etape 14	Etudier les unités de mesure de remplacement *
Etape 15	Déterminer les politiques et les procédures

Données

Etape 16	Définir les comptes site/emplacement des stocks
Etape 17	Définir le paramétrage de la gestion des stocks
Etape 18	Charger les comptes de stock
Etape 19	Vérifier les comptes et la valorisation des stocks
Etape 20	Supprimer les transactions CG
Etape 21	Lancer l'exploitation du module Gestion des stocks

* Facultatif

Concepts

Etape 1 **Etudier le flux des stocks.** Avant d'aborder la mise en oeuvre, étudiez le flux des transactions de stock pour les transferts, réceptions, sorties, expéditions et ajustements. Pour plus d'informations, consultez la section concernant la présentation des stocks.

Etape 2 **Etudier les codes de statut, les sites et les emplacements.** Les codes de statut permettent de contrôler si les matières stockées dans des sites et emplacements spécifiques sont disponibles pour les allocations destinées aux ordres de fabrication et aux commandes client, et si elles sont gérées par le CBN. Il déterminent également si les sorties excédentaires sont autorisées. Les codes de statut sont définis lors de la maintenance des codes de statut. Vous pouvez ultérieurement associer ces codes à des sites et des emplacements de stock.

Les codes site désignent les divisions utilisées pour la gestion et la planification des stocks. Les sites servent aux enregistrements de stock, aux achats, aux commandes client, aux prévisions, au plan directeur et au CBN. Un site peut représenter un entrepôt ou un groupe d'entrepôts situé dans un lieu physiquement distinct. Le CBN ne calcule pas globalement les besoins nets pour tous les sites ; en fait, il planifie individuellement chaque site et n'utilise pas les matières d'un site pour combler les manques d'un autre site. Les sites sont définis via la fonction Maintenance des sites.

Les codes d'emplacement désignent généralement des emplacements de stockage physiques tels que des casiers, des rangées d'entrepôt, des ateliers ou des consignes. Vous pouvez associer plusieurs emplacements à un même site. Les emplacements sont définis via la fonction de Maintenance des emplacements. Le système considère tous les emplacements d'un site comme disponibles pour les allocation et gérés par le CBN, sauf indication contraire par le code de statut.

Etape 3 **Etudier l'utilisation des numéros de lot/série et des références de lot.** MFG/PRO peut contrôler les articles par numéro de lot/série au cours des sorties, réceptions et transferts. Dans ce cas, vous êtes invité à spécifier ces numéros lorsque vous entrez la transaction. Ils sont alors enregistrés dans l'historique des transactions.

Dans les données sur les articles en stock, divers indicateurs vous permettent de marquer des articles, afin que le système associe automatiquement, lors de la réception des ordres de fabrication, des numéros de lot aux quantités spécifiées. Le numéro affecté sera identique à la référence de l'ordre de fabrication.

En outre, il est possible de fractionner un lot pendant la saisie de transactions, à l'aide du champ qui contient la référence de lot. Cette opération s'avère utile si les caractéristiques du lot changent en cours de fabrication. Le fractionnement de lot peut être exigé par le processus de fabrication ou par un organisme de réglementation.

Le champ Réf peut également servir à d'autres usages :

- Si vous recourez au contrôle par lot, la référence de lot peut servir à désigner les palettes, les bobines ou les bidons qui composent le lot. Ce procédé vous permet d'affiner le contrôle sans devoir utiliser des numéros de série pour les articles individuels.
- Si vous spécifiez le numéro de série dans le champ Réf, vous assurez le suivi par numéro de lot/série. Ainsi, vous pouvez grouper les articles présentant des caractéristiques communes tout en conservant le suivi par numéro de série. (Vous devez alors entrer une transaction pour chaque article.) Lorsque l'utilisateur spécifie des numéros de série uniques, il doit le faire avec une extrême vigilance, car le système ne vérifie pas l'unicité de la référence de lot.
- Si vous n'utilisez pas le contrôle par lot, la référence de lot vous permet cependant de désigner un casier. Dans ce cas, le stock est identifié par article, site, emplacement et par référence, et le numéro de lot/série reste vierge. Pour en savoir plus sur l'utilisation des références de lot, consultez la section concernant la présentation des stocks.

Etape 4 **Etudier les allocations.** Les allocations permettent de réserver du stock pour un ordre de fabrication ou une commande client spécifique. Vous pouvez allouer le stock disponible automatiquement ou manuellement lors de la saisie des commandes, ou ultérieurement. Des explications détaillées concernant les allocations figurent dans la documentation relative au module Gestion commerciale. Vous devez définir une politique et une procédure qui détermineront le processus d'allocation en vigueur dans votre entreprise.

Etape 5 **Etudier la post-déduction des stocks (facultatif).** La post-déduction permet, en particulier dans les environnements qui utilisent la méthode juste-à-temps, d'éviter la "paperasserie" liée aux sorties pour ordres de fabrication. Lorsque ces derniers sont reçus, le nombre d'articles déclarés achevés est décomposé par les besoins en composants requis par la nomenclature, afin de déterminer ceux qui ont servi à la fabrication. Dans MFG/PRO, vous pouvez également modifier la post-déduction si la quantité réelle utilisée diffère des besoins associés à la nomenclature.

Etape 6 **Etudier les classes ABC et les inventaires tournants.** L'analyse ABC classe les articles en fonction de leur valeur d'usage annuelle (dans la devise de base). Dans les données sur les articles en stock, les articles de grande utilisation sont dotés du code A, suivis par les articles B, puis par les articles C. Le pourcentage des articles à classer dans la catégorie A, B ou C est défini par l'utilisateur dans l'écran Paramétrage gestion des stocks. L'analyse ABC permet d'actualiser les classes ABC affectées aux articles en fonction des ventes ou des sorties réelles. Les articles A, dont la valeur d'usage annuelle est supérieure, doivent faire l'objet d'un contrôle plus strict.

L'inventaire tournant constitue un autre moyen de contrôler les stocks. Au lieu de compter tous les articles en une seule fois (comme dans l'inventaire physique), quelques articles sont comptés quotidiennement. La fréquence de comptage d'un article est déterminée par son code ABC. Les articles A sont comptés plus souvent que les articles B, et ces derniers, plus souvent que les articles C. Un intervalle de comptage est défini dans les données sur les articles en stock, que vous pouvez mettre à jour, si nécessaire, via l'écran EDIT analyse ABC. Par défaut, les articles "A" sont comptés douze fois par an (tous les 30 jours) ; les articles "B", quatre fois par an (tous les 90 jours) et les articles "C", deux fois par an (tous les 180 jours).

Pour déterminer le nombre d'articles à compter quotidiennement, multipliez le nombre total d'articles par le pourcentage associé à la classe A, puis par le nombre de comptages annuels correspondant. Répétez l'opération pour les articles B et C. Divisez ensuite chaque total obtenu par le nombre de jours ouvrables annuel (généralement environ 250). Voici un exemple illustrant cette opération :

4000 articles en stock

Intervalle de comptage : A = 30 jours, B = 90 jours, C = 180 jours

Pourcentage du nombre total d'articles : A = 20%, B = 30%, C = 50%

Articles A = 4 000 X 12 X 0,20 = 9600 : 250 = 39 articles A par jour

Articles B = 4 000 X 4 X 0,30 = 4800 : 250 = 20 articles B par jour

Articles C = 4 000 X 2 X 0,50 = 4000 : 250 = 16 articles C par jour

Dans l'exemple ci-dessus, 75 articles doivent être comptés quotidiennement pour atteindre les objectifs de fréquence de chaque classe ABC.

Les tolérances d'inventaire tournant sont définies dans le paramétrage de la gestion des stocks lors de la mise en oeuvre. Toutefois, vous pouvez les restreindre ensuite, à mesure que l'exploitation du module s'affine.

Certaines sociétés utilisent à la fois l'inventaire tournant et physique jusqu'à ce qu'elles aient la preuve que la première procédure donne des résultats satisfaisants. Néanmoins, un historique et une procédure complète d'inventaire tournant suffisent souvent à convaincre les contrôleurs d'éliminer la perturbation causée par l'inventaire physique annuel.

Etape 7 **Eudier les tolérances.** Le paramétrage de la gestion des stocks vous permet de spécifier les écarts (ou tolérances) autorisés lors de la saisie des inventaires physiques ou tournants, ce qui vous permet de vous concentrer sur les inventaires présentant des différences notables avec ceux prévus par le système.

Vous pouvez comparer les résultats d'inventaire à la quantité en stock ou à l'usage réel. Des tolérances sont associées aux classes A, B, C et aux autres, à la fois en pourcentage et en montant exprimé dans la devise de base. Dès que vous entrez un inventaire qui dépasse l'une ou l'autre de ces tolérances, un message d'erreur s'affiche.

Supposons, par exemple, que pour les inventaires physiques des articles de classe A, l'écart autorisé par rapport au comptage du système soit de 3% ou de 300 F, que la quantité en stock pour l'article 05-0005 soit de 10 000 et que le coût CG de l'article s'élève à 20 F. Si l'inventaire physique est égal à 10 200, l'écart de pourcentage se limite à 2%, mais l'écart de coût CG atteint 400 F. Dans ce cas, lorsque vous entrez le résultat de l'inventaire, un message d'erreur s'affiche. Un recomptage sera alors nécessaire pour que l'inventaire hors tolérance soit accepté.

Etape 8 **Etudier les procédures de sécurité applicables aux transactions de stock.** Avant de commencer le traitement réel, vous pouvez utiliser les transactions du module Gestion des stocks pour recevoir des matières dans l'entrepôt ou les en sortir. Toutefois, dès que le module Ordres de fabrication, Achats, Gestion commerciale ou Tâches répétitives est mis en oeuvre, vous devrez restreindre l'accès à ces transactions. Cette mesure garantit que l'historique de la fabrication et l'incidence de chaque transaction sur les mises à jour des coûts sont correctement enregistrés.

Restreignez les transactions suivantes :	**Utilisez plutôt :**
Sorties non planifiées	Sortie de composants pour OF Main d'oeuvre pour fabrication en série expéditions de commande client
Réceptions non planifiées	Réceptions d'achats Réception d'OF
Réceptions ; retour en stock	Sortie de composants pour OF
Réception ; post-déduction décomposée	Réception d'OF en stock avec post-déduction Main d'oeuvre pour fabrication en série

Pour empêcher l'utilisation de ces transactions, vous pouvez par exemple les protéger par mot de passe via l'écran MAINT des mots de passe.

Etape 9 **Déterminer la méthode de comptabilisation des stocks.** Auparavant, les sociétés choisissaient la méthode d'inventaire périodique ou permanent en fonction du coût unitaire de leurs produits. Etant donné que l'inventaire permanent exige la saisie et l'imputation de toutes les transactions qui affectent les stocks, les coûts supplémentaires n'étaient pas garantis sauf si le coût unitaire était élevé. Comptabilisation;inventaire permanent

Avec l'inventaire périodique, le comptable calcule manuellement l'inventaire final à partir de l'inventaire de départ, auquel il ajoute les achats et soustrait les produits vendus. Les achats et les produits vendus doivent être imputés manuellement via des écritures, car ils ne sont pas comptabilisés automatiquement par le système.

Puisque MFG/PRO génère automatiquement les écritures comptables appropriées, un plus grand nombre de sociétés peuvent désormais recourir à l'inventaire permanent. La création automatique de ces enregistrements est déterminée par l'indicateur Création écritures CG, dans l'écran Paramétrage gestion des stocks. L'utilisation de cet indicateur est décrite dans la section consacrée au Paramétrage de la gestion des stocks. Demandez à votre service Comptabilité quelle est la méthode à utiliser.

Etape 10 **Etudier les sites et les emplacements.** Pour passer en revue les sites définis pour votre société, exécutez la fonction EDIT sites. L'état généré vous fournit les informations suivantes concernant chaque site : description, entité associée, code de statut par défaut des emplacements, autorisation de création automatique d'emplacements et base de données connectée. Vérifiez l'exactitude de ces paramètres.

Pour passer en revue vos emplacements, exécutez la fonction INTERRO emplacements. Dans cet écran sont répertoriés tous les emplacements par site, leur description, leur statut, leur date de création. L'édition précise aussi si l'emplacement est temporaire ou permanent. Vérifiez l'exactitude de ces paramètres.

Pour passer en revue vos codes de statut, exécutez la fonction EDIT statuts articles. Dans cet écran sont répertoriés les codes de statut et divers paramètres tels que la disponibilité pour les allocations, la gestion par le CBN, l'autorisation des sorties excédentaires et, le cas échéant, toutes les transactions protégées. Vérifiez l'exactitude de ces paramètres.

Etape 11 **Etudier la configuration des transactions protégées.** Comme nous l'avons indiqué précédemment, il est possible d'associer des

transactions "sensibles" aux codes de statut. Vous devez déterminer le mode d'utilisation de ces codes et les transactions de stock concernées. Supposons, par exemple, que vous souhaitiez créer un code de statut MRB (material review board, commission d'examen des produits) et l'associer à des matières stockées dans un emplacement, afin de vérifier qu'elles sont utilisables. Après avoir fixé les indicateurs Dispon. (pour les allocations) et Géré CBN à Non, il vous reste à déterminer les transactions à interdire. Quelles seront-elles ? Puisque vous n'êtes pas sûr de la fiabilité des matières, il va de soi que vous n'allez pas les réserver pour des commandes, ni les expédier ou les sortir pour des ordres de fabrication. Par conséquent, les transactions interdites seront les suivantes :

ORD-SO	Réservation pour commande client
ISS-SO	Expédition de commande client
ISS-WO	Sortie ou post-déduction pour OF

Passez en revue les transactions interdites correspondant à chaque code de statut défini afin de vérifier qu'elles sont appropriées.

Etape 12 **Etudier les comptes des lignes de produits.** Les comptes par défaut des lignes de produits sont définis dans l'écran Paramétrage système/compte. Pour assurer le suivi comptable de chaque ligne de produits, vous pouvez associer des groupes de comptes distincts à des lignes différentes, à l'aide de la fonction MAINT lignes de produits. Exécutez ensuite la fonction EDIT lignes de produits pour vérifier que les comptes de stocks, d'écarts de stock, de rebuts, d'écart des méthodes d'en-cours et de revalorisation des coûts correspondent à ceux de votre plan de comptes.

Etape 13 **Etudier le calcul du coût des articles.** Vous devez définir la valorisation des articles avant d'autoriser l'exécution des transactions de stock. Vérifiez le calcul des coûts de chaque article dans l'écran EDIT articles - coûts.

Etape 14 **Etudier les unités de mesure de remplacement (facultatif).** MFG/PRO vous permet de recourir à des unités de mesure autres que celles utilisées pour le stockage et ce, aussi bien pour les commandes, les sorties que les ventes. Les conversions d'unités de mesure sont définies via l'écran MAINT des unités de mesure. La conversion indique le nombre d'unités de stockage par unité de remplacement (12 PIECES pour une DOUZAINE, par exemple). Les facteurs de conversion peuvent s'appliquer globalement ou individuellement à des articles spécifiques.

Pour limiter les erreurs de saisie, vous devez appliquer la validation des paramètres généraux aux unités de mesure de remplacement.

Vérifiez également l'exactitude des conversions à l'aide de la fonction INTERRO des unités de mesure.

Etape 15 **Déterminer les politiques et les procédures.** Pour réussir la mise en oeuvre d'un système de gestion des ressources de production, il est indispensable de tenir compte des programmes, des ressources humaines et des procédures réglementaires. Dans de nombreux domaines, MFG/PRO offre une souplesse suffisante pour autoriser l'emploi de différentes méthodes en vue de parvenir à un même résultat. La méthode qui convient le mieux à votre entreprise doit être exposée dans des procédures réglementaires tenues à la dis- position de toutes les personnes concernées et parfaitement comprises par celles-ci. Il est bon que ces personnes participent également à la conception et à la création des procédures réglementaires.

Le tableau ci-après indique quelques-uns des domaines dans lesquels les procédures réglementaires contribueront à la réussite de votre projet, et vous soumet un choix de questions à examiner.

Précision des stocks	Quels sont les objectifs de précision requis par votre société ? Quels sont les moyens de contrôle à mettre en place pour atteindre ces objectifs ? L'exactitude des données saisies au cours des transactions fait-elle l'objet d'une vérification quotidienne ?

	Lorsque des articles présentent un solde négatif, procède-t-on à une vérification quotidienne pour en connaître la raison ? Les responsables de la saisie des données ont-ils reçu une formation adéquate ? L'accès aux transactions est-il protégé par menus pour les personnes habilitées ? L'inventaire tournant est-il utilisé pour mesurer l'exactitude et détecter les erreurs à temps ? Quelles tolérances d'inventaire tournant avez-vous définies dans le paramétrage de la gestion des stocks ? Avez-vous calculé le nombre d'articles à compter quotidiennement ? Quels sont les articles A, B, et C comptés quotidiennement ? Comment sont évaluées/mesurées les performances par rapport aux objectifs ?
Stock atelier/ Articles passés en charges	Avez-vous défini le compte du stock atelier dans le paramétrage système/ compte ? Avez-vous défini les comptes du stock atelier dans l'écran MAINT des lignes de produits ? Avez-vous défini un système à 2 casiers pour gérer le réapprovisionnement de stock pour ces articles ?

	Les articles du stock atelier sont-ils sortis via des sorties non planifiées, vers le compte du stock atelier, ou sont-ils transférés vers un emplacement d'atelier et périodiquement inventoriés ? (Cette seconde méthode permet à l'utilisateur d'actualiser simultanément les soldes comptables et physiques des articles non prélevés, périodiquement plutôt que par transaction.)
Ecarts de matières	Comment les écarts de matières sont- ils identifiés ? Comment les matières concernées par ces écarts sont-elles retirées du flux normal de la production ? Envisagez-vous de créer un emplacement spécial pour ces matières ? Comment le système est-il informé que ces articles ne sont plus disponibles pour les allocations ni gérés par le CBN ? Existe-t-il une commission d'examen des écarts de matières dans votre société ? Si oui, qui en est responsable ? (Généralement, cette commission est composée de représentants des services de conception, de la production, du SAV, des achats et de la planification.) Quelle est la fréquence des réunions de la commission d'examen ? Comment les matières à "utiliser par dérogation" et celles retouchées retour-nent-elles dans le processus de production ? Comment cette transaction est- elle entrée dans le système ?

Matières périmées/Rebuts	Comment et à quelle fréquence les matières périmées sont-elles identifiées par le système ? Avez-vous défini des comptes CG spéciaux pour les matières périmées et les rebuts ? Comment et à quelle fréquence vous débarrassez-vous de ces matières ? Comment s'effectue le calcul du coût des rebuts ? Le cas échéant, comment la valeur de récupération est-elle gérée ?
Clôture de fin d'exercice	Comment procédez-vous pour clôturer les exercices ? Quelles sont les éditions à lancer et à copier en fin de période ? Comment sont gérées les transactions rétroactives ?
Conservation des données	Quelles sont les informations à archiver ? Pendant combien de temps faut-il archiver en ligne les informations ? Quelles sont les informations à imprimer et pendant combien de temps faut-il conserver les copies imprimées ? Lorsque les données sont archivées hors ligne, quels sont les types de support utilisés ? Où et pendant combien de temps sont-ils conservés ?

Données

Etape 16 **Définir les comptes site/emplacement des stocks.** Vous pouvez associer chaque site et/ou emplacement à un compte ou centre de coût différent pour les stocks, rebuts, écarts de stock et pour le calcul des coûts. Cette possibilité assure une gestion plus stricte des coûts. Elle est souvent utilisée pour associer des centres de coût à des sites et emplacements distincts. Vous pouvez définir ces comptes dans l'écran MAINT comptes de stock.

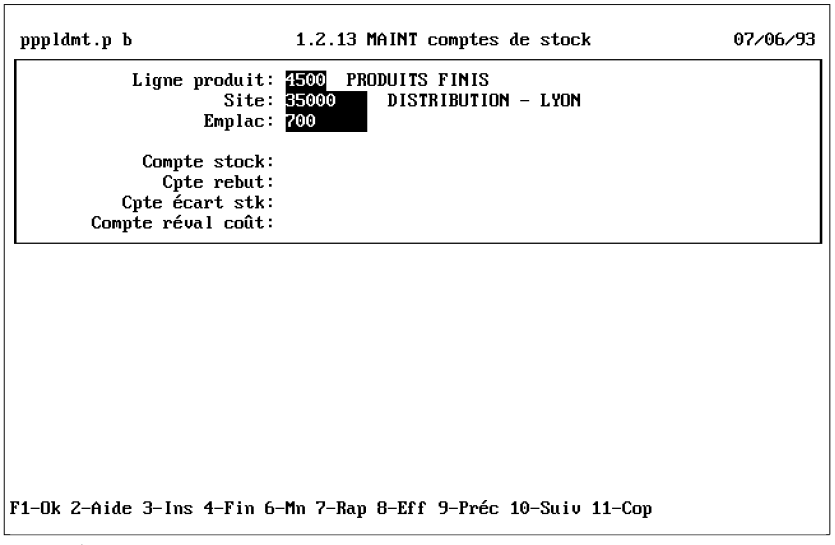


Fig. 2-1 Ecran MAINT comptes de stock

Etape 17 **Définir le paramétrage de la gestion des stocks** Les paramètres de la gestion des stocks permettent au système d'identifier les déséquilibres du stock, de mettre à jour le coût réel des articles, de générer les transactions comptables et d'accorder des priorités de prélèvement des articles.

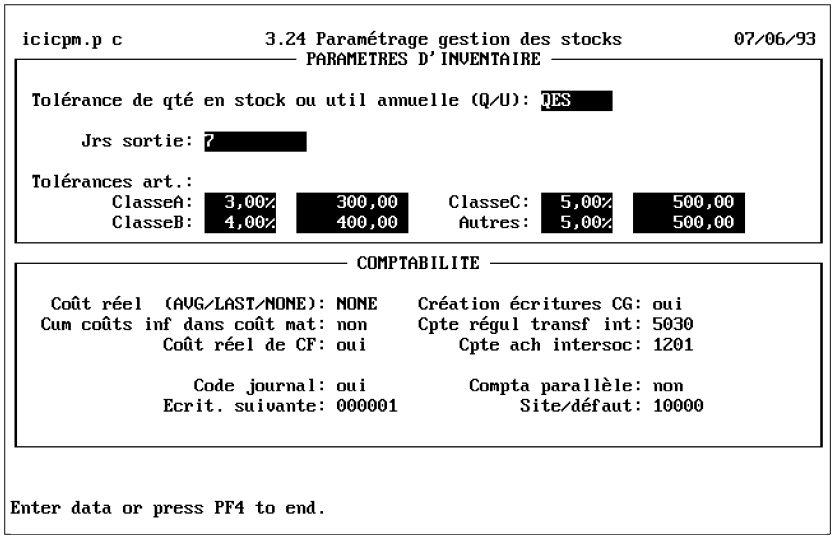


Fig. 2-2 Ecran Paramétrage gestion des stocks

Les paramètres d'inventaire déterminent les tolérances au-delà desquelles les comptages sont refusés. Lors de l'inventaire tournant, le système compare l'inventaire physique à la quantité en stock. Les différences qui dépassent les tolérances sont rejetées.

Si vous utilisez les allocations détaillées pour les commandes client et les ordres de fabrication, la méthode de prélèvement sélectionnée dans l'écran Paramétrage gestion des stocks détermine les articles à allouer en priorité.

Champ	Valeur	Explication
Tolérance de qté en stock ou util annuelle	Q U	Spécifie le critère permettant d'identifier l'inventaire physique ou les inventaires tournants qui dépassent la tolérance. La valeur Qoh (qes) indique que les tolérances de l'article sont calculées à partir de la quantité en stock, la valeur Usage, à partir de la consommation annuelle.

Jrs sortie	#	Nombre de jours calendaires restant avant expiration pour prélèvement ou sortie d'un article à durée de vie limitée.
Tolérances art.	% #	Spécifie la tolérance d'erreur maximale autorisée pour les inventaires. Elle est exprimée pour les articles de classe A, B, C et autres, en termes de pourcentage et de montant en devise de base. Elle est calculée à partir de la quantité en stock ou de la consommation spécifiées précédemment. Dès que vous entrez un résultat d'inventaire qui dépasse l'une de ces tolérances, un message d'erreur s'affiche.
Coût réel	L A N	Détermine le mode de calcul du coût réel. La valeur Last (dernière réception) définit le coût réel égal à celui de la dernière réception de l'article ; la valeur Average (moyen) aligne le coût réel des matières du niveau courant sur la dernière réception d'un article ; enfin, la valeur None (aucun) indique que le coût réel est actualisé manuellement. Sélectionnez l'option la mieux adaptée à vos besoins comptables.
Cum coûts inf dans coût mat	O/N	Détermine si vous faites un calcul par intégration ou par remontée de coûts pour les articles fabriqués. La valeur Oui sélectionne la première méthode ; le coût de l'article sera alors égal au total des coûts inférieurs et des coûts de matières du niveau courant. La valeur Non sélectionne la seconde méthode ; les coûts des niveaux inférieurs seront alors actualisés séparément.

Coût réel de CF	O/N	Indique s'il faut modifier le coût réel en fonction de la pièce de la comptabilité fournisseurs. Si la valeur est fixée à Oui et que le prix stocké dans le fichier maître des articles diffère de celui pratiqué pour l'ordre d'achat, le coût matières réel est mis à jour.
Création écritures CG	O/N	Indique si le système doit créer des écritures CG non comptabilisées pour les activités de stock (sorties et réceptions de stock, ajustements de compte et transferts, par exemple). De plus, toute transaction qui affecte le stock de l'encours génère des transactions de comptabilité générale (sorties pour des ordres de fabrication, réceptions et transactions de main-d'oeuvre, par exemple). Les sociétés qui utilisent l'inventaire permanent fixeront cet indicateur à Oui, tandis que celles qui recourent à l'inventaire périodique le fixeront généralement à Non. Ces dernières peuvent aussi choisir la valeur Oui, à condition de ne pas comptabiliser les transactions créées. Cette solution s'avère utile pour générer des écritures manuelles en cas d'inventaire périodique ou si vous disposez d'un système de comptabilité générale externe. Vous pouvez imprimer les transactions CG sur papier ou dans un fichier, puis les supprimer dans l'écran Supp/Arch des écritures CG (Fonctions d'administra-tion).
Cpte régul transf int	#	Utilisé pour les transferts de stock à l'intérieur d'une entité d'un site.

Cpte ach/ C/Coûts intersociétés	#	Utilisé pour les transferts de stock entre les entités d'un site.
Code journal	O/N	La valeur Oui indique que les transactions de comptabilité générale sont synthétisées par date et compte avant leur saisie dans le fichier des écritures CG. Cette option complique parfois le suivi des transactions. C'est pourquoi il est conseillé de fixer cet indicateur à Non tant que vous n'avez pas la certitude que les transactions sont imputées correctement. Vous pourrez ensuite sélectionner Oui afin d'optimiser votre base de données et de faciliter la gestion comptable.
Ecriture suivante	#	Numéro de référence de l'écriture suivante utilisé pour les transactions comptables. Ce numéro se compose du type (IC), de la date (AN, MO, JR) et du numéro d'écriture suivant.

Site/défaut	#	Utilisé pour tous les articles créés dans le fichier maître des articles. Il sert de site aux articles entrés via la fonction MAINT articles ou MAINT articles - général.

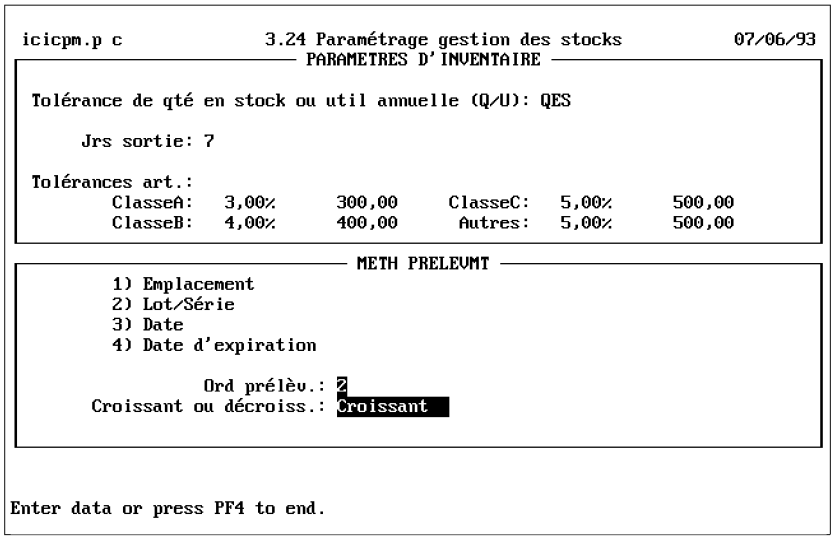


Fig. 2-3 Méthode de prélèvement des stocks

Ordre prélèv.	1 2 3 4	Prélèvement par emplacement, puis par numéro de lot/série. Prélèvement par numéro de lot/série, puis par emplacement. Prélèvement par date de création, puis par emplacement et numéro de lot/série. Prélèvement par date d'expiration, puis par emplacement et numérode de lot/série.
Croissant ou décroiss	A D	Indique l'ordre de tri appliqué uniquement à la première variable. La valeur Ascending (croissant) prélève le stock par emplacement, numéro de lot/série, date de création ou date d'expiration, depuis la valeur la plus faible/ancienne vers la valeur la plus élevée/récente. Quant à toutes les variables de deuxième et troisième rangs (emplacement, numéro de lot/série, etc.), elles sont toujours triées par ordre croissant.

Etape 18 **Charger les comptes de stock.** Après avoir gelé les activités sur votre ancien système, regroupez les soldes de stock courants et entrez-les dans le nouveau système MFG/PRO, via l'écran Récept - non planifiées. Cette transaction n'a pas d'incidence sur les ventes ou les sorties moyennes. (Celles-ci sont mises à jour par les transactions d'inventaires tournant et physique.) Si vous utilisez un progiciel de fabrication et que vous avez la possibilité de télécharger vos comptes de stock, vous entrerez vos données beaucoup plus rapidement à l'aide du traitement CIM.

Voir aussi la section concernant la présentation du système (CIM)

Etape 19 **Vérifier les comptes et la valorisation des stocks.** Vous pouvez vérifier les comptes de stock entrés pour les soldes de stock dans l'écran EDIT stock - détail. Cet écran affiche la ligne de produits, le site, la quantité en stock et d'autres informations connexes. Vérifiez l'exactitude des données et, le cas échéant, corrigez les erreurs. Pour modifier des caractéristiques du stock telles que la date d'expiration, la classe, le pourcentage de titre et le statut, vous devez utiliser l'écran MAINT emplacement stock. Pour changer l'emplacement et le site, il vous faut procéder à un transfert d'emplacement de stock.

Etape 20 **Supprimer les transactions CG.** L'entrée des comptes de stock génère des écritures CG-CF non comptabilisées. Dans de nombreux cas, ces comptes sont intégrés aux soldes comptables cumulés annuels existants. Vous devez alors supprimer ces transactions non comptabilisées dans l'écran Supp/Arch des écritures CG ; sinon, elles seront centralisées dans la comptabilité générale lors de la prochaine comptabilisation des écritures, donnant ainsi lieu à une double imputation.

Etape 21 **Lancer l'exploitation du module Gestion des stocks.** Vous êtes maintenant prêt à commencer le traitement réel des transactions de stock.

Chapitre Trois - Gestion des achats

Introduction

Pour de nombreux fabricants, la majeure partie du prix de revient d'un produit est imputable aux achats. En conséquence, une parfaite maîtrise du processus d'approvisionnement est indispensable. De plus, la gestion des achats étant un élément du cycle de gestion et de planification des matières, il est important que les activités correspondantes soient effectuées avec une efficacité optimale.

Le module Achats vous offre toutes les fonctions nécessaires à la gestion des approvisionnements, depuis les demandes d'achat initiales jusqu'à la réception des matières, sans oublier les éventuels retours au fournisseur. Il vous permet d'acheter des articles pour la fabrication ainsi que des produits et services hors fabrication, et prend en charge différents environnements de production : la production discrète, la production en process et la production juste à temps (JAT).

Ce chapitre débute par quelques généralités essentiellement destinées aux lecteurs peu familiarisés avec la gestion des achats.

Dans la section suivante, consacrée au flux des achats, vous trouverez la description de plusieurs éléments propres à MFG/PRO, tels que les programmes d'approvisionnement. Nous vous recommandons d'en prendre connaissance, même si vous êtes un spécialiste de la gestion des achats.

Les autres sections traitent des différents groupes de tâches de gestion des achats : création des demandes et des ordres d'achat, réception et retour des articles, et problèmes comptables liés à certaines situations telles que les contrats de sous-traitance. Chaque section contient des informations élémentaires, suivies par des précisions sur des points plus spécialisés, tels que le traitement multi-devises.

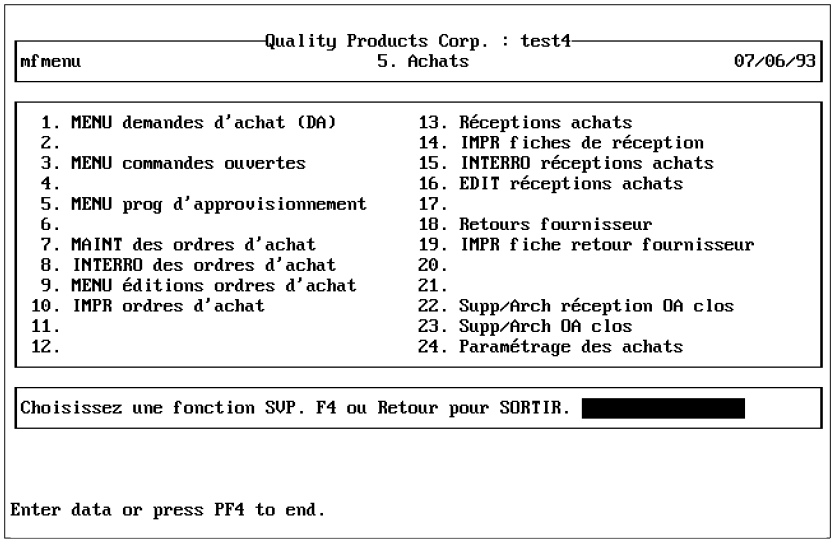


Fig. 3-1 Menu Achats

L'organisation du présent chapitre suit à peu près la liste d'options du menu représenté ci-dessus : analyse des demandes d'achat ; examen des éléments communs aux trois types de commandes utilisées dans le module Achats (ordres d'achat, commandes ouvertes et programmes d'approvisionnement) ; description plus approfondie des commandes ouvertes et des programmes d'approvisionnement ; conclusion consacrée à des sujets plus spécialisés, tels que les réceptions, les retours, l'optimisation de l'espace occupé par la base de données et certaines questions comptables.

Sommaire du chapitre

- *Notions fondamentales*
- *Flux des achats*
- *Demandes d'achat*
- *Ordres d'achat*
- *Commandes ouvertes*
- *Programmes d'approvisionnement*
- *Réceptions*
- *Retours*
- *Suppression des ordres périmés*
- *Questions de comptabilité et de coûts*

Notions fondamentales

Les activités d'achat sont le résultat de besoins. La plupart des besoins concernent des produits pour la fabrication et se présentent initialement sous forme d'ordres proposés issus du processus de calcul des besoins nets (CBN). Mais il existe également des besoins concernant des services et des marchandises hors fabrication (fournitures de bureau, équipement, services de sécurité, etc.). Bien que les besoins puissent émaner de différentes sources, le processus d'achat est identique une fois la demande d'achat créée.

Les principales fonctions du module Achats sont les suivantes : gestion des demandes d'achat, création des ordres, et enregistrement des réceptions et des retours. Chacune de ces fonctions correspond à un document précis : demande d'achat, ordre d'achat, bon de réception et autorisation de retour.

Demande d'achat	Document indiquant qu'une certaine quantité d'un produit doit être disponible à une date donnée. Les demandes d'achat peuvent être générées par le système de planification ou par un individu. Les demandes générées par le système sont basées sur un ordre CBN approuvé par un planificateur. En revanche, les demandes émanant d'un individu doivent franchir les différentes étapes du cycle d'approbation. Toute demande d'achat répertorie les différents articles requis, avec indication de la quantité, du site, de la date de besoin et (s'il s'agit d'une demande manuelle) du nom de la personne qui l'a établie.
Ordre d'achat	Contrat passé avec un fournisseur pour la livraison de certains articles à une ou plusieurs dates spécifiées. L'ordre d'achat contient, le cas échéant, des informations issues de la demande d'achat. Il définit les conditions du contrat et indique le montant des taxes et des frais d'expédition.

	Lorsqu'un ordre référence une demande d'achat, les quantités correspondantes sur cette dernière sont automatiquement consommées.
Bon de réception	Document utilisé pour enregistrer les marchandises reçues en stock. Le bon de réception met à jour les soldes du stock et permet à la comptabilité fournisseurs de vérifier les quantités reçues et les prix d'achat avant de traiter les règlements.
Autorisation de retour	Document permettant d'effectuer le suivi des marchandises retournées au fournisseur pour remplacement. (En ce qui concerne les articles retournés pour avoir, vous devez également créer un ordre d'achat négatif afin d'ajuster les soldes du compte fournisseur.)

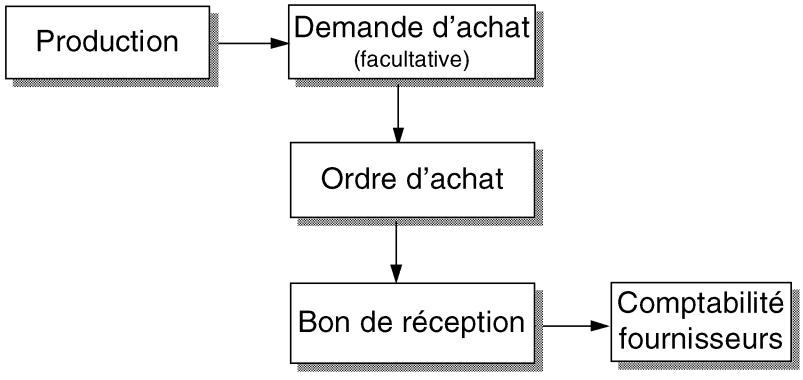


Fig. 3-2 Flux de la demande dans le module Achats

Types d'ordres

Il existe trois types d'ordres dans MFG/PRO : les commandes ouvertes, les ordres d'achat et les programmes d'approvisionnement. Quel que soit leur type, tous les ordres se composent de trois parties : la première définit les relations avec le fournisseur, la seconde énonce les conditions spécifiques du contrat et la troisième contient diverses informations relatives aux taxes et à l'expédition.

En-tête	Enonce les conditions générales du contrat, telles que le nom du fournisseur, l'adresse de livraison et la devise (mais non le prix).
Lignes	Contient la liste des articles commandés, la quantité, le prix et toutes les autres conditions concernant uniquement les lignes individuelles.
Bas de page	Contient des informations relatives aux taxes, à l'expédition et au statut de l'ordre, pour l'ensemble des lignes.

De nombreuses informations telles que les dates de livraison ou les adresses d'expédition peuvent être entrées soit dans l'en-tête (auquel cas elles s'appliquent à l'ensemble des lignes), soit au niveau d'une ligne spécifique.

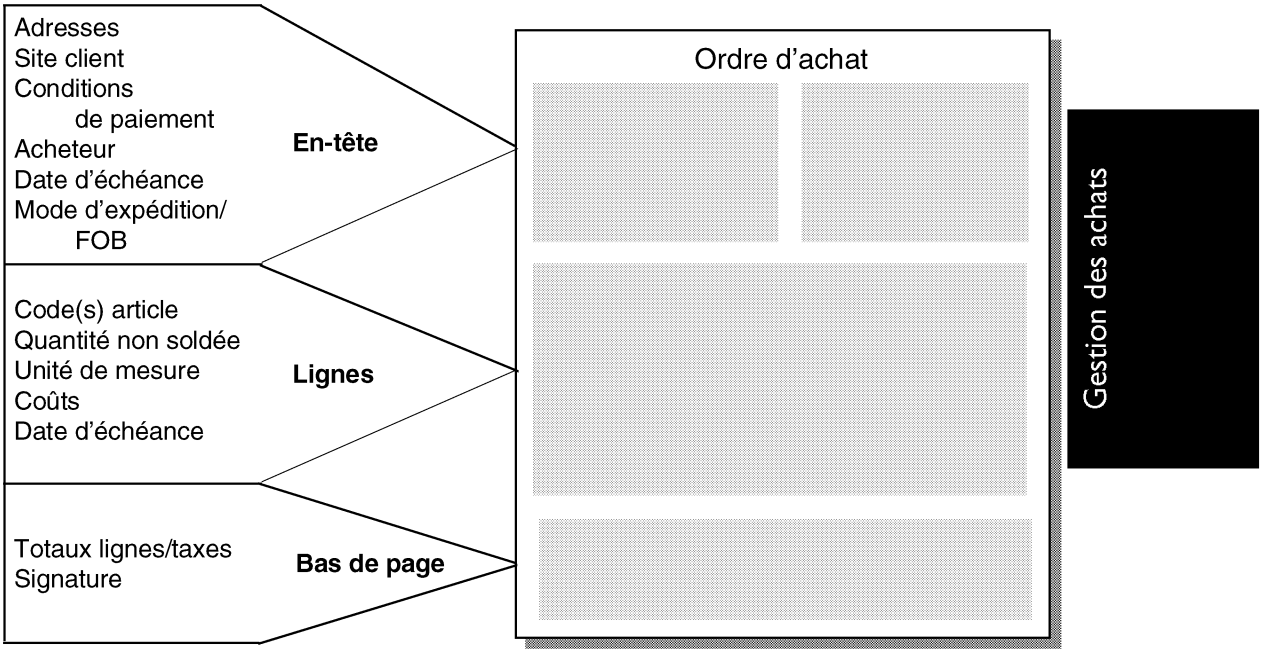


Fig. 3-3 Ordre d'achat

L'appartenance des commandes à l'un des trois types existants est essentiellement déterminée par la relation établie avec le fournisseur.

Ordres d'achat

On appelle ordre d'achat un contrat passé avec un fournisseur pour l'acquisition d'articles livrables à une ou plusieurs dates spécifiées. Les différentes lignes d'un ordre d'achat sont considérées comme des approvisionnements par le CBN. Ce document définit une relation ponctuelle avec un fournisseur, à l'occasion d'une transaction unique. Rien ne permet de prévoir que d'autres transactions auront lieu.

Le CBN traite tous les ordres d'achat comme des approvisionnements et part du principe que les quantités commandées seront disponibles à la date de livraison prévue.

Commandes ouvertes

Une commande ouverte est un document par lequel l'acheteur s'engage à acquérir une quantité globale à un prix spécifique et pendant une période donnée, les dates des appels de livraison restant à déterminer. Un tel accord suppose que vous avez établi une relation à long terme avec le fournisseur, auquel cas il est de l'intérêt des deux parties concernées de s'engager sur une certaine quantité pendant une période donnée. La commande ouverte définit les termes exacts de cet engagement.

A chaque appel de livraison, le système crée un ordre d'achat pour une quantité et une date spécifiques. Pour ce faire, il utilise la commande ouverte comme un modèle.

Le CBN ne tient pas compte des commandes ouvertes, et vous ne pouvez pas enregistrer des réceptions par rapport à celles-ci. Toutefois, les ordres d'achat résultant des appels de livraison sont traités exactement comme les autres.

Programmes d'approvisionnement

Les programmes d'approvisionnement sont utilisés par les sociétés qui passent avec un fournisseur un contrat à long terme prévoyant des livraisons hebdomadaires, voire quotidiennes. A court terme, il est possible de spécifier les dates, ou même les heures de livraison. A plus long terme, le niveau de détail est moindre, mais cependant conforme au CBN et aux impératifs de planification du fournisseur.

Le document lui-même est pratiquement identique à un ordre d'achat ordinaire concernant un seul article pour lequel sont définies plusieurs dates de livraison. Chaque programme d'approvisionnement étant associé à un ordre d'achat, l'en-tête et le bas de page sont identiques sur les deux documents. En revanche, la partie réservée aux lignes est remplacée par deux programmes : un programme de livraisons à court terme, précisant les quantités à livrer et les instructions de livraison, et un programme de planification à plus long terme contenant des informations relatives aux commandes futures et autorisant le fournisseur à acheter des matières premières ou à réaliser des sous-ensembles. En raison de l'analogie entre les ordres d'achat et les programmes d'approvisionnement, ces derniers peuvent être utilisés pour enregistrer des réceptions et sont reconnus par le CBN.

Utilisation des différents types d'ordres

En règle générale, on utilise les ordres d'achat pour les livraisons uniques et les commandes ouvertes pour les livraisons multiples, lorsque le fournisseur est connu et fiable et que les achats concernent des articles en stock plutôt que des articles fabriqués sur commande. Quant aux programmes d'approvisionnement, ils conviennent parfaitement pour les livraisons multiples, dans les cas où le fournisseur doit pouvoir anticiper pour s'organiser de manière efficace.

Prenons l'exemple d'une société qui fabrique des cartes de circuits imprimés. Pour les articles qu'elle commande une seule fois, comme la machine à souder, cette société utilise des ordres d'achat. Pour les articles tels que la soudure, qu'elle achète de manière irrégulière mais toujours au même fournisseur, elle établit une commande ouverte pour les 12 prochains mois et effectue chaque mois un appel de livraison précisant la quantité requise.

Par ailleurs, la société doit recevoir chaque semaine un lot de plaques vierges. Ses besoins peuvent être établis avec précision pour les quelques semaines à venir (grâce au portefeuille de commandes) et définis approximativement pour les 12 prochains mois—autant d'indications qui permettent au fournisseur de commander les matières premières et de planifier ses besoins en capacité et son stock d'en-cours. La société va donc recourir à des programmes d'approvisionnement pour définir à la fois le programme de livraisons et le programme de planification.

	Ordres d'achat	**Commandes ouvertes**	**Programmes d'approvisionnement**
Dates de livraison	Unique pour ordre/article	Multiples	Multiples
CBN	Oui	Non	Oui
Réceptions	Oui	Non	Oui
Durée	Occasionnelle	Court/moyen terme	Moyen/long terme
Eléments	En-tête Lignes Bas de page	En-tête Lignes Bas de page OA	En-tête Programme de planification Programme de livraisons Bas de page

Fig. 3-4 Caractéristiques des ordres—Synthèse

Flux des activités d'achat

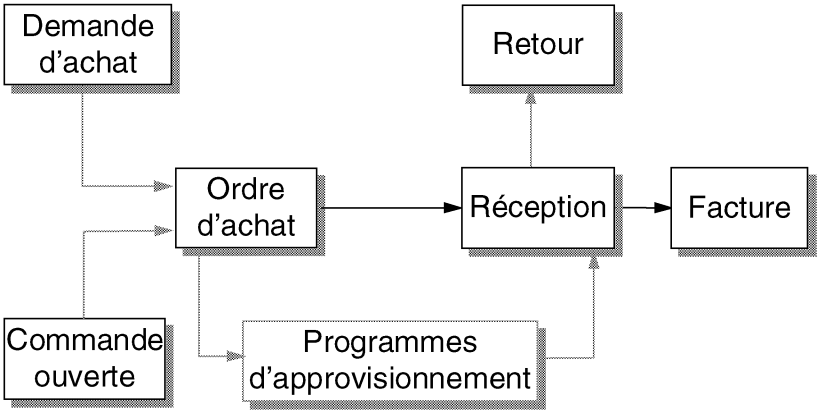


Fig. 3-5 Les activités d'achat

Dans MFG/PRO, les demandes d'achat, les réceptions et les trois types d'ordres correspondent à des écrans de maintenance distincts. C'est pourquoi il n'est pas inutile d'examiner dans le détail l'enchaînement des tâches entre les différents écrans.

La demande peut être initialement communiquée par l'intermédiaire d'une demande d'achat, mais cela n'a rien d'obligatoire. Cette demande d'achat peut être créée par saisie directe dans le module Achats ou par approbation d'un ordre proposé dans le module Calcul des Besoins Nets. Pour générer un ordre à partir d'une demande d'achat existante, il convient d'entrer un ou plusieurs codes d'approbation. L'impression de la demande d'achat est facultative.

La demande d'achat peut être référencée sur une commande ouverte ou sur un ordre d'achat. En ce cas, les données relatives aux lignes sont transférées de la demande à l'ordre. A l'achèvement de ce dernier, la demande d'achat est automatiquement effacée du système.

Les articles, les quantités et les dates d'échéance définis dans la demande d'achat sont transférés vers l'ordre d'achat. Cependant, si cet ordre d'achat est issu d'une commande ouverte, ce transfert se limite aux seules informations concernant les conditions générales du contrat. Les quantités de commande et les dates d'échéance sont généralement définies sur l'ordre d'achat. Si elles figurent sur la commande ouverte, elles sont valables pour toute la durée de vie de cette dernière.

Les commandes ouvertes peuvent faire l'objet de lancements mensuels, hebdomadaires ou basés sur tout autre cycle. Les commandes ouvertes n'étant pas envoyées au fournisseur, leur impression n'est pas obligatoire.

En règle générale, les conditions définies dans un ordre d'achat ont trait à un jeu de lignes unique, pour un jeu de dates de livraison unique. Le département des achats se charge d'imprimer l'ordre d'achat et de l'envoyer au fournisseur.

Cette règle ne s'applique pas aux programmes d'approvisionnement. En ce cas, vous devez créer un ordre d'achat initial dont la quantité de commande sera fixée à zéro, puis référencer celui-ci sur une commande programmée spéciale, à laquelle sont rattachés des programmes. Cette commande récupère les informations concernant le contrat contenues dans l'ordre d'achat et y ajoute des paramètres qui permettront au système de calculer les programmes. Programmes d'approvisionnement ; ordres d'achat

Il existe trois programmes de ce type : le programme de livraisons (à court terme), le programme de planification (à long terme) et le programme de réceptions. Ce dernier est mis à jour régulièrement (manuellement ou automatiquement, à partir des ordres proposés). Il génère alors les programmes de livraisons et de planification qui seront communiqués au fournisseur (ce dernier reçoit un exemplaire de l'ordre d'achat initial, ainsi que le programme de planification et le programme de livraisons après chaque mise à jour). Le système tient à jour des enregistrements relatifs aux quantités de commande cumulées et permet d'effectuer le suivi de la performance du fournisseur. Le traitement des réceptions et des retours est le même que pour les ordres d'achat.

Lorsque les articles commandés sont livrés au département des réceptions, leur nombre est enregistré à l'aide de transactions de réception (ou bons de réception). Le système peut alors imprimer des documents de réception qui seront joints aux articles lors de leur répartition au sein de la société.

Le fournisseur envoie également une facture à l'adresse de règlement, qui est généralement celle du département de la comptabilité fournisseurs. A réception, les informations figurant sur cette facture sont enregistrées dans le module Comptabilité fournisseurs. Cette opération donne lieu a un triple rapprochement entre la facture, la commande et les bons de réception générés par d'éventuelles livraisons. Vous pouvez ainsi vous assurer que les quantités facturées ont bien été reçues et qu'il n'y a aucune incohérence entre l'ordre d'achat et la facture. Par la suite, les pièces comptables enregistrées doivent être approuvées pour autoriser le règlement.

En cas de retour pour remplacement, il suffit de générer une transaction qui permettra d'effectuer le suivi des articles concernés. En cas de retour pour avoir, vous devez entrer une quantité négative pour ajuster les soldes du fournisseur. Vous pouvez également imprimer les documents concernant les retours.

Traitement multi-sites

La version 7 de MFG/PRO permet la répartition des activités d'achat entre différents sites (et bases de données). Supposons qu'une société crée une demande d'achat au Site A (Singapour), mais juge plus pratique ou plus avantageux d'acheter tous les articles concernés à partir du Site B (Chicago). En ce cas, la demande d'achat peut préciser que les activités d'achat relatives à ces articles doivent être centralisées par un seul site, Chicago. Cette indication (contenue dans le champ Site OA) est automatiquement intégrée dans le rapport généré par le Site B lors de l'examen des demandes d'achat. Les ordres d'achat entrés sur le Site B (à partir de l'état des demandes d'achat) référencent la demande d'achat créée sur le Site A, laquelle est alors consommée. L'ordre d'achat précise que les livraisons sont destinées au Site A, mais les bons de réception et les pièces comptables sont traités par le Site B. En revanche, les données CBN sont traitées par le Site A, car la planification des stocks doit être effectuée pour ce site.

Le traitement multi-sites peut être appliqué à tout ou partie des articles. Prenons l'exemple d'une société dont le siège social est situé sur la côte ouest des Etats-Unis et qui possède des unités de production à Los Angeles, Denver, Portland et Seattle. Le site de Los Angeles est chargé de la gestion de l'ensemble des achats ayant trait aux articles de stock, mais chaque site achète ses propres fournitures, stocks d'atelier, articles passés en charges, etc. Les différents sites peuvent être desservis par une même base de données ou par plusieurs bases reliées entre elles via un réseau.

(Vous trouverez des instructions détaillées sur la configuration de MFG/PRO en vue d'une utilisation avec plusieurs bases de données dans la section du manuel *Central Order Processing* consacrée à la mise en oeuvre.)

Achats hors fabrication et contrats de sous-traitance

Du fait que la demande concerne essentiellement les articles de stock, autrement dit les articles planifiés par le CBN, la majorité des ordres d'achat a également trait à de tels articles. Cependant, MFG/PRO vous permet également d'effectuer des achats concernant des articles hors fabrication (non mentionnés dans le fichier maître des articles) et des opérations de sous-traitance (transfert de production à un autre fabricant).

Achats hors fabrication

La plupart des achats gérés par MFG/PRO concernent des articles de stock—des articles tels que les matières premières et les composants, qui sont conservés en stock jusqu'à ce qu'ils interviennent dans le processus de fabrication d'un produit. Les réceptions de tels articles mettent à jour les soldes des stocks et sont considérées comme des approvisionnements par le CBN.

Cependant, en certaines occasions, vous avez besoin d'effectuer des achats ayant des conséquences différentes sur la comptabilité industrielle, les stocks et la planification.

La majorité des achats hors fabrication concerne des articles absents du fichier maître des articles, comme par exemple l'équipement et les fournitures de bureau. Ces articles ne mettent pas à jour les stocks. Dès réception, ils sont passés en charges ou capitalisés, selon le compte d'achats associé à la ligne. En conséquence, ils n'ont aucun effet sur le CBN.

Dans les deux cas ci-après, il peut être préférable de traiter comme des achats hors fabrication certains articles contenus dans le fichier des articles :

- Certains matériaux de production, tels que les solvants et les adhésifs, sont souvent passés en charges dès réception, car il n'est guère commode de tenir à jour des soldes de stock et de traiter des transactions pour des matières utilisées "en fonction des besoins". Remarquez toutefois que ces matériaux ne font pas partie du stock d'atelier qui, lui, est réceptionné en stock, puis passé en charges à mesure de sa consommation. Le stock d'atelier contient par exemple les connecteurs et les attaches bon marché.
- Il arrive également que des commandes d'articles de stock soient destinées à un département ne faisant pas partie de la production, comme par exemple le service technique ou le département marketing. Si ces articles sont gérés comme des achats hors fabrication, ils peuvent être imputés dès réception au département concerné. (Pour transférer des matières vers des départements hors production, vous pouvez également utiliser les sorties de stock non planifiées.)

Contrats de sous- traitance

Certains fournisseurs ne proposent pas des matières mais des services destinés à compléter les opérations de production. Une société peut être amenée à sous-traiter des opérations lorsque sa capacité de production est insuffisante ou lorsque ces opérations nécessitent du matériel spécialisé.

De même que les articles de stock, les services de sous-traitance sont définis dans le fichier maître des articles. Par contre, ils ne sont pas reçus en stock mais sur des ordres de fabrication. C'est pourquoi le CBN ne les considère pas comme une source d'approvisionnement, les quantités correspondantes étant déjà comprises dans l'ordre de fabrication. Lors de la saisie des commandes, le système vous invite à préciser le numéro et la référence de l'ordre de fabrication, ainsi que l'opération de sous-traitance. Bien que ces informations ne soient pas obligatoires, elles simplifient considérablement la tâche du réceptionnaire.CBN;contrats de sous-traitance

Vous trouverez à la fin du présent chapitre une brève analyse des questions de comptabilité et de mise en oeuvre relatives aux ordres d'achat pour contrats de sous-traitance.

Politique d'achat

La finalité première du module Achats est de vous permettre de gérer les achats liés aux stocks ou à la production. Vous pouvez aussi l'utiliser pour gérer d'autres achats qui transitent par le département des réceptions, tels que les opérations de sous-traitance et certains achats hors fabrication ou passés en charges. En revanche, il est déconseillé d'y avoir recours pour entrer des ordres d'achat concernant des articles non livrés au département des réceptions, comme par exemple les billets d'avion et les frais d'inscription à des séminaires.

Rappelons que l'enregistrement d'une facture dans le module Comptabilité fournisseurs donne lieu à un triple rapprochement entre la commande, le bon de réception et la facture. Si vous disposez d'un ordre d'achat mais non du bon de réception correspondant, vous ne pouvez pas vous assurer que les articles ont été reçus, sauf si vous avez défini des procédures manuelles d'enregistrement des réceptions.

Il est judicieux d'utiliser le module Achats pour effectuer le suivi des articles normalement livrés au département des réceptions, car vous disposez toujours d'une commande et d'un bon de réception. Par contre, il est déconseillé d'enregistrer dans MFG/PRO les réceptions des articles qui ne passent pas par ce département.

Si les procédures en vigueur dans votre société stipulent que tout achat doit faire l'objet d'un ordre d'achat, vous souhaitez probablement contrôler certains articles via des ordres d'achat manuels plutôt que de les entrer dans MFG/PRO. Ainsi, lorsque vous enregistrez une facture, il n'est pas nécessaire que le numéro d'ordre d'achat référencé existe dans le système.

Demandes d'achat

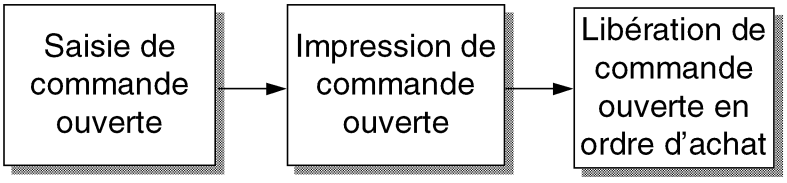


Fig. 3-6 Flux des demandes d'achat

Vous pouvez utiliser les demandes d'achat pour les achats en stock et hors stock, mais pas pour les contrats de sous-traitance ou les programmes d'approvisionnement. Chaque demande d'achat ne peut référencer qu'un seul code article et doit obligatoirement être entrée dans la devise de base.

Lorsqu'un ordre d'achat référence une demande d'achat non soldée, les quantités figurant sur cette dernière sont consommées par la quantité de commande. Les demandes d'achat entièrement consommées sont supprimées automatiquement. (Si la demande d'achat renvoie à une commande ouverte, les quantités ne sont consommées que lors du lancement des ordres d'achat correspondants.)

Les principaux éléments d'une demande d'achat sont les suivants : code article, site, quantité, unité de mesure, date de besoin et site OA. La distinction entre site et site OA est importante. En effet, le premier détermine le lieu de livraison de l'article alors que le second fait référence au site qui passe la commande. Par exemple, une demande d'achat émanant de Denver pour un ordre d'achat créé à Los Angeles mentionnerait Denver dans le champ Site et Los Angeles dans le champ Site OA.

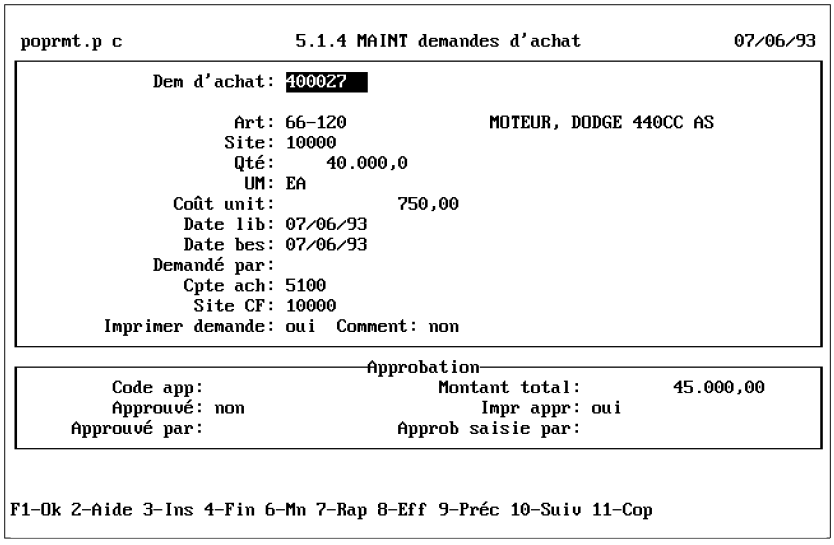


Fig. 3-7 Maintenance des demandes d'achat

Les codes d'approbation mentionnés sur une demande d'achat font référence aux responsables autorisés à approuver les achats jusqu'à un certain montant. Ces montants maximum peuvent être définis par site, ligne de produits et/ou compte d'achats. Dans MFG/PRO, l'approbation des demandes d'achat n'est pas un système de contrôle mais simplement un moyen d'enregistrer et de suivre les personnes ayant émis une autorisation. Les contrôles doivent être assurés par des procédures formelles exécutées en dehors de MFG/PRO.

Vous pouvez également préciser le code article fournisseur sur une demande d'achat. Avant de créer une demande d'achat, il peut être judicieux de consulter les états générés par le module Articles/Sites afin de vérifier les disponibilités de ce fournisseur pour un article donné. Les articles fournisseur apparaissent sur les états des demandes d'achat, avec indication des unités de mesure, prix d'offre, quantités d'offre et délais correspondants.

Précisons enfin que vous ne pouvez pas référencer directement les fournisseurs ou les prix des articles sur les demandes d'achat. Si ces informations sont indispensables à votre société, vous pouvez enregistrer la demande sur une commande ouverte plutôt que sur une demande d'achat. Une fois cette commande ouverte approuvée, il vous suffit de la libérer par un ordre d'achat unique. L'inconvénient de cette méthode est que les commandes ouvertes ne sont pas considérées comme des sources d'approvisionnement par les modules de planification.

Ordres d'achat

Rappelons que tous les ordres se composent de trois parties : en-tête, lignes et bas de page. Chacune de ces parties contient également un certain nombre d'éléments communs. Etant donné que les commandes ouvertes se transforment en ordres d'achat et que les programmes d'approvisionnement sont basés sur des ordres d'achat, les informations ci-après sont valables pour tous les types d'ordres.

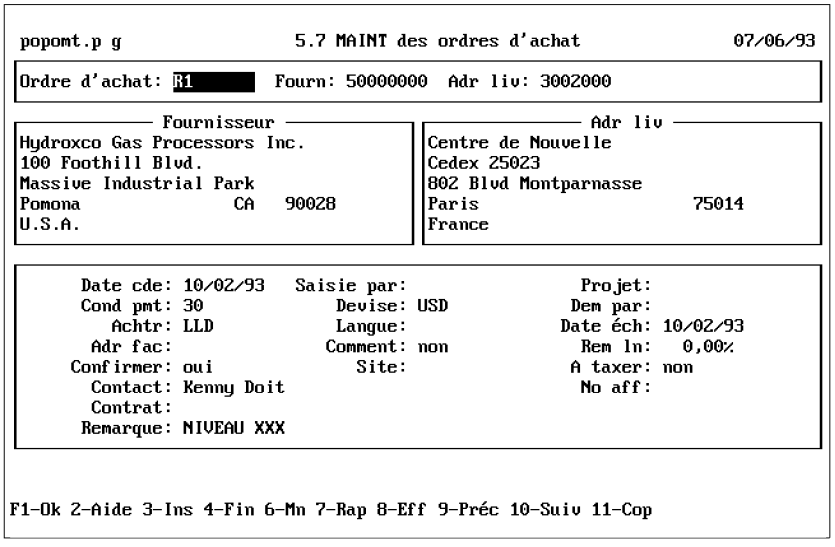


Fig. 3-8 En-tête

En-tête

Certaines des données définies dans l'en-tête—telles que l'adresse de livraison, le site client, les dates d'échéance et le statut d'imposition —deviennent par la suite des valeurs par défaut lors de la saisie des lignes.

Destinations

Dans MFG/PRO, la destination d'un ordre d'achat est exprimée par une adresse de livraison et un site client (réception en stock). L'adresse et le site définis dans l'en-tête constituent des valeurs par défaut. Au niveau de chaque ligne, vous pouvez remplacer le site par défaut (vous pouvez associer un site différent à chaque ligne d'un ordre d'achat). De plus, si votre fichier d'adresses est correctement configuré, chaque site peut être associé à une adresse qui se substituera automatiquement à la valeur par défaut apparaissant sur l'ordre d'achat. Pour ce faire, vous devez entrer le code site comme un code adresse dans le fichier des

adresses, puis lui attribuer une adresse de livraison. Lorsque vous imprimez l'ordre d'achat, vous devez alors activer l'option de tri par site, faute de quoi le site par défaut apparaîtra sur chaque page.

Bien qu'un ordre puisse correspondre à plusieurs destinations, la taxe sur les achats est toujours calculée en fonction des pourcentages et des comptes CG associés à l'adresse de livraison qui figure dans l'en-tête.

Devise

Vous pouvez entrer les ordres d'achat dans la devise de base ou dans une autre devise (auquel cas le règlement peut être effectué soit dans cette autre devise, soit dans la devise de base).

Il peut arriver qu'un ordre soit négocié avec un taux de change fixe. Supposons qu'une société australienne négocie une commande avec un fournisseur établi à Singapour. L'ordre d'achat est entré dans le système en dollars de Singapour, avec un taux de change fixe en dollars australiens. En cas d'évolution défavorable du cours du change entre la date de la commande et la date de règlement de la facture, cette dernière peut malgré tout être réglée en dollars australiens au taux préalablement négocié.

En l'absence de taux de change fixe, le système vous invite à entrer le taux au comptant lors de la réception de l'ordre d'achat ainsi que lors du traitement de la facture et du règlement dans le module Comptabilité fournisseurs. Pour de plus amples informations sur les traitements multi-devises, reportez-vous au manuel *Organisation du système*.

Remarques et commentaires

La possibilité d'entrer des remarques et des commentaires dans l'en-tête d'un ordre d'achat peut s'avérer très utile pour préciser certaines conditions contractuelles ou fournir des informations relatives au colisage, à l'expédition, etc.

Lorsque la valeur de l'indicateur Commentaires est fixée à oui, le système affiche automatiquement un écran dans lequel vous pouvez entrer les commentaires associés à la ligne concernée. Vous pouvez par exemple entrer des informations en rapport avec les spécifications, le contrôle, le colisage ou les instructions de livraison. Vous pouvez marquer pour impression toutes les pages de commentaires contenant des informations que vous souhaitez communiquer au fournisseur. Chaque commentaire est imprimé juste après l'article auquel il se rapporte.

Sites

La fonction achats pouvant être centralisée (un seul site commande les matières à livrer à plusieurs sites), il est indispensable d'indiquer deux sites distincts sur les demandes et les ordres d'achat : le site qui passe la commande (site de commande) et le site qui procède à la réception en stock (site client). Le premier doit être entré dans l'entête (ou dans le champ Site OA de la demande d'achat); le second doit être indiqué au niveau de chaque ligne.

Lignes

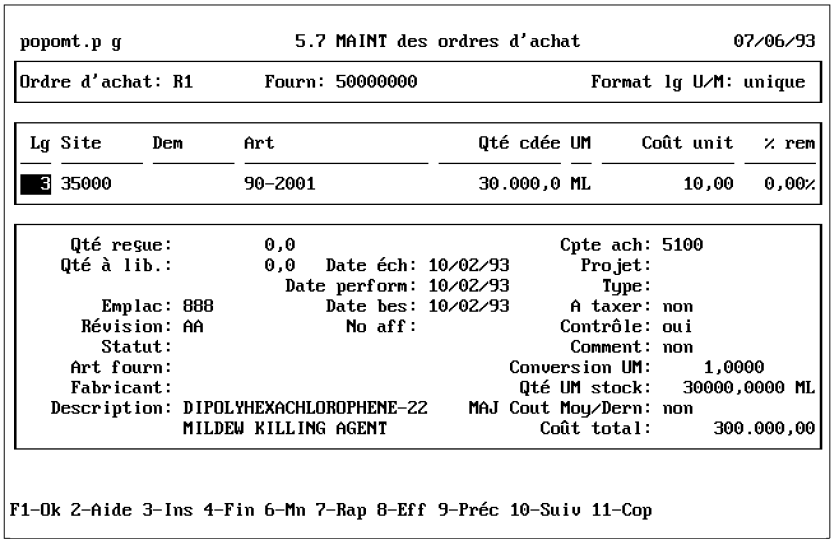


Fig. 3-9 Saisie des lignes (une seule ligne)

Format

Pour la saisie des lignes d'un ordre d'achat, vous avez le choix entre deux formats : unique ou multiple. En format multiple, vous pouvez entrer sur un seul écran des informations élémentaires telles que le code article, la quantité et le prix, pour un maximum de 12 lignes. En format unique, vous avez en outre la possibilité de personnaliser chaque ligne par des informations telles que la date d'échéance, la destination, le statut fiscal, etc. Le format par défaut est défini par un indicateur sur l'écran Paramétrage des achats (5.24).

Code article

Le code entré sur chacune des lignes d'un ordre d'achat ne détermine pas seulement l'article commandé, mais permet également de savoir s'il s'agit d'un article de stock ou d'un article hors fabrication et, potentiellement, quel est le fournisseur de cet article.

Pour entrer les articles de stock, vous avez le choix entre les trois méthodes suivantes : saisie directe du code article, choix d'un code article dans une fenêtre déroulante ou saisie d'un code article fournisseur valide. Si le code entré ne figure pas dans le fichier maître des articles, le système traite automatiquement la ligne comme un achat hors fabrication.

Lorsque vous entrez un code article fournisseur, vous voyez apparaître à l'écran le code de l'article de stock correspondant, ainsi que le prix d'offre et l'unité de mesure d'achat par défaut. Cependant, le code article fournisseur apparaît sur l'ordre.

Quantité commandée

La quantité commandée peut être positive ou négative (les quantités négatives sont utilisées pour les marchandises retournées au fournisseur).

Lorsque vous imprimez un ordre d'achat, celui-ci indique uniquement les quantités non soldées. Autrement dit, si vous imprimez un ordre d'achat pour lequel vous avez déjà enregistré des réceptions, il ne reflète plus la quantité initialement commandée.

Unité de mesure

L'unité de mesure utilisée pour commander un article peut différer de l'unité de mesure standard définie dans le fichier maître des articles. Le système utilise automatiquement cette dernière à des fins de planification, et pour éditer les listes de prélèvement et la plupart des états, notamment les états des stocks.

Sur les demandes et les ordres d'achat, vous pouvez utiliser n'importe quelle unité de mesure. Vous avez également la possibilité de définir des facteurs de conversion, afin de simplifier la saisie des lignes et de garantir l'exactitude des opérations de planification et d'édition d'états. Si vous avez défini un facteur de conversion, le système l'utilise automatiquement afin de mettre à jour le coût unitaire pour l'unité de mesure de remplacement. Dans le cas contraire, le facteur de conversion par défaut est 1000 ; vous devez donc mettre à jour manuellement la valeur du champ Conversion UM.

Prenons l'exemple d'une société qui achète des axes d'acier par cartons de 100 mais qui gère les enregistrements de stock et de planification au niveau unitaire. Elle devra donc convertir les unités en cartons, en fixant à 100 la valeur du facteur de conversion.

Vous pouvez traiter les réceptions dans l'unité de mesure de votre choix (standard ou de remplacement).

Coût unitaire

Lors de la saisie des commandes, différents facteurs permettent au système de déterminer le coût unitaire par défaut d'un article. En premier lieu, il se base sur l'un des éléments suivants :

- Prix de l'article fournisseur (le cas échéant).
- Coût CG défini dans le fichier des articles (le cas échéant).
- Coût de la demande d'achat.

Ensuite, il recherche un tarif (Version 7.3) dont les caractéristiques correspondent à la commande. S'il en trouve un, il s'en sert pour recalculer le prix unitaire. Lors de sa recherche, il choisit le premier tarif qui correspond à l'un des jeux de paramètres suivants :

1. Devise, date de validité, article, unité de mesure.
2. Devise, date de validité, article.
3. Devise, date de validité, ligne produit.
4. Devise, date de validité, ligne produit, unité de mesure.
5. Devise, date de validité, unité de mesure.
6. Devise, date de validité.

S'il trouve un tarif correspondant à la commande, il recherche dans celui-ci un prix pour la quantité de commande concernée (les quantités minimum du tarif sont basées sur l'unité de mesure de stockage, et non sur celle du tarif).

S'il existe un prix pour cette quantité, le système recalcule le prix unitaire par défaut en fonction du type de tarif :

Price (prix)	Le prix fixe de la quantité de commande devient le coût unitaire.
Discount (remise)	Le pourcentage de remise associé à la quantité de commande (affiché dans le champ %rem) est appliqué au coût par défaut pour déterminer le coût total.
Markup (majoration)	Le pourcentage de majoration (affiché sous forme de pourcentage négatif dans le champ %rem) est appliqué au coût par défaut pour déterminer le coût total.

En l'absence de tarif correspondant ou si la quantité de commande est inférieure à la quantité minimum figurant sur le tarif, le système ne recalcule pas le coût unitaire initial.

Remise

Il s'agit d'un éventuel pourcentage de réduction appliqué au prix unitaire. Notez que le prix unitaire imprimé sur l'ordre d'achat est le prix après remise.

Emplacement

Il s'agit du lieu de livraison de l'article. Si l'article doit faire l'objet d'un contrôle (indicateur Contrôle = Oui), ce champ prend par défaut la valeur définie sur l'écran Paramétrage des achats (5.24). Dans le cas contraire, l'emplacement par défaut est celui du stock articles.

Code révision

Il s'agit du niveau de révision de la ligne concernée, qui n'est pas nécessairement identique au niveau actuel de révision de l'article. Notez que cette révision a trait à l'article et non au document lui-même (qui peut être révisé par ailleurs). Les révisions des ordres d'achat sont mentionnées dans la partie "bas de page".

Statut

Ce code précise le statut de l'article ou de l'ordre : non soldé (<espace>), annulé (X) ou clos (C). Le statut non soldé peut parfaitement s'appliquer à un ordre contenant des articles clos ou annulés. Par ailleurs, vous pouvez autoriser le système à annuler automatiquement un article si la quantité reçue est inférieure à la quantité commandée. Pour ce faire, il vous suffit d'activer une option de l'écran Paramétrage des achats (Annuler manquants = Oui). Le code statut de la commande apparaît dans la partie "bas de page".

Lorsqu'une ligne est entièrement reçue, elle prend automatiquement le statut Closed (clos). Lorsque toutes les lignes d'une commande sont closes, celle-ci prend à son tour le statut C.

Vous avez également la possibilité de clôturer manuellement une ligne ou un ordre d'achat en lui attribuant le statut C. Remarquez que vous pouvez restaurer les lignes et les ordres d'achat annulés ou clos en modifiant simplement leur code statut. Cependant, il n'est pas nécessaire de rouvrir une ligne ou un ordre pour traiter les retours au fournisseur.

Lorsque vous annulez une ligne ou un ordre d'achat, le système conserve un enregistrement des éventuelles quantités non reçues mais les exclut du CBN et des états des commandes non soldées.

Articles fournisseur

Certains fournisseurs souhaitent recevoir des commandes référençant également leurs propres codes article. C'est pourquoi MFG/PRO vous permet de définir une table de correspondance entre le fichier maître des articles et les articles fournisseur. Ainsi, vous pouvez entrer indifféremment votre propre code article ou celui du fournisseur lors de la saisie d'un ordre d'achat, et les deux codes peuvent être imprimés sur le document. (Si d'autres informations complémentaires sont requises par le fournisseur, vous pouvez les ajouter dans les commentaires de lignes.)

La saisie des articles fournisseur s'effectue sur l'écran MAINT des articles fourn. (1.19). Pour chaque article fournisseur, vous pouvez indiquer une unité de mesure, un délai, un prix et une quantité d'offre, une devise, ainsi qu'une référence fabricant et article fabricant.

Les articles fournisseur apparaissent sur la sortie imprimée des demandes d'achat et sur les états correspondants. Ils permettent à l'acheteur d'examiner les impératifs relatifs à un article et de comparer les prix et les délais offerts par les différents fournisseurs possibles de cet article.

Après avoir sélectionné un fournisseur pour une commande, l'acheteur peut entrer manuellement un code article fournisseur (au lieu d'un code article) au niveau d'une ligne. En ce cas, le système remplace automatiquement le code entré par le code article. Si vous avez associé un seul code article fournisseur à un article et un fournisseur, vous pouvez entrer le code article issu du fichier maître : le système récupère automatiquement ce code article du fournisseur pour l'ordre d'achat. Lorsque le système dispose d'un code article fournisseur pour une ligne, il utilise celui-ci pour définir l'unité de mesure par défaut. Par ailleurs, le prix d'offre du fournisseur devient le coût unitaire par défaut, sous réserve que les conditions suivantes soit remplies :

- La devise de l'ordre d'achat est identique à celle associée à l'article fournisseur.
- La quantité de commande est au moins égale à la quantité d'offre.
- L'unité de mesure est identique à celle de l'article fournisseur.

Date d'échéance

La date d'échéance est la date à laquelle les matières doivent être expédiées ou entrées en production. La date indiquée dans l'en-tête est utilisée par défaut au niveau des lignes.

Date perform

Il s'agit de la date de livraison promise par le fournisseur. Si vous ne renseignez pas ce champ, le système utilise par défaut la date d'échéance.

Date de besoin

On appelle date de besoin la date à laquelle les matières doivent être livrées. En ajoutant le délai de contrôle (le cas échéant) à la date de besoin, on doit obtenir la date d'échéance. Lorsque la ligne référence une demande d'achat, sa date de besoin par défaut est celle de la demande d'achat. Si vous ne référencez aucune demande d'achat et que vous ne renseignez pas ce champ, le système utilise par défaut la date d'échéance comme date de besoin.

Numéro d'affaire

Il s'agit d'un code facultatif qui permet d'associer l'ordre d'achat à un numéro d'affaire donné. Si vous entrez ce numéro dans l'en-tête, il apparaît automatiquement au niveau de chaque ligne, où il peut être remplacé.

Compte d'achats

Le compte d'achats est un compte de charges ou d'actif utilisé uniquement pour les achats hors fabrication, bien que le champ correspondant apparaisse également lors de la saisie des articles de stock et des services de sous-traitance. Lorsque vous enregistrez une réception par rapport à un article hors fabrication, le système crée une écriture CG qui débite le compte d'achats et crédite le compte des réceptions passées en charges.

Types d'article

Il existe trois codes type, qui permettent à MFG/PRO d'établir une distinction entre les différents types d'articles : <espace> (article de stock), M (article hors fabrication) et S (sous-traitance).

Lorsqu'un article figure dans le fichier maître des articles, le système considère qu'il s'agit d'un article de stock et attribue par défaut la valeur <espace> à son code type. Vous pouvez conserver cette valeur si les réceptions doivent mettre à jour les soldes de stock et être considérées comme des approvisionnements par le CBN. Cependant, pour les articles passés en charges et les commandes destinées à des départements hors production, vous pouvez remplacer la valeur par défaut par le code M. Lorsqu'un article ne figure pas dans le fichier maître des articles, le système lui attribue par défaut le code type M. De tels articles ne mettent pas à jour les soldes de stock et sont passés en charges ou capitalisés dès réception, selon le compte d'achats de la ligne concernée. De plus, ils n'ont aucun effet sur le CBN.

Bien qu'ils soient définis dans le fichier maître des articles, les services de sous-traitance ne sont pas reçus en stock mais sur des ordres de fabrication. C'est pourquoi le CBN ne les considère pas comme une source d'approvisionnement, les quantités correspondantes étant déjà comprises dans l'ordre de fabrication. Lors de la saisie des commandes, le système vous invite à préciser le numéro et la référence de l'ordre de fabrication, ainsi que l'opération de sous-traitance. Ces informations ne sont pas obligatoires mais elles simplifient considérablement la tâche du réceptionnaire.

Les ordres d'achat et les commandes ouvertes peuvent contenir n'importe quel type d'article, mais les programmes d'approvisionnement ne doivent contenir que des articles de stock.

A taxer

Ce champ contient un indicateur spécifiant si l'article doit ou non être taxé. Aux Etats-Unis, les articles destinés à la revente ne sont pas taxés. L'indicateur défini dans l'en-tête apparaît par défaut au niveau de chaque ligne, mais il peut être modifié.

Contrôle

Ce champ contient un indicateur spécifiant si l'article doit ou non faire l'objet d'un contrôle après réception. Si la valeur de cet indicateur est fixée à Oui, l'emplacement par défaut est le lieu de contrôle défini sur l'écran Paramétrage des achats (5.24). Dans le cas contraire, l'emplacement par défaut est celui du stock articles.

Coût réel (AVG/LAST/ NONE)

L'indicateur contenu dans ce champ spécifie si cet ordre d'achat doit ou non se refléter dans le coût CG ou le coût réel de l'article. Si oui, le coût retenu sera le dernier coût (autrement dit, celui de cet ordre) ou un coût moyen pondéré, selon la valeur définie sur l'écran Paramétrage gestion des stocks (3.24). Si le module Gestion des coûts est installé et que l'option coût moyen est activée aussi bien pour le coût CG que pour le coût réel, le système met automatiquement à jour ces deux coûts.

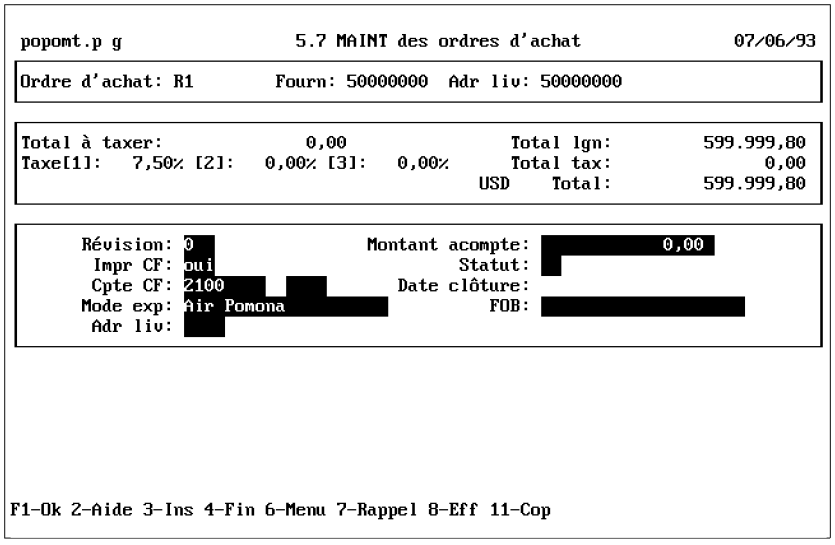


Fig. 3-10 Bas de page

Bas de page

Taxes

En ce qui concerne les taxes US, vous pouvez entrer jusqu'à trois pourcentages (ville, comté et état de l'adresse de livraison). La TVA n'apparaît pas sur les ordres d'achat. Pour le Canada, vous pouvez définir une taxe (PST) applicable à la ville et à la province de l'adresse de livraison.

Révision d'ordre d'achat

Le champ Révision permet d'indiquer le nombre de modifications apportées à un ordre d'achat. Il contient un code révision entré manuellement—à ne pas confondre avec le code révision de l'article, qui correspond aux différentes versions du plan de fabrication. Chaque fois que vous modifiez l'ordre d'achat, vous pouvez incrémenter ce numéro d'une unité. Vous avez également la possibilité d'entrer des commentaires pour décrire la modification effectuée et en préciser le motif. Enfin, vous pouvez imprimer un nouvel exemplaire de l'ordre d'achat afin de documenter la modification.

Impression des ordres d'achat

Seules les quantités non soldées sont imprimées sur les ordres d'achat. Autrement dit, si vous imprimez un ordre d'achat pour lequel vous avez déjà enregistré des réceptions, il ne reflète plus la quantité initialement commandée.

Pour vous éviter de réimprimer accidentellement un ordre d'achat, le système fixe automatiquement à Non l'indicateur d'impression de tout ordre déjà imprimé. Si vous tentez de réimprimer un ordre sans avoir préalablement entré Oui dans ce champ, vous voyez apparaître le mot DUPLICATE (en double).

Le niveau de révision (numéro de modification de l'ordre) imprimé sur l'ordre d'achat doit être mis à jour manuellement dans la partie "bas de page" de l'ordre d'achat.

Mode d'expédition

Le nom affiché ici est celui du transporteur par défaut défini sur l'écran MAINT des fournisseurs (2.3.1), à savoir le transporteur préférentiel pour les commandes d'un fournisseur donné. Vous pouvez le remplacer.

Montant d'acompte

Le champ Montant acompte permet d'indiquer le montant d'un éventuel acompte joint à l'ordre d'achat. Ce montant ne met pas à jour le solde du compte CG ni du compte fournisseur. L'enregistrement du règlement dans le module Comptabilité fournisseurs nécessite un écriture distincte (enregistrement manuel d'un chèque hors CF, par exemple). Pour suivre cet acompte, vous devez également entrer un avoir bloqué qui sera libéré ultérieurement à réception de la facture.

Point FOB

FOB est l'abréviation de "free on board" (franco à bord). Le point FOB désigne le lieu où le titre de propriété passe du vendeur à l'acheteur et définit les responsabilités en matière de frais de transport.

Commandes ouvertes



Fig. 3-11 Flux des commandes ouvertes

Les commandes ouvertes vous seront utiles si vous avez l'habitude de commander un article donné de façon régulière (chaque jour, chaque semaine, chaque mois) ou récurrente. Ces commandes étant seulement des "modèles", elles ne permettent pas d'enregistrer des réceptions et le CBN ne les considère pas comme des approvisionnements.

Si vous ne spécifiez aucune date d'échéance lors de la saisie d'une commande ouverte, ces dates seront affectées automatiquement lorsque vous libérerez la commande.

Pour libérer une commande ouverte en ordre d'achat, vous devez entrer Oui dans le champ Libérer et indiquer la quantité à libérer au niveau de chaque ligne. Si vous libérez les commandes par code cycle, la commande ouverte doit posséder un tel code.

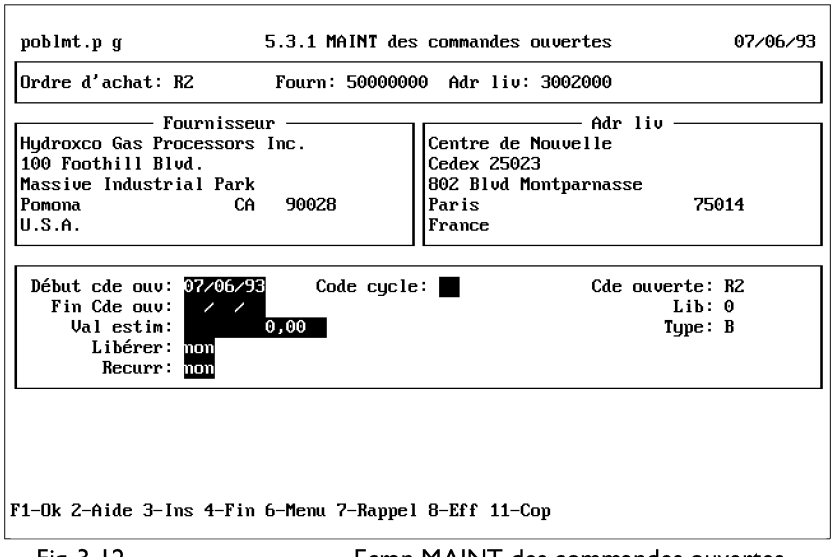


Fig. 3-12 Ecran MAINT des commandes ouvertes

Lorsque vous transformez des commandes ouvertes en ordres d'achat, le système affecte à ceux-ci un numéro constitué du numéro de commande suivi d'un numéro de lancement. Ainsi, le premier ordre d'achat correspondant à la commande 12004 pourrait être l'ordre 12004001, le second l'ordre 12004002, et ainsi de suite.

En cas d'annulation ou de suppression d'une ligne d'une commande ouverte, la quantité non soldée figurant sur l'ordre d'achat correspondant est automatiquement ajustée. Lorsque vous enregistrez une réception pour un ordre d'achat, la quantité correspondante sur la commande ouverte est également mise à jour (le cas échéant).

Programmes d'approvisionnement

Les programmes d'approvisionnement peuvent être définis comme un prolongement des ordres d'achat classiques. Leur but est de permettre le traitement de plusieurs livraisons pour un ordre d'achat unique. Ils offrent trois types d'avantages par rapport aux commandes simples :

Quantités de commande. Contrairement aux ordres d'achat, qui indiquent uniquement les quantités discrètes, les programmes d'approvisionnement indiquent également les quantités cumulées (total pour la commande) et les quantités nettes demandées. Pour plus de détails sur ces différents types de quantités, reportez-vous au paragraphe Programmes de réceptions du présent chapitre.

Informations de planification. Sur le court terme, l'ordre d'achat et le programme de livraisons offrent les mêmes fonctions. Par contre, le programme de planification permet également au fournisseur de s'organiser en fonction des besoins à venir.

Facilité de mise à jour. Les ordres d'achat doivent être mis à jour manuellement, alors que les programmes d'approvisionnement peuvent être mis à jour automatiquement à partir des ordres proposés.

Création d'un programme d'approvisionnement

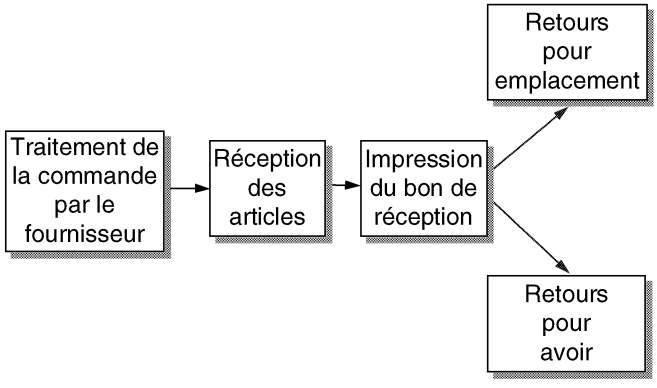


Fig. 3-13 Flux des programmes d'approvisionnement

Avant de créer un programme d'approvisionnement, vous devez créer trois documents : un ordre d'achat, une commande cadencée et un programme de réceptions. Effectuez cette opération une seule fois pour toute la durée de vie du programme d'approvisionnement.

Ordre d'achat. Dans les programmes d'approvisionnement, l'ordre d'achat sert uniquement à enregistrer les conditions de base du contrat. Les quantités doivent être à zéro et les dates d'échéance peuvent être laissées à blanc.

Commande cadencée. Cette commande permet de définir plusieurs paramètres que le système utilisera pour générer automatiquement les programmes de planification et de livraisons de chaque ligne. Ces paramètres sont notamment le multiple de commande, le délai de transport et le nombre de semaines comprises dans les horizons de programmation.

Programme de réceptions. Ce programme indique les quantités requises, ainsi que les dates et heures des livraisons correspondantes. Les quantités sont exprimées en termes de montants nets (de même que sur les ordres d'achat) ou de cumuls. Le programme de réceptions contient tous les articles considérés comme des approvisionnements par le CBN.

Une fois en possession de ces trois documents, vous devez effectuer une série de mises à jour afin de générer les documents à envoyer au fournisseur. Pour commencer, mettez à jour le programme de réceptions (soit manuellement, soit automatiquement à partir des ordres proposés). Ensuite, mettez à jour les programmes de planification et de livraisons, puis imprimez-les et envoyez-les au fournisseur.

Programme de planification. Ce document permet au fournisseur d'élaborer des plans à moyen et long terme en ce qui concerne les achats de matières premières, la fabrication et les besoins en capacité. Pour chaque article, ce programme fait généralement apparaître les besoins pour les deux à douze prochains mois, par périodes fixes hebdomadaires ou mensuelles. Il autorise en outre le fournisseur à acheter ou à fabriquer des matières afin de répondre aux besoins prévus. Sur un programme annuel des besoins, par exemple, l'horizon de fabrication peut être un horizon roulant à quatre semaines et celui des matières premières, un horizon roulant à douze semaines.

Le système génère le programme de planification à l'aide du programme de réceptions et des ordres proposés dont les dates d'échéance sont postérieures à la date de la dernière réception programmée. Les programmes de planification sont généralement mis à jour une fois par semaine.

Programme de livraisons. Ce document fait apparaître les besoins en termes de livraisons pour un horizon roulant relativement court (deux à trois semaines). Il indique avec précision les quantités, les dates, voire les heures de livraison. En règle générale, les programmes de livraisons sont mis à jour quotidiennement.

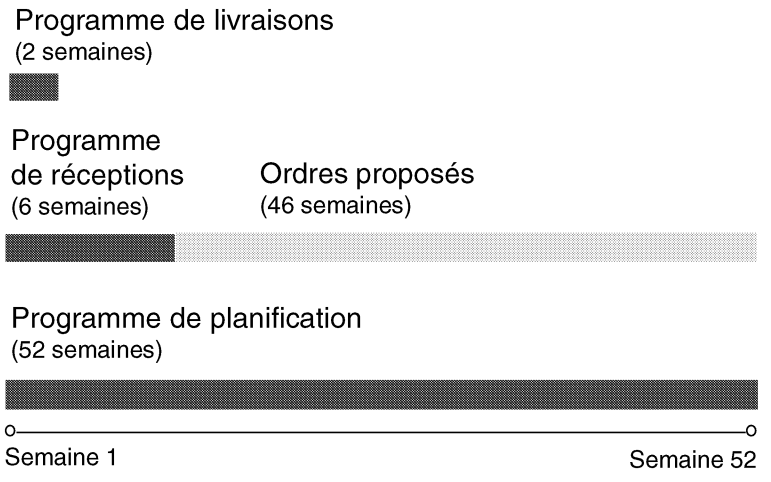


Fig. 3-14 Horizons de programmation

Les programmes de planification et de livraisons sont généralement identiques pour l'horizon du programme de livraisons, sauf si vous configurez celui-ci de manière à faire apparaître les dates d'expédition et non les dates de réception (la date d'expédition est égale à la date de réception moins le délai de transport).

Commandes cadencées

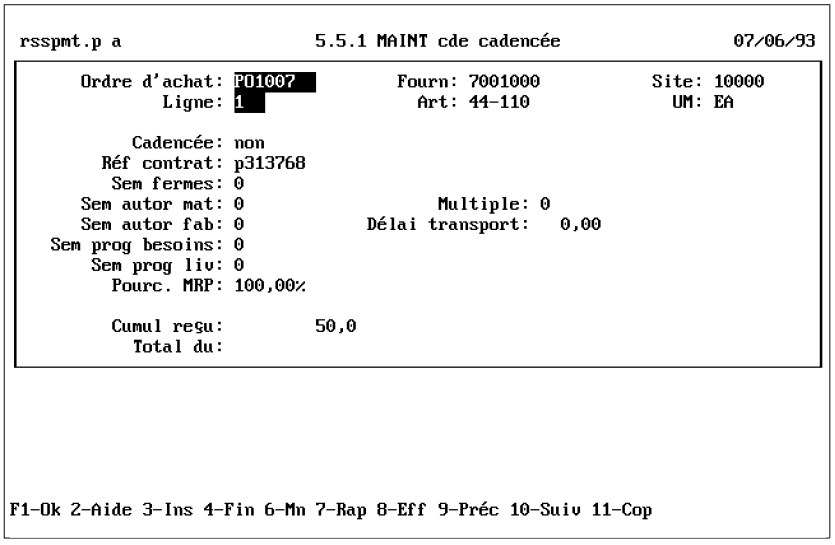


Fig. 3-15 Ecran MAINT cde cadencée

La façon dont MFG/PRO utilise les paramètres définis ci-après pour calculer automatiquement les programmes de réceptions, de planification et de livraisons est analogue à la façon dont il utilise les informations de planification des articles pour calculer les besoins nets.

La commande cadencée regroupe divers paramètres de programmation relatifs aux articles entrés sur les différentes lignes de l'ordre d'achat. Elle fournit le "cadre" du contrat, mais ne spécifie aucune date de livraison.

Horizon semaines fermes. Cet horizon représente la durée du programme de réceptions. Les ordres proposés dont les dates d'échéance sont comprises dans cet horizon sont considérés comme des réceptions programmées. Par exemple, si l'horizon semaines fermes comporte six semaines, le système inclut automatiquement les ordres proposés pour les six semaines à venir dans les approvisionnements du CBN. Cet horizon est automatiquement remodelé en aval à chaque mise à jour du programme de réceptions.

Horizons d'autorisation. Pour satisfaire les besoins programmés, un fournisseur peut être amené à acheter des matières premières ou à lancer la production de sous-ensembles longtemps avant la livraison des articles. Il est donc judicieux de l'autoriser à effectuer ces achats et ces fabrications afin de renforcer son efficacité. Par exemple, l'autorisation d'achats de matières premières peut être accordée à un fournisseur pour un horizon de huit semaines et l'autorisation de fabrication, pour un horizon de quatre semaines.

Horizons de planification/de livraison. L'horizon du programme de planification est le plus long et celui du programme de livraisons, le plus court, l'horizon du programme de réceptions se situant généralement entre les deux (ce dernier peut être aussi court que le programme de livraisons ou aussi long que le programme de planification, selon la durée de l'horizon semaines fermes).

Une société peut par exemple communiquer à un fournisseur un programme de livraisons sur deux semaines et un programme de planification sur 52 semaines. Parallèlement à ces deux programmes, il existe un programme de réceptions couvrant les six premières semaines (horizon semaines fermes) et des ordres proposés pour les 46 semaines restantes.

Pourcentage CBN. Il s'agit du pourcentage que représente, par rapport au CBN, la quantité de cet article qui sera livrée par le fournisseur spécifié sur l'ordre d'achat. Vous pouvez répartir les ordres proposés entre plusieurs fournisseurs en entrant différents pourcentages CBN sur les commandes cadencées. Si vous faites appel à un fournisseur unique pour un article donné, le pourcentage CBN est égal à 100.

Multiples de commande. Le système utilise les multiples de commande pour calculer les réceptions conformément aux impératifs de colisage. Lorsque vous mettez à jour un programme de réceptions, les quantités sont automatiquement arrondies à l'unité supérieure ou inférieure, en fonction du multiple de commande.

Par exemple, si un fournisseur livre systématiquement un produit donné par multiples de 16, mais que les quantités 12, 22, 14 et 26 figurent sur le programme de réceptions, la fonction de mise à jour les ajuste automatiquement de manière à obtenir 16, 32, 0 et 32.

Si vous définissez un multiple de commande pour l'article au niveau des commandes cadencées, vous ne devez pas en définir pour l'article ou l'article/site dans le module Articles/Sites. En effet, si le CBN ajuste les quantités des ordres proposés à l'aide du multiple de commande article/site et que ces ordres sont ensuite répartis entre plusieurs fournisseurs, le multiple de commande est alors appliqué deux fois. Or, dès l'instant où le multiple de commande est appliqué plus d'une fois, vous obtenez à court terme des niveaux de stock excessifs.

Supposons que vous ayez affecté dans le fichier articles le multiple de commande 100 à un article pour lequel vous répartissez équitablement les commandes entre deux fournisseurs. L'un de ces fournisseurs livre les articles par multiples de 10 ; l'autre, par multiples de 100. Pour un besoin de 120, le système crée un ordre proposé de 200 unités et en programme 100 pour chaque fournisseur. Il en résulte un excédent de stock de 80 unités.

Quantité demandée	12	22	14
Quantité programmée	16	32	0
Excédent prévu	4	14	0

Fig. 3-16 Multiples de commande

En revanche, si vous définissez le multiple de commande uniquement au niveau des commandes cadencées, le système crée un ordre proposé de 120 unités, puis le répartit équitablement entre les deux fournisseurs—soit 60 unités programmées pour le premier fournisseur, et 100 pour le second. En ce cas, l'excédent de stock est seulement de 40 unités.

Délai de transport. Spécifiez le délai de transport uniquement lorsque la livraison des articles est du ressort de votre société et non du fournisseur. S'il vous faut six heures pour faire parvenir un camion chez le fournisseur, charger les articles et les transporter jusqu'à votre département de réception, comptez une journée de délai de transport (le délai de transport est exprimé en jours du calendrier grégorien).

Programmes de réceptions

Le programme de réceptions contient la liste des quantités, ordonnée par date et heure de besoin. C'est lui qui permet de générer les programmes de livraisons et de planification qui seront envoyés au fournisseur.

Ce programme indique trois types de quantités : la quantité discrète, la quantité cumulée et la quantité nette demandée. La quantité discrète provient des ordres proposés pour la date de livraison. La quantité cumulée est égale au total des quantités discrètes de la commande. Quant à la quantité nette demandée, elle correspond à la quantité cumulée moins les réceptions cumulées pour la commande. C'est cette dernière quantité que le CBN considère comme une source d'approvisionnement.

Date	Heure	Quantité discreté	Récept cumulées	Quantité cumulées	Qté nette demandée
Précédentes			85	100	15
09/03/93	16:00	100	185	200	15
10/03/93	16:00	100	300	300	0
11/03/93	16:00	100	415	400	0

Fig. 3-17 Exemple de programme de réceptions

Dans l'exemple ci-dessus, une société a programmé la livraison quotidienne de 100 unités à partir du mardi 9 mars 1993. La quantité cumulée à ce jour s'élève à 100 unités. Par ailleurs, bien que cela n'apparaisse pas sur le programme de réceptions, le système a déjà enregistré 85 réceptions par rapport à cette commande. La quantité nette demandée initiale est donc de 15 unités (100 - 85). Le système recalcule cette quantité pour chaque date du programme en retranchant les réceptions cumulées des besoins cumulés. Pour le 11 mars, le besoin net est à zéro car les réceptions sont supérieures aux besoins.

Gestion des programmes de réceptions

Du point de vue du CBN, les articles figurant sur un programme de réceptions constituent des réceptions programmées. La gestion du programme de réceptions fait intervenir deux horizons : l'horizon semaines fermes de la commande cadencée et l'horizon bloqué de planification de l'article ou de l'article/site. Le premier horizon, dont la longueur équivaut à celle du programme de réceptions, est utilisé lors de la mise à jour du programme de réceptions à partir des ordres

proposés. Le second détermine la première date d'échéance possible pour les ordres proposés.

MFG/PRO vous donne le choix entre deux méthodes pour ajouter des besoins au programme de réceptions. Vous pouvez les entrer manuellement au moyen de l'écran MAINT programmes de récept. (5.5.3), ou demander leur création automatique à partir des ordres proposés, par l'intermédiaire de l'écran MAJ des programmes de réceptions (5.5.4). Dans ce cas, le système calcule les besoins à l'aide de la quantité de l'ordre proposé et du pourcentage CBN provenant de la commande cadencée.

Dans la réalité, le programme de réceptions ne fait jamais l'objet d'une gestion entièrement automatique. Certains utilisateurs optent pour la méthode manuelle, d'autres procèdent à la mise à jour automatique puis effectuent les corrections manuellement.

Méthode manuelle. En cas de gestion manuelle du programme de réceptions, il appartient à l'acheteur/planificateur d'entrer les nouvelles réceptions programmées et de modifier celles qui existent déjà, après comparaison du programme de réceptions en cours avec les ordres proposés, les messages CBN et les états CBN.

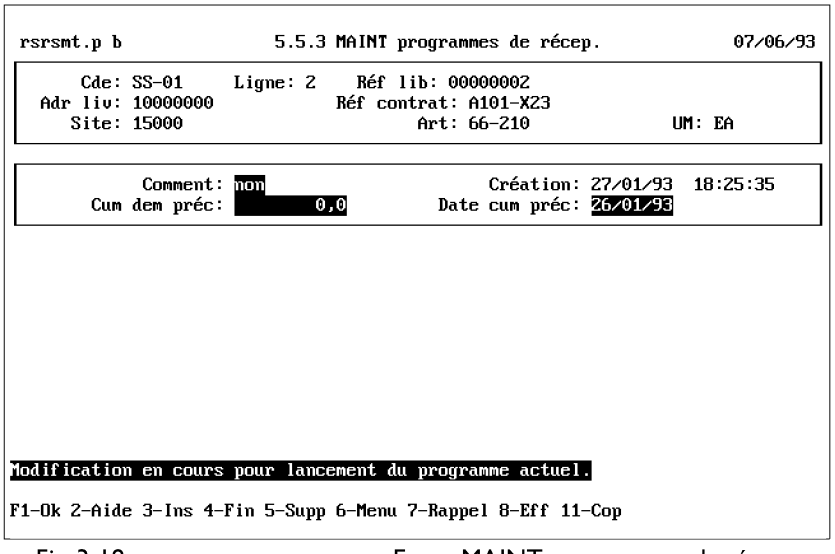


Fig. 3-18 Ecran MAINT programmes de récep.

Méthode combinée. Si la gestion du programme de réceptions est à la fois automatique et manuelle, l'acheteur/planificateur utilise d'abord la fonction de mise à jour pour convertir automatiquement la majorité des ordres proposés en réceptions programmées. Ensuite, il ajuste manuellement le programme de réceptions après avoir comparé la version mise à jour avec les éventuels états CBN, messages CBN et ordres proposés restants.

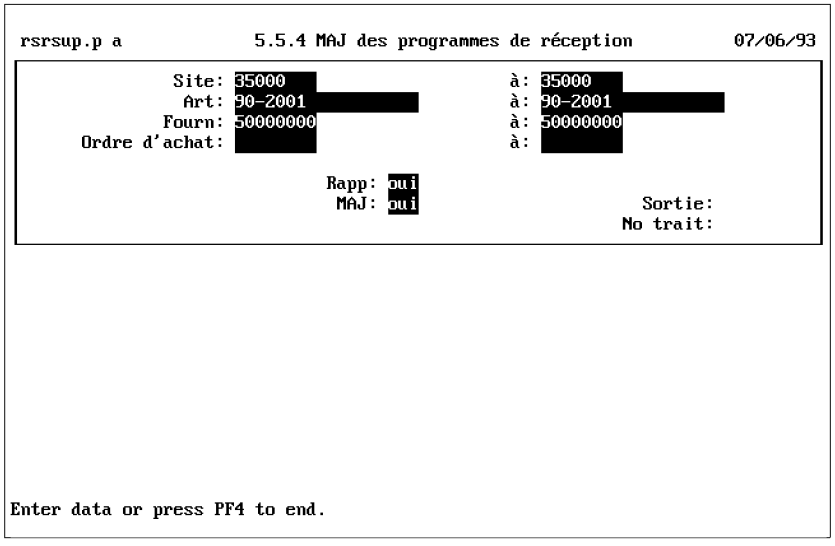


Fig. 3-19 Ecran MAJ des programmes de réception

Lors de la mise à jour, le système recherche la date de la dernière réception programmée et calcule un nouvel horizon ferme basé sur l'horizon semaines fermes de la commande cadencée. Dans l'exemple de la Figure 3-20 ci-après, l'horizon ferme de la commande est de 6 semaines et le programme de réceptions est mis à jour automatiquement chaque semaine. La dernière mise à jour remonte au 7 septembre et la date de la dernière réception programmée est fixée au 18 octobre (6 semaines plus tard). Lors de la mise à jour du 14 septembre, le système calcule un nouvel horizon ferme au 25 octobre, ce qui représente un décalage de 7 jours.

Lorsque le programme de réceptions est mis à jour automatiquement, l'horizon bloqué de l'article et de l'article/site doit correspondre à l'horizon ferme. Si l'exécution du CBN et la mise à jour du programme de réceptions ont lieu régulièrement, il est possible de synchroniser la définition des deux horizons de manière à éviter toute planification des commandes avant la fin du précédent horizon ferme. Dans notre exemple, si le CBN est exécuté quotidiennement et le programme de réceptions, mis à jour une fois par semaine, on peut sans risque définir une borne de planification de 36 jours (5 semaines plus 1 jour). Ainsi, si le CBN est exécuté le 13 septembre, la veille de la mise à jour du programme de réceptions, la première commande programmée arrivera à échéance le 19 octobre.

Les ordres exceptionnels et les messages CBN nécessitent une intervention manuelle. Bien que la borne de planification et les horizons semaines fermes constituent un certain contrôle de la mise à jour du programme de réceptions, le processus de mise à jour *ne* tient *pas* compte des ordres proposés arrivant à échéance au cours d'une période comprise dans une mise à jour antérieure. Pour reprendre notre exemple, la mise à jour 2 ne peut tenir compte d'aucun nouvel ordre proposé arrivant à échéance avant le 19 octobre. Bien entendu, cette mise à jour ignore également tout ordre dont la date d'échéance est postérieure au 25 octobre (date de fin de l'horizon ferme).

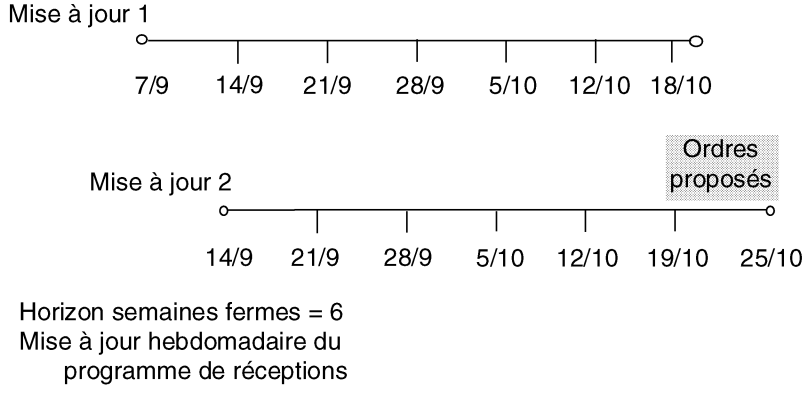


Fig. 3-20 Mise à jour automatique des programmes de réceptions

Lorsque vous appliquez l'une ou l'autre de ces méthodes (manuelle ou combinée), les ordres proposés sont directement transférés vers le programme de réceptions sans être soumis au processus d'approbation normal du CBN. Ces deux méthodes ne prévoient ni l'approbation des ordres proposés, ni l'examen des demandes d'achat. En conséquence, pour gérer efficacement les programmes de réceptions, l'acheteur/le planificateur doit être en mesure d'interpréter les ordres proposés, les messages CBN et les états CBN. Cela est tout à fait possible, dans la mesure où nombre des responsabilités traditionnelles de l'acheteur sont terminées à ce stade (négociation de la tarification, des conditions générales et des conditions de règlement).

Programme de livraisons et programme de planification

Après avoir établi le programme de réceptions, vous pouvez mettre à jour et imprimer les programmes de livraisons et de planification. Le système offre des fonctions de mise à jour et d'impression distinctes afin de faciliter les réimpressions.

Prenons un exemple : le lundi, vous communiquez à un fournisseur un programme de livraisons et un programme de planification, mais dès le mercredi, ce fournisseur vous réclame un autre exemplaire du programme de planification. Même si les programmes de réceptions et de livraisons ont été mis à jour le mardi et le mercredi, vous pouvez réimprimer la dernière version du programme de livraisons tant que le programme de planification n'a pas été mis à jour.

Etats

Les fonctions d'édition d'états sont identiques pour les programmes de livraisons, de réception et de planification. Pour spécifier le type de programme concerné, il suffit d'entrer le code correspondant.

Type	Programme
1	Planification
2	Livraisons
3	Réceptions

Fig. 3-21 Codes type pour les états et les interrogations

Réceptions

L'écran Réceptions achats (5.13) permet d'enregistrer les réceptions par rapport à des ordres d'achat ou à des programmes d'approvisionnement. Il est possible de traiter plusieurs lignes en une seule transaction. Si les quantités reçues sont erronées, vous pouvez entrer des quantités négatives sur cet écran afin de corriger la transaction initiale (pour ce faire, il peut cependant être nécessaire de rouvrir une ligne de l'ordre d'achat). Par ailleurs, plusieurs paramètres définis sur l'écran Paramétrage des achats (5.24) affectent le mode de saisie et d'impression des documents de réception.

Lors du traitement d'une transaction de réception, le système crée trois types d'enregistrements historiques : réceptions d'achats, transaction de stock et coûts CG de stock. L'historique des réceptions d'achats est utilisé à des fins de communication avec le module Comptabilité Fournisseurs ainsi que pour l'édition des états des performances fournisseur et des écarts. Si vous enregistrez plusieurs réceptions le même jour pour la même commande, il est conseillé de traiter celles-ci comme des réceptions séparées afin de simplifier l'enregistrement des pièces comptables dans le module Comptabilité Fournisseurs.

Pour plus de détails sur les réceptions effectuées par rapport à des contrats de sous-traitance, reportez-vous à la section Questions de comptabilité et de coûts du présent chapitre.

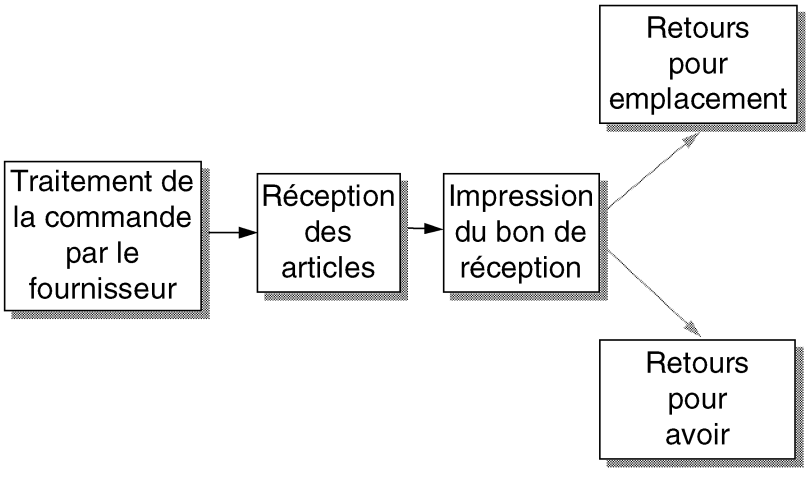


Fig. 3-22 Flux des réceptions

Retours

Si vous souhaitez retourner des marchandises à un fournisseur, vous avez le choix entre deux méthodes. Si l'ordre d'achat initial existe toujours, entrez les quantités retournées pour avoir par rapport à une ligne sur l'écran Retours fournisseur (5.18). Vous pouvez également accéder à l'écran MAINT des ordres d'achat (5.7) afin de créer une nouvelle ligne, voire une nouvelle commande pour la quantité à retourner (la quantité doit être négative), puis à l'écran Réceptions achats (5.13) pour enregistrer la réception de la quantité négative.

Si vous attendez une quantité de remplacement suite à un retour, vous devez ajouter une nouvelle ligne à l'ordre d'achat.

Suppression des ordres périmés

Pour libérer de l'espace dans la base de données, supprimez les bons de réception, les commandes ouvertes, les ordres d'achat et les programmes d'approvisionnement périmés à l'aide des écrans suivants :

- Supp/Arch réception OA clos (5.22)
- Supp/Arch OA clos (5.23)
- Supp/Arch programmes d'appro. (5.5.23)

Questions de comptabilité et de coûts

Ecart sur prix d'achat

Lors de l'achat de matières, vous pouvez en principe calculer deux types d'écarts : l'écart sur prix d'achat et l'écart sur prix facturé. Calculé à réception de l'ordre d'achat, l'écart sur prix d'achat représente la différence entre le coût de l'ordre d'achat et le coût CG. L'écart sur prix facturé, qui correspond à la différence entre le prix facturé et le coût de l'ordre d'achat, est calculé lors de l'enregistrement de la facture dans le module Comptabilité fournisseurs. (Il existe un troisième type d'écart, occasionné par les fluctuations du taux de change entre la date de réception d'une commande et sa date de comptabilisation.)

Contrats de sous-traitance

Un certain nombre de questions de comptabilité et de coûts relatives aux contrats de sous-traitance ont des conséquences sur le mode de mise en oeuvre et d'utilisation des autres modules de MFG/PRO. Ces différents points sont analysés ci-après.

Réceptions par rapport à des contrats de sous- traitance

Les réceptions enregistrées par rapport à des contrats de sous- traitance génèrent différentes écritures CG selon que vous utilisez ou non des ordres de fabrication et des gammes d'ordres de fabrication (ni l'un ni l'autre ne sont nécessaires au traitement des ordres de sous-traitance). Si vous référencez une opération de sous-traitance, le système identifie une valeur ajoutée à l'ordre de fabrication, déclare terminées les unités pour cette opération et débite le compte d'en-cours. Même si l'opération de sous-traitance n'est pas habituellement associée à la gamme de l'ordre de fabrication, vous pouvez y faire référence lors de la saisie de l'ordre d'achat ou de la transaction de réception.

Si vous traitez une réception par rapport à un ordre de fabrication pour une opération inexistante et que cette opération *n*'est *pas* référencée sur l'ordre d'achat ou la transaction de réception, le système débite le compte de sous-traitance (charges) associé à la ligne de produits de l'article. Il ne débite pas le compte d'en-cours car il n'existe aucun moyen d'équilibrer celui-ci lors de la clôture de l'ordre de fabrication.

Comme nous l'avons vu plus haut, les réceptions par rapport à des contrats de sous-traitance (Type = S) ne mettent pas à jour le stock. Si le stock est modifié, vous devez traiter une réception pour l'ordre de fabrication correspondant dans le module Ordres de fabrication (en l'absence d'ordre de fabrication, utilisez une transaction de réception non planifiée dans le module Gestion de stock).

Tarification des contrats de sous- traitance

Les articles fournisseur définis dans le module Articles/Sites doivent être associés à des prix et des quantités d'offre, afin que le système utilise par défaut un coût unitaire correct sur les ordres d'achat des contrats de sous-traitance. Rappelons que lorsque la quantité de commande est égale ou supérieure à la quantité d'offre, la valeur par défaut du coût unitaire correspond au prix d'offre.

Gestion des stocks et des coûts

Pour effectuer le suivi des composants fournis par vous ou par le sous-traitant, vous avez le choix entre les différentes méthodes suivantes :

- Les composants fournis sous forme de listes à servir pour des ordres de fabrication individuels doivent être traités comme des composants ordinaires.
- Il arrive qu'un fabricant fournisse des composants au fournisseur, qui les conserve sous forme de stock de consignation jusqu'à leur utilisation. En ce cas, vous devez définir un site et un lieu de stockage distincts pour le stock du fournisseur, du fait que le site fournisseur est considéré comme un prolongement du stock de votre société.
- Dans certains cas, le fournisseur fournit des composants ajoutés pendant les opérations de sous-traitance. Rien ne vous obligeant à effectuer le suivi du stock du fournisseur, le coût de ces composants est généralement inclus dans le coût de sous-traitance. En principe, ces composants ne doivent pas être planifiés par le CBN ni apparaître sur les listes de prélèvement des ordres de fabrication. Si vous souhaitez qu'ils apparaissent dans les nomenclatures, vous devez prendre les mesures nécessaires pour les exclure du CBN et des listes de prélèvement des ordres de fabrication. Par ailleurs, leur coût ne doit pas intervenir dans les calculs de remontée des coûts du composé—ce que vous pouvez obtenir en leur attribuant le code nomenclature Demo (démo).

Délai de sous-traitance

Le délai de sous-traitance (exprimé en jours calendaires) est défini pour les gammes par l'intermédiaire de l'écran de maintenance des gammes. Il s'applique à l'ensemble d'un lot et non à des unités individuelles. En d'autres termes, le délai d'une opération de soustraitance est identique quelle que soit la quantité commandée.

Gammes et centres de charge

Il convient de définir des départements (voire des centres de charge) distincts pour les opérations externes, afin de les différencier des opérations internes. Par exemple, si tous les codes centre de charge attribués à la sous-traitance commencent par la lettre "S", ils sont aisément repérables sur des documents tels que l'état des opérations OF par centre de charge (écran 16.18). Lorsque plusieurs fournisseurs sont susceptibles de réaliser une opération donnée, il peut être judicieux de définir des départements et des centres de charge pour chacun d'entre eux.

Déclenchement des ordres d'achat

Si des opérations sont associées aux ordres de fabrication, l'écran EDIT opération OF par C/C (16.18) permet de déterminer à quel moment il convient de lancer des ordres d'achat pour des opérations de sous-traitance (cet écran affiche la liste complète des opérations prévues, par centre de charge et par article). A l'heure actuelle, aucune autre fonction du système ne vous permet de déterminer si vous devez établir un contrat de sous-traitance pour un ordre de fabrication ou un article spécifique.

Capacités du fournisseur

Les modules Planification des ressources et Calcul des charges permettent d'évaluer les capacités du fournisseur. En ce qui concerne la planification des ressources, les processus de configuration et de mise en oeuvre sont les mêmes que pour la planification des ressources internes. Par contre, des impératifs spéciaux sont liés au calcul des charges :

1. Vous devez définir un centre de charge par fournisseur.
2. Chaque centre de charge doit posséder son propre calendrier usine.
3. Lorsque vous définissez une opération de sous-traitance, vous devez spécifier les temps d'attente, de préparation, de fabrication, d'attente aval et de transfert.

Pour de plus amples informations sur les modules Planification des ressources et Calcul des charges, reportez-vous au manuel *Fabrication & Planification.*

Calcul des besoins nets

Les lignes des ordres d'achat non soldés correspondant à des services de sous-traitance ne sont pas considérées comme des approvisionnements par le CBN. L'approvisionnement des composés de sous-traitance est représenté par les ordres de fabrication correspondants.

Résumé

Si vous utilisez tous les modules du système, les différentes étapes du cycle de sous-traitance sont les suivantes :

- Maintenir les ordres de fabrication (écran 16.1) ou approuver les ordres de fabrication proposés (écran 23.10).
- Vérifier la disponibilité des composants de l'ordre de fabrication (écran 16.5).
- Lancer/imprimer l'ordre de fabrication (écran 16.6).
- Sortir les composants de l'ordre de fabrication (écran 16.10).
- Générer l'état des opérations de l'ordre de fabrication par centre de charge (écran 16.18).
- Maintenir les ordres d'achat (écran 5.7).
- Réceptionner les achats (écran 5.13).
- Effectuer les déclarations de main-d'oeuvre pour le suivi d'atelier.
- Entrer l'ordre de fabrication en stock (écran 16.11).
- Clôturer l'ordre de fabrication (écran 16.21).

Chapitre Quatre - Mise en oeuvre du module Achats

Introduction

Avant d'aborder la mise en oeuvre du module Achats, nous vous recommandons de bien assimiler les principaux concepts du traitement des transactions d'achat, puis d'élaborer des procédures réglementaires régissant les opérations journalières. Une fois que vous aurez défini la marche à suivre, vous serez en mesure de paramétrer le système et de charger les codes, les transactions et toutes les données nécessaires.

Résumé

Préliminaires

Articles/ Sites	Ensembles de coûts CG ; tarification article/site.
Adresses/ Taxes	Adresses du fournisseur/de paiement ; taux de taxe d'achat, codes d'exonération (U.S.), taux de TVA, taux de GST/PST (Canada) ; conditions de paiement CF.
Gestion des stocks	Toutes fonctions.
Comptabilité fournisseurs	Banques (définies lors de la mise en oeuvre du système).
Comptabilité générale	Entité(s).
Multi-devises *	Devises et taux de change pour les transactions d'achat.
Administration du système	Entité par défaut, devise de base, méthode de calcul de la taxe d'achat et comptes achats par défaut dans le paramétrage système/compte.

Concepts

Etape 1	Etudier le flux du traitement des achats.
Etape 2	Etudier les sites et bases de données multiples.
Etape 3	Etudier les fonctions d'approbation des achats.*
Etape 4	Etudier les commandes ouvertes.*
Etape 5	Etudier les programmes d'approvisionnement.*
Etape 6	Etudier le paramétrage système/compte.
Etape 7	Etudier les taxes.

Etape 8	Etudier les conditions de paiement.
Etape 9	Etudier les adresses de facturation/livraison.
Etape 10	Etudier les adresses du fournisseur/de paiement.
Etape 11	Etudier les données de planification des articles.
Etape 12	Etudier le calcul des prix de revient des articles.
Etape 13	Etudier la méthode de mise à jour du coût réel.
Etape 14	Etudier les écarts sur prix d'achat.
Etape 15	Etudier les opérations de sous-traitance.
Etape 16	Etudier les articles hors fabrication.
Etape 17	Etudier les articles fournisseur.*
Etape 18	Etudier la gestion des stocks.
Etape 19	Etudier le traitement multi-devises.*
Etape 20	Déterminer les procédures réglementaires.

Données

Etape 21	Paramétrer le module Achats.
Etape 22	Définir les approbations d'achat.*
Etape 23	Charger les demandes d'achat ouvertes et les ordres d'achat non soldés.
Etape 24	Charger les commandes cadencées et les ordres d'achat non soldés.*
Etape 25	Définir les programmes de réceptions.*
Etape 26	Passer en production.

* Facultatif

Concepts

Etape 1 **Etudier le flux du traitement des achats.** Veillez à ce que toutes les personnes qui seront amenées à utiliser le module Achats connaissent le cycle de vie des ordres d'achat, depuis la demande d'achat jusqu'à l'enregistrement des pièces comptables.

Etape 2 **Etudier les sites et bases de données multiples.** MFG/PRO peut être utilisé dans des environnements comportant plusieurs sites, plusieurs entités et plusieurs bases de données. La configuration choisie lors de la phase de mise en oeuvre du système a des conséquences primordiales sur la gestion des transactions de vente et sur les états financiers.

Assurez-vous que les procédures de calcul des prix de revient et de tarification des articles sont définies au niveau de chaque site.

Si vous avez accès à plusieurs bases de données, les codes suivants doivent être identiques dans chacune d'entre elles :

- Numéros de fournisseur
- Codes article fournisseur
- Conditions de paiement
- Tarifs

Si vous avez opté pour le traitement réparti des ordres d'achat, vous utiliserez une base de données centrale et une ou plusieurs bases de données de stock. Le traitement des transactions d'achat et la création des enregistrements des fournisseurs doivent avoir lieu uniquement dans la base de données centrale. Le site et l'emplacement entrés sur les ordres d'achat concernent l'entrepôt qui traite les réceptions, et non la base de données centrale.

Vous devez définir une entité pour chacune des unités de votre société qui édite ses propres états financiers. Les codes site sont définis pour des entités spécifiques. La comptabilisation des transactions d'achat est effectué en fonction du ou des sites associés au fournisseur ou à la ligne.

Le module Achats permet de créer des ordres d'achat contenant des lignes destinées à différents sites.

Etape 3 **Etudier les fonctions d'approbation des achats (facultatif).** Ces fonctions vous seront utiles si votre société impose la soumission des demandes d'achat à un cycle d'approbation. MFG/PRO est capable de déterminer si une demande d'achat doit faire l'objet d'une approbation, et si oui, à quel niveau. Les demandes d'achat qui nécessitent une approbation ne peuvent pas être référencées sur un ordre d'achat avant d'avoir été approuvées au niveau requis.

Etape 4 **Etudier les commandes ouvertes (facultatif).** On appelle commande ouverte un engagement d'achat à long terme conclu avec un fournisseur. Les commandes ouvertes ne sont pas nécessairement associées à des dates de livraison programmées. Une fois la commande ouverte créée, imprimée et approuvée, vous l'utilisez simplement comme un modèle pour programmer et effectuer des lancements en fonction de vos besoins. Les commandes ouvertes ne sont pas prises en compte par le CBN et n'apparaissent pas sur l'état des engagements/OA.

Le système affecte automatiquement à chaque nouvelle commande ouverte le numéro contenu dans le champ OA suivant de l'écran Paramétrage des achats (5.24). Le numéro de l'ordre d'achat correspondant à chaque lancement est constitué du numéro de la commande ouverte suivi de 001, 002, etc. C'est pourquoi le numéro initial que vous entrez dans le champ OA suivant doit être inférieur à 99999.

Les commandes ouvertes peuvent tenir lieu de demandes d'achat, ce qui offre de nombreux avantages. En effet, vous avez ainsi la possibilité de spécifier un fournisseur et un prix, et de demander la création automatique d'un ordre d'achat à chaque appel de livraison. Les ordres d'achat peuvent être rattachés à la demande d'achat (commande ouverte) correspondante par leur numéro. La demande d'achat n'est pas supprimée automatiquement lors du lancement, mais conservée dans le système jusqu'à ce que vous la supprimiez manuellement.

Etape 5 **Etudier les programmes d'approvisionnement (facultatif).** Si votre société utilise des programmes d'approvisionnement, prenez soin d'analyser le traitement de la gestion des lancements avant de mettre en oeuvre le module Achats.

Les programmes d'approvisionnement sont utilisés essentiellement par les sociétés qui passent des contrats à long terme avec leurs fournisseurs. Ces derniers reçoivent alors deux programmes établis à partir des ordres proposés et des ordres fermes : un programme de livraisons et un programme de planification. Chaque programme d'approvisionnement est associé à un seul ordre d'achat, lequel est valable pendant toute la durée du contrat. A son tour, cet ordre d'achat est associé à une commande cadencée définissant les différents horizons, le délai de livraison et d'autres données utilisées par le CBN.

Les programmes d'approvisionnement sont mis à jour par le CBN à l'aide des programmes de réceptions. Le programme hebdomadaire de planification résume, pour un horizon spécifié, les ordres proposés et les ordres fermes. En outre, il autorise le fournisseur à acheter des matières premières ou à fabriquer des sous-ensembles pour répondre à ces besoins. Le programme journalier de livraisons indique les quantités et les dates d'échéance des articles à livrer, ainsi que les instructions de livraison.

Etape 6 **Etudier le paramétrage système/compte.** Attention : dans la plupart des cas, cette tâche est effectuée par le département Comptabilité. Cependant, il n'est pas inutile de passer en revue les paramètres définis (avec le contrôleur de gestion), afin de s'assurer que les transactions d'achat seront correctement comptabilisées.

Voici quelques-uns des comptes et des centres de coûts utilisés par le module Achats :

- Comptabilité fournisseurs :
  Comptes fournisseurs
  Escompte
  Réception des articles passés en charges
  Ecart d'utilisation des articles passés en charges
  Ecart de coût des articles passés en charges
- Ligne de produits :
  Réceptions d'ordres d'achat
  Achats
- Ecarts :
  Ecarts de prix d'achat
  Ecart de quantités CF
  Ecart de coûts CF

Etape 7 **Etudier les taxes.** En matière de fiscalité, le statut du fournisseur est défini dans le champ A taxer de l'écran MAINT des fournisseurs

(2.3.1). Si la valeur de ce champ est fixée à oui, le système calcule automatiquement les taxes applicables aux factures de ce fournisseur. Si le paiement est soumis à la réglementation fiscale en vigueur aux Etats-Unis ou au Canada (PST), les taux de taxe sont fonction de l'adresse de livraison. Prenez soin de définir les taux corrects dans le module Adresses/Taxes. La TVA et la GST (Canada) sont calculées selon le taux affecté à la ligne de l'ordre d'achat ou à la ligne de ventilation de la pièce comptable. Un taux de taxe par défaut peut être associé à chaque fournisseur.

L'état de l'activité des fournisseurs (1099) peut être édité pour chaque fournisseur en fonction des besoins : il suffit de fixer à oui la valeur de l'indicateur 1099 requis, sur l'écran de maintenance des fournisseurs. Cet état détaille tous les paiements effectués à un fournisseur donné pendant une période spécifiée.

Etape 8 **Etudier les conditions de paiement.** Les conditions de paiement permettent de calculer les escomptes et les dates d'échéance. Assurez-vous que des conditions de paiement ont été définies pour les ordres d'achat lors de la phase de mise en oeuvre du module Adresses. Les conditions de paiement peuvent être affectées à des fournisseurs et/ou entrées directement sur les ordres d'achat.

Etape 9 **Etudier les adresses de facturation/livraison.** Les adresses relatives aux transactions d'achat sont définies sur l'écran MAINT adresses société (2.12). L'écran Paramétrage des achats (5.24) vous permet de spécifier les adresses de livraison et de facturation qui apparaîtront par défaut sur les demandes d'achat et les ordres d'achat (vous pouvez sélectionner l'une ou l'autre à l'impression du document).

Etape 10 **Etudier les adresses du fournisseur/de paiement.** Examinez les fournisseurs définis sur les écrans MAINT des fournisseurs (2.3.1) et MAINT Adrs. paiement fourn. (2.3.13). Ces deux écrans contiennent des valeurs par défaut qui apparaissent sur les ordres d'achat et qui déterminent le mode de règlement des fournisseurs.

Le champ Type contient un code facultatif qui permet de classer les fournisseurs par catégories (matières premières, sous-traitants, etc.) à des fins d'édition d'états. Les champs Devise et Langue sont utiles pour les fournisseurs multinationaux.

Le champ Esc acc est exclusivement réservé à l'enregistrement des escomptes applicables à l'ensemble des ordres d'un fournisseur. Si certains articles bénéficient d'un pourcentage d'escompte plus élevé,

vous pouvez définir un pourcentage incrémentiel au niveau des lignes de l'ordre d'achat. Notez que la valeur contenue dans ce champ n'a aucun rapport avec l'escompte pour paiement rapide associé au code conditions de paiement.

L'indicateur Blocage pmt permet de signaler les litiges. A l'heure actuelle, le rôle de ce champ est purement informatif. Le fait de le fixer à Oui ne bloque pas les paiements du fournisseur concerné.

Si un état 1099 doit être envoyé au fournisseur, entrez Oui dans le champ 1099 requis.

Deux champs permettent de définir la méthode de paiement. Le champ Type form. identifie le type de paiement généralement accepté par un fournisseur : chèques (codes 1 et 2) ou virements (codes 3 et 4). Utilisé uniquement pour ces derniers, l'indicateur Spécifications règlt permet de préciser si un avis de paiement doit ou non être adressé au fournisseur.

Etape 11 **Etudier les données de planification des articles.** Les champs ci-après affectent le mode de traitement des transactions d'achat. Vérifiez leur valeur pour les articles achetés, au niveau de tous les sites.

Champ	Valeur	Description
Fourn	#	Code de référence facultatif. Apparaît sur certains écrans d'interrogation et d'édition d'états, notamment sur l'écran EDIT demandes d'achat (5.1.6).
Site OA	#	Dans les environnements comportant plusieurs bases de données, ce champ doit faire référence au site qui émet normalement les ordres d'achat. Dans les autres cas, vous pouvez conserver la valeur par défaut (emplacement de stockage de l'ar-ticle). La valeur contenue dans ce champ devient le site par défaut sur toutes les demandes d'achat concernant cet article. Pour de plus amples informations, reportez-vous à la documentation relative au traitement réparti des commandes.

Ach/Fab	P	Entrez P pour les articles achetés. Le CBN et les calculs de coûts ne ventilent pas les composés achetés, même s'il existe des nomenclatures (formules) et des gammes (définitions de processus).
Dél ach	#	Nombre normal/moyen de jours calendaires constituant un cycle d'achat, jus-qu'à la réception en stock. Associé au délai de contrôle, ce délai permet au CBN de déterminer des dates de libération suggérées pour les ordres proposés.
Contrôle	O/N	Si ce champ contient Oui, les articles sont réceptionnés au lieu de contrôle par défaut défini sur l'écran Paramétrage des achats (5.24). Les dates de besoin et les dates d'échéance sont calculées en conséquence. Si ce champ contient Non, l'emplacement de réception défini dans le fichier maître des articles est utilisé par défaut, et la date de besoin est égale à la date d'échéance.

Etape 12 **Etudier le calcul des prix de revient des articles.** Vérifiez que des coûts matières CG (standard) ont été définis pour tous les articles/sites. En règle générale, les articles sans coût standard ne doivent faire l'objet d'aucune transaction. Si vous enregistrez une transaction de réception pour un article acheté doté d'un coût standard de 0,00, la totalité du coût d'achat est considérée comme un écart sur prix d'achat.

Les coûts article qui figurent dans les ordres d'achat proviennent généralement par défaut du fichier maître des articles. Cependant, vous pouvez entrer des offres de prix sur l'écran MAINT des articles fourn. (1.19) afin de faciliter la gestion des exceptions (prix plus avantageux pour une commande volumineuse, etc.). Lorsqu'une offre de prix est associée à un article et que la quantité de commande correspond à la quantité requise, ce prix se substitue automatiquement au coût matières CG sur l'ordre d'achat.

N'oubliez pas que le rôle du champ Tarif de l'écran de maintenance des articles fournisseur est purement informatif. En effet, le prix par défaut figurant sur les lignes de l'ordre d'achat ne provient pas du tarif.

Etape 13 **Etudier la méthode de mise à jour du coût réel.** Par défaut, les coûts des ordres d'achat mettent automatiquement à jour le coût réel des articles de stock. Le calcul du nouveau coût réel est fonction de la méthode choisie sur l'écran Paramétrage gestion des stocks (3.24) : utiliser un coût moyen ou le dernier coût, ou ne pas mettre à jour le coût réel.

Si vous remplacez une offre de prix sur un ordre d'achat, le système vous demande si le coût OA doit se substituer à la valeur indiquée sur l'écran MAINT des articles fourn. (1.19).

Etape 14 **Etudier les écarts sur prix d'achat.** L'écart sur prix d'achat représente la différence entre le coût de l'ordre d'achat et le coût CG (hors coûts indirects). Cet écart est imputé sur le compte d'écart spécifié sur l'écran MAINT lignes de produits (1.2.1). Il est calculé uniquement pour les réceptions enregistrées par rapport à des ordres d'achat concernant des articles de stock (il n'est pas calculé pour les contrats de sous-traitance, les articles hors fabrication ou les pièces CF).

Pour toute précision sur le calcul des écarts de quantités et de coûts CF lors de l'enregistrement des pièces comptables, consultez la documentation du module Comptabilité fournisseurs. Si vous ne voulez pas que ces écarts soient enregistrés séparément, vous pouvez indiquer le même compte pour chacun sur l'écran de maintenance des lignes de produits.

Reportez-vous à la documentation du module Comptabilité fournisseurs.

Etape 15 **Etudier les opérations de sous-traitance.** Certaines entreprises sont amenées à sous-traiter des opérations de fabrication. Les ordres d'achat qui référencent un ordre de fabrication permettent d'effectuer le suivi des coûts de sous-traitance et de respecter des procédures de réception standard.

Les services de sous-traitance sont dotés du code type S. Si vous optez pour le format unique lors de la saisie des lignes d'un ordre d'achat, le système vous invite à entrer la référence de l'ordre de fabrication et le numéro de l'opération, si vous les connaissez. Si vous omettez d'entrer ces informations (par exemple, si vous n'utilisez pas d'ordre de fabrication ou si vous préférez saisir celui-ci après l'ordre d'achat), le statut de l'opération ne sera pas mis à jour sur la gamme des ordres de fabrication. Vous pourrez procéder ultérieurement à cette mise à jour sur l'écran MAINT gamme d'OF (16.13.13).

L'écran MAINT gammes (14.13.1) vous permet de vérifier les gammes des services de sous-traitance. Assurez-vous que le fournisseur, le délai de sous-traitance, les coûts de sous-traitance, ainsi que les éventuelles dates de début et de fin sont exacts.

Etape 16 **Etudier les articles hors fabrication.** Les articles hors fabrication sont généralement des articles hors stock (chiffons à poussière, etc.) ou des services. Ils sont dotés du code type M. Etant donné que le système effectue le suivi de ces articles grâce au numéro et à la description qui leur ont été affectés lors de la saisie de la commande, il peut être judicieux de respecter une convention d'appellation (par exemple, si vous entrez tous les articles hors fabrication comme des articles "MEMO", vous ne pourrez pas décomposer les ordres d'achat hors stock par code article).

Les lignes dotées du type M n'ont aucun effet sur le niveau de stock, même si elles concernent des articles de stock. Elles ne génèrent aucune écriture CG, mais un enregistrement CF est créé lors de l'intégration comptable des factures.

Etape 17 **Etudier les articles fournisseur (facultatif).** L'écran MAINT des articles fourn. (1.19) vous permet d'associer à vos propres codes article un ou plusieurs codes article du fournisseur.. Vous pouvez également y enregistrer les offres de prix du fournisseur, qui seront automatiquement actualisées en fonction des prix d'achat réels. Par la suite, lors de la saisie des ordres d'achat, vous pouvez entrer directement l'article fournisseur : le système le remplacera automatiquement par votre code article, et il récupérera l'offre de prix du fournisseur.

Etape 18 **Etudier la gestion des stocks.** Le module Gestion des stocks offre des fonctions de traitement des réceptions et des retours. Avant de passer en production avec le module Achats, vous devez donc vous assurer que le module Gestion des stocks fonctionne parfaitement.

Etape 19 **Etudier le traitement multi-devises (facultatif).** Si le module Multi-devises est installé, les demandes et les ordres d'achat peuvent être exprimés dans une devise autre que la devise de base. Avant le passage en production, assurez-vous que toutes les devises nécessaires au traitement des ordres d'achat sont définies.

La devise utilisée par défaut pour les transactions d'achat provient du fichier maître des fournisseurs et peut être remplacée lors de la saisie des ordres d'achat.Si la devise de l'ordre d'achat diffère de la devise de base, vous devez définir un taux de change pour la date de commande sur l'écran MAINT des taux de change (26.1). Vous pouvez également spécifier un taux contractuel différent du taux par défaut (entrez Oui dans le champ Entrez tx change/base).

Notez que ce taux de change doit s'appliquer à l'ensemble de la commande, car les lignes ne peuvent pas avoir leur propre taux. Dans la version actuelle du système, vous devez entrer manuellement le coût de la ligne dans la devise de la transaction si celle-ci diffère de la devise de base et si vous n'avez pas encore défini de coût dans cette devise. L'ordre d'achat est imprimé dans la devise utilisée sur l'écran de saisie.

Etape 20 **Déterminer les procédures réglementaires.** Pour réussir la mise en oeuvre d'un système de gestion des ressources de production, il est indispensable de tenir compte des programmes, des ressources humaines et des procédures réglementaires. Dans de nombreux domaines, MFG/PRO offre une souplesse suffisante pour autoriser l'emploi de différentes méthodes en vue de parvenir à un même résultat. La méthode qui convient le mieux à votre entreprise doit être exposée dans des procédures réglementaires tenues à la disposition de toutes les personnes concernées et parfaitement comprises par celles-ci. Il est bon que ces personnes participent également à la conception et à la création des procédures réglementaires.

Le tableau ci-après indique quelques-uns des domaines dans lesquels les procédures réglementaires contribueront à la réussite de votre projet et vous soumet un choix de questions à examiner.

Demandes d'achat	A qui incombe la responsabilité de transformer les demandes d'achat proposées en ordres d'achat ? Si vous utilisez des demandes d'achat imprimées, quel est le circuit suivi par ces documents au sein de l'entreprise ? Qui est autorisé à entrer manuellement des demandes d'achat dans le système ? Le cas échéant, par qui les demandes d'achat doivent-elles être approuvées ? Les articles hors stock font-ils l'objet de demandes d'achat et sont-ils entrés dans MFG/PRO ? Si les articles hors stock sont entrés dans le sys-tème, de quelle manière doivent-ils être identifiés pour le suivi (code article) ?
Autorisations d'achat	Le cas échéant, par qui les ordres d'achat doivent-ils être approuvés, et quels sont les différents niveaux d'approbation ? Quels sont les montants maximum autorisés pour les personnes qui émettent des ordres d'achat ? Quel est le délai prévu pour l'approbation d'un ordre d'achat ? Si des articles hors stock sont entrés dans le sys-tème, de quelle manière doivent-ils être identifiés (code article) pour que vous puissiez en suivre la trace ?
Articles hors fabrication et articles passés en charges	Les articles hors fabrication et les articles passés en charges sont-ils entrés dans le système ? A qui incombe cette responsabilité ?

	Quels sont les comptes utilisés sur les ordres d'achat ? Quel est le contrôle exercé sur les réceptions correspondant à des achats tels que les séminaires ou les billets d'avion, et qui est chargé d'enregistrer ces réceptions dans le système ?
Retours au fournisseur	L'entreprise dispose-t-elle d'une commission d'examen des matières chargée d'évaluer les produits avant le retour au fournisseur ? Existe-t-il un état des matières non conformes permettant d'identifier les problèmes et de suivre la trace des matières ? A qui incombe la responsabilité de contacter le fournisseur lorsqu'un retour est nécessaire ? Comment le département Comptabilité fournisseurs est-il avisé des retours, afin de ne pas risquer de régler une facture par erreur ? Quelles sont les différences entre les procédures de saisie des retours pour avoir et pour échange ?
Réceptions	Quelles sont les étapes de la procédure de rapprochement entre le bon de livraison du fournisseur et l'ordre d'achat ? Si vous acceptez les livraisons excédentaires/insuffisantes, quel pourcentage limite de l'ordre d'achat peuvent-elles représenter ? Si vous autorisez les livraisons anticipées, quel est le délai d'anticipation accepté ? Si des produits de remplacement ont été expé-diés, comment cette information est-elle communiquée au département des réceptions ? Qui est chargé de contacter le fournisseur en cas d'erreur de quantité dans une livraison ?

	Qui est chargé de contacter le fournisseur en cas d'erreur de prix dans une livraison ?
Clôture de l'exercice	Comment s'effectue la clôture de l'exercice ? Comment s'effectue la réception des matières pendant la clôture de l'exercice ? Quels sont les états à éditer lors de la clôture de l'exercice et à qui doivent-ils être communiqués ? Exemples : - Etats des performances des fournisseurs - Réceptions pour l'exercice Comment les transactions rétroactives sont-elles gérées ?
Conservation des données	Quelles sont les données à archiver ? Combien de temps les données sont-elles conservées dans le système ? Quelles sont les données à imprimer et combien de temps faut-il conserver les sorties imprimées ? Lorsque les données ne sont plus conservées dans le système, sur quel type de support sont-elles archivées, où ces supports sont-ils stockés et pendant combien de temps ?

Données

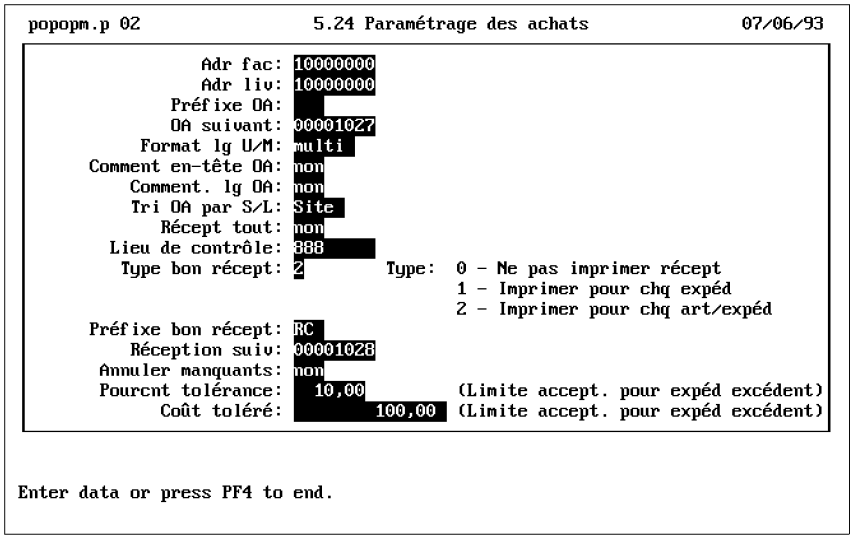


Fig. 4-1 Ecran Paramétrage des achats

Etape 21 **Paramétrer le module Achats.** L'écran de paramétrage des achats permet de définir les valeurs par défaut qui détermineront le traitement des transactions d'achat.

Champ	Valeur	Description
Adr fac/ Adr liv	#	Adresses de facturation et de livraison par défaut de votre entreprise. Si vous ne renseignez qu'un seul de ces champs, l'autre prendra automatiquement la même valeur. L'adresse de livraison est imprimée sur l'ordre d'achat.
Préfixe OA		Le numéro d'ordre d'achat par défaut peut être précédé d'un préfixe limité à trois caractères. Le numéro d'ordre d'achat affecté par le système est la concaténation des valeurs entrées ici et dans le champ suivant. La longueur du numéro résultant ne doit pas dépasser huit caractères.

OA suivant	#	Valeur par défaut du numéro d'ordre d'achat affecté par le système. Lorsque vous définissez une méthode de numé-rotation, n'oubliez pas que ces numéros sont triés par ordre alphabétique plutôt que numérique. Il peut être judicieux de limiter le numéro des commandes ouvertes à cinq ou six caractères. En effet, chaque fois qu'une commande ouverte fait l'objet d'un lancement, le système crée un ordre d'achat dont le numéro est composé du numéro de la commande ouverte suivi d'un numé-ro de lancement en deux ou trois chiffres (par exemple, la commande ouverte ABC555 peut donner lieu aux ordres d'achat ABC55501, ABC55502, etc.). Si une commande ouverte est susceptible de générer plus de 99 ordres d'achat, limitez son numéro à cinq caractères.
Format lg U/M	S M	Unique Multiple Détermine le format de saisie des lignes d'un ordre d'achat : unique ou multiple. Le format Single (unique) est recomman-dé lorsque le détail des lignes diffère généralement de l'en-tête. Vous pouvez modifier ce format lors de la saisie de l'ordre d'achat.
Comment en-tête OA	O/N	Précise si des commentaires sont géné-ralement entrés au niveau de l'en-tête.
Comment. lg OA	O/N	Précise si des commentaires sont géné-ralement entrés au niveau des lignes.
Tri CF	Ligne Site	Détermine l'ordre de tri des lignes à l'impression de l'ordre d'achat.

Récept tout	O/N	Entrez Non, sauf si vous réceptionnez rarement des livraisons partielles. Si vous entrez Oui, un ordre d'achat risque d'être clôturé par erreur après réception d'une livraison partielle.
Lieu de contrôle	#	Désigne le lieu vers lequel les articles nécessitant un contrôle sont automatiquement acheminés dès réception. La valeur de l'indicateur Contrôle peut être définie sur l'écran MAINT articles - planif. (1.4.7) ou MAINT article/site - planif. (1.4.17).
Type bon récept	0 1 2	Que les bons de réceptions soient ou non imprimés, vous devez définir la valeur de cet indicateur. Même s'ils ne sont pas imprimés, les bons de réception sont disponibles pour la comptabilité fournisseurs.
Préfixe bon récept		Le numéro de bon de réception par dé-faut peut être précédé d'un préfixe limité à trois caractères. Le numéro de bon de réception affecté par le système est la concaténation des valeurs entrées ici et dans le champ suivant. La longueur du numéro résultant ne doit pas dépasser huit caractères.
Réception suiv	#	Initialise le numéro de bon de réception.
Annuler Manquants	O/N	Si vous entrez Oui, toute réception partielle clôture les lignes de l'ordre d'achat (statut X) et annule les quantités manquantes. La valeur entrée ici apparaît par défaut sur le bon de réception, où elle peut être remplacée.
Pourcent tolérance/ Coût toléré	%, #	Permet de limiter le montant des livrai-sons excédentaires. En cas de dépassement de l'une ou l'autre de ces tolérances, vous devez modifier l'ordre d'achat ou redéfinir la tolérance.

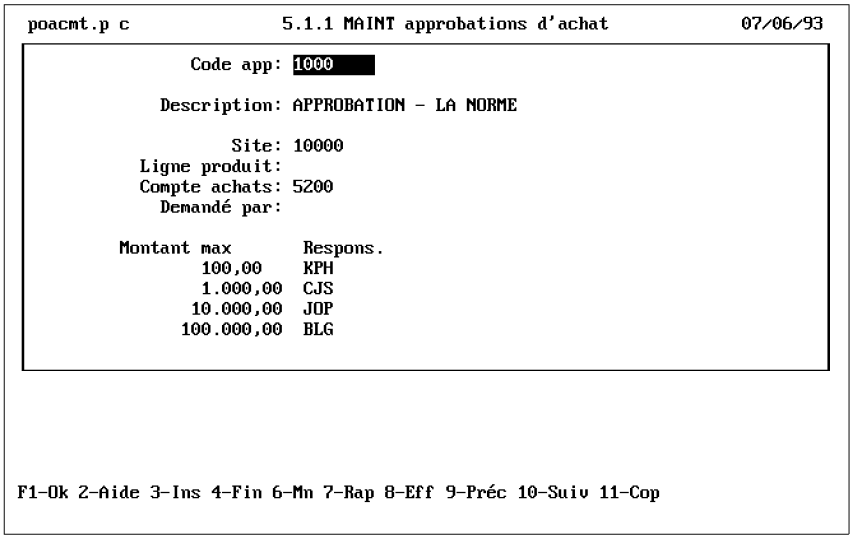


Fig. 4-2 Ecran MAINT approbations d'achat

Etape 22 **Définir les approbations d'achat (facultatif).** Vous pouvez demander au système de calculer le niveau d'approbation requis pour une demande d'achat, que celle-ci ait été créée manuellement ou générée par le CBN. Si vous le souhaitez, les demandes d'achat nécessitant une approbation ne sont référencées sur les ordres d'achat que lorsque leur indicateur Approuvé est fixé à Oui.

Cet écran permet de définir les codes d'approbation d'achat et les méthodes de calcul. Vous pouvez définir jusqu'à quatre niveaux par code d'approbation. Les articles figurant dans les demandes d'achat sont comparés à ces niveaux en fonction de leur coût matières CG. Les codes d'approbation peuvent être calculés par site, ligne de produits, demandeur ou compte d'achats (pour les articles hors fabrication).

Les demandes d'achat en attente d'approbation peuvent être approuvées à l'écran par simple modification de la valeur de l'indicateur Approuvé. Le système enregistre automatiquement l'identificateur de connexion de la personne effectuant cette opération. Les champs Approuvé par et Approb saisie par permettent de différencier la personne autorisée à approuver la demande d'achat de celle qui a saisi les données.

Lorsque le nombre des demandes d'achat en attente d'approbation est important, vous pouvez en imprimer la liste. Cette liste indique les niveaux requis et comporte une case destinée à recevoir le visa de la personne qui délivre l'approbation.

Si une seconde approbation est nécessaire lors de la réception, vous pouvez demander l'impression des réceptions à approuver sur l'état des réceptions d'achats.

Selon le niveau de sécurité requis, les fonctions d'approbation peuvent être protégées par mot de passe. La version actuelle du système ne permet pas de limiter ces fonctions à certaines personnes (le système ne vérifie pas la correspondance entre les codes Approuvé par et Approb saisie et l'identificateur de connexion).

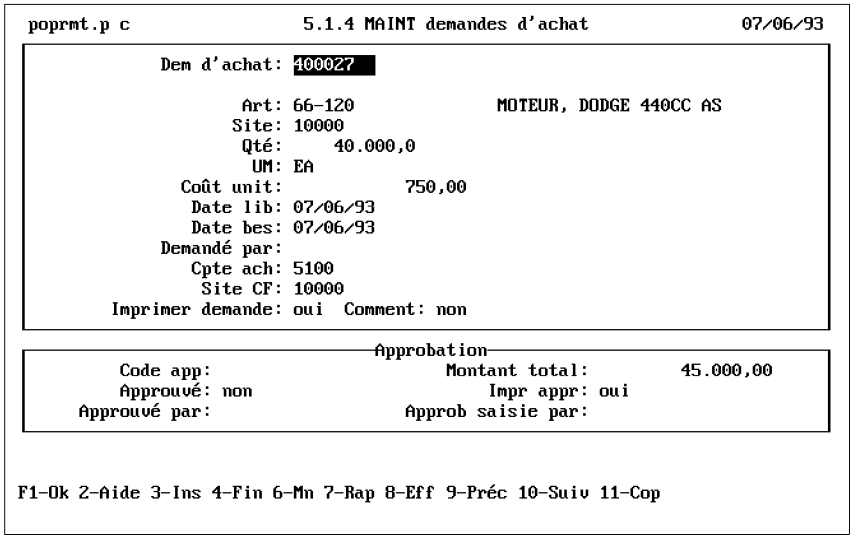


Fig. 4-3 Ecran MAINT demandes d'achat

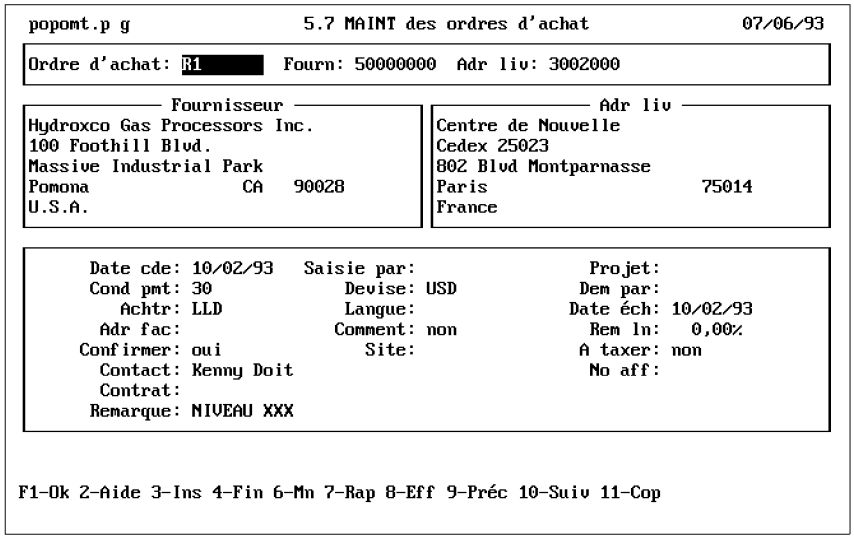


Fig. 4-4 Ecran MAINT des ordres d'achat

Etape 23 **Charger les demandes d'achat ouvertes et les ordres d'achat non soldés.** A ce stade, vous pouvez examiner les demandes et les ordres d'achat de votre ancien système avant de les entrer dans MFG/PRO. Les erreurs les plus courantes concernent essentiellement les réceptions des articles hors stock et les réceptions partielles. Mettez à jour les données de votre ancien système avant d'entrer les demandes d'achat ouvertes et les ordres d'achat non soldés dans MFG/PRO.

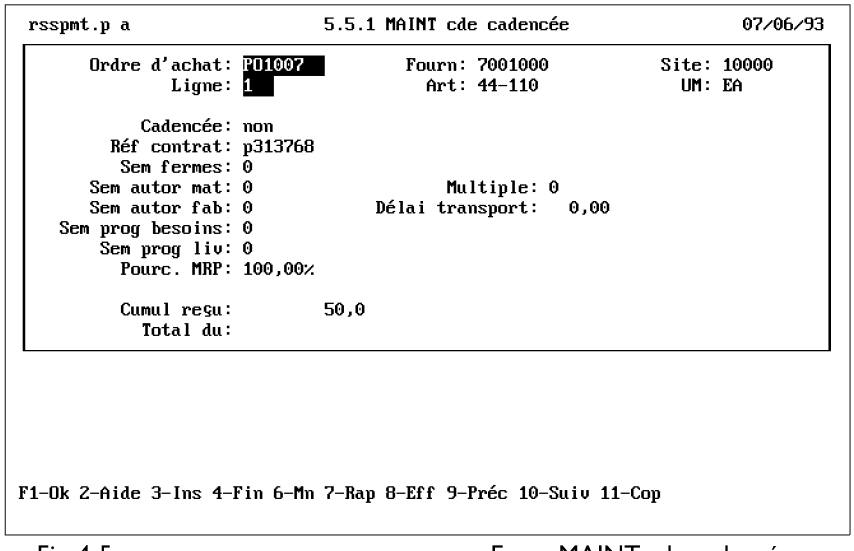


Fig. 4-5 Ecran MAINT cde cadencée

Etape 24 **Charger les commandes cadencées et les ordres d'achat non soldés (programmes d'approvisionnement).** Chaque contrat doit être associé à un ordre d'achat et à une commande cadencée. Entrez d'abord les ordres d'achat. La quantité de commande de chaque ordre d'achat doit être égale à zéro.

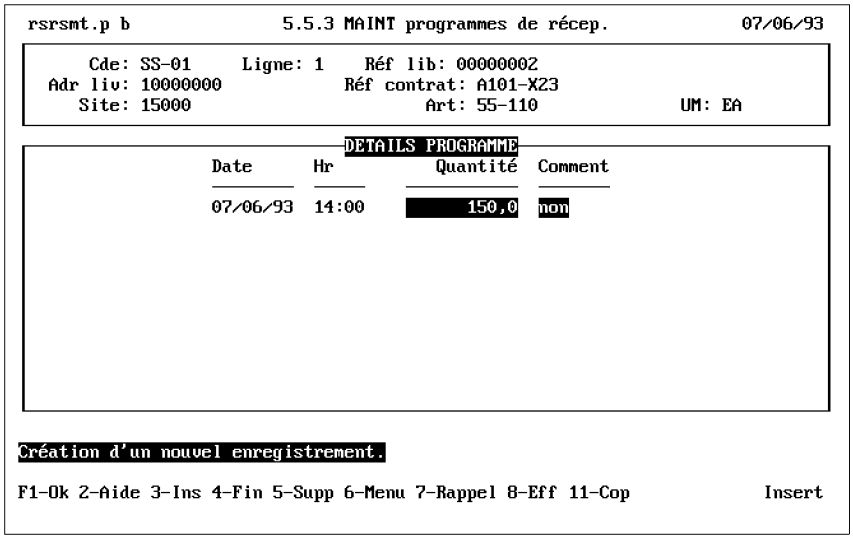


Fig. 4-6 Ecran MAJ prog. de livraisons fourn.

Etape 25 **Définir les programmes de réceptions (programmes d'approvisionnement).** Pour exporter les données de planification du CBN, vous devez charger des programmes de réceptions pour chaque contrat.

Etape 26 **Passer en production.** Vous pouvez à présent lancer l'exploitation du module Achats et commencer le traitement réel des demandes et des ordres d'achat.

Chapitre Cinq - Gestion des lancements

Introduction

MFG/PRO assure la gestion et la comptabilité des lancements grâce à des fonctions implémentées dans :

- *le sous-menu traitant des programmes d'approvisionnement dans le module Achats,*
- *le sous-menu traitant des programmes clients dans le module Gestion commerciale.*

Ces fonctions sont traitées dans le présent chapitre car elles ont des bases communes : elles recourent à la même terminologie et elles gèrent le même groupe d'activités commerciales de manière complémentaire.

Ce chapitre aborde en premier lieu les notions fondamentales de la gestion des lancements, ainsi que les concepts, termes et processus qu'elle implique. Ces explications s'adressent aux utilisateurs de MFG/PRO qui ne sont pas encore familiarisés avec ces notions. La suite du chapitre décrit le principal mode d'utilisation de ces fonctions dans les modules, en traitant les programmes d'approvisionnement, puis les programmes client. Les deux dernières sections sont consacrées à une explication plus détaillée de ces programmes.

Bien entendu, les fonctions de gestion des lancements sont en relation étroite avec d'autres fonctions des modules Achats et Gestion commerciale. Lorsque ces interactions sont évidentes, ces fonctions sont traitées ici, mais pour en savoir plus sur ces modules, mieux vaut consulter les chapitres "Gestion des achats" et "Gestion commerciale".

Notions fondamentales

La gestion des lancements combine un ensemble de processus permettant de gérer les échanges d'informations réguliers entre clients et fournisseurs. Ce lien assure la coordination entre d'une part les activités de fabrication et les demandes de matières du client et, d'autre part, les activités de fabrication et les expéditions de matières du fournisseur. Les informations circulent généralement sous forme de programmes transmis, pour plus de rapidité et de précision, par Echange de Données Informatisées.

La manière dont le logiciel traite ces informations est différente selon le point de vue considéré (celui du client ou du fournisseur). Pour transmettre ses programmes au fournisseur, le client équilibre sa demande par rapport à ce qu'il a déjà reçu, tandis que le fournisseur traite les programmes envoyés par le client en équilibrant la demande par rapport à ce qu'il a déjà expédié.

Origines de la gestion des lancements

Née dans l'industrie automobile, la gestion des lancements résulte des efforts déployés pour mettre en oeuvre la fabrication Juste-àtemps (JAT). Elle constitue un ensemble de méthodes destinées à assurer la livraison des matières en provenance des fournisseurs exactement au moment opportun (juste à temps). Le client peut ainsi disposer d'un flux organisé avec précision, ce qui lui permet de maintenir un enchaînement continu des tâches de production tout en limitant ses stocks au niveau minimal. L'objectif fondamental de la gestion JAT est d'éliminer continuellement le gaspillage par la suppression de tout ce qui n'ajoute pas de la valeur aux produits.

Ce concept a légué à la gestion des lancements une partie de sa terminologie et bon nombre de ses techniques. Bien qu'issue de l'industrie automobile, cette méthode de gestion a fait des émules dans des sociétés appartenant à différents secteurs industriels tels que l'électronique et les biens de consommation.

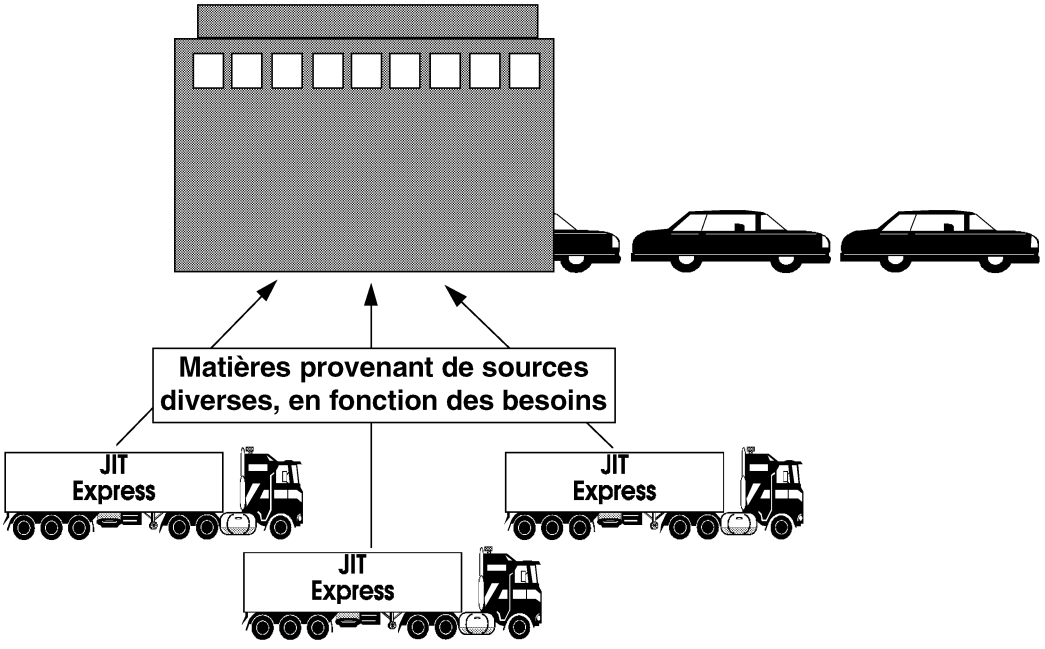


Fig. 5-1

Les sociétés qui recourent à la gestion des lancements bénéficient d'un profil commun, qui se caractérise souvent comme suit :

- Une adhésion totale à la méthode JAT.
- Une production massive.
- Des engagements à long terme envers les clients et/ou les fournisseurs.
- La fréquence des expéditions aux clients et/ou des livraisons en provenance des fournisseurs.

Relations client - fournisseur

Puisque la gestion des lancements tire son origine de la méthode JAT, le succès de la mise en oeuvre de ces deux systèmes s'appuie souvent sur les mêmes éléments, les relations entre le client et le fournisseur en étant le facteur-clé. En effet, la gestion des lancements n'est rien de plus qu'un lien qui contribue, par les informations qu'il véhicule, à coordonner les activités du client et du fournisseur.

Les sociétés ont commencé à réviser leurs relations avec les fournisseurs, les considérant désormais davantage comme un prolongement de leur propre activités. Dans l'ensemble, cela s'est traduit par le développement d'engagements à long terme avec les fournisseurs ; sur le plan de la gestion des lancements, cette nouvelle attitude implique que les informations servant à planifier et à gérer les activités sont transmises aux fournisseurs pour qu'ils alignent leurs activités sur les vôtres. Ce partage des informations concernant les demandes permet aux fournisseurs, à leur tour, de planifier et de gérer leurs activités de manière plus efficace pour vous servir.

Communication des demandes

Par le biais de commandes clients et d'ordres d'achat réguliers, la demande est programmée à l'aide d'éléments de commande associés à différentes quantités et dates. Mais l'augmentation des articles et des livraisons se répercute au niveau de ces éléments ; le client risque alors de rencontrer de sérieuses difficultés à générer des ordres d'achat actualisés qui reflètent l'état actuel des activités. La synchronisation des commandes client et des ordres d'achat risque de se compliquer davantage.

Si vous recourez à la gestion des lancements, la demande est programmée et communiquée différemment, selon que les informations sont traitées en tant que programmes de livraisons ou de planification. Ces programmes remplacent les éléments de commande utilisés pour les commandes clients et ordres d'achat réguliers. Ils sont actualisés et communiqués aux fournisseurs par les clients en fonction de l'évolution de la demande.

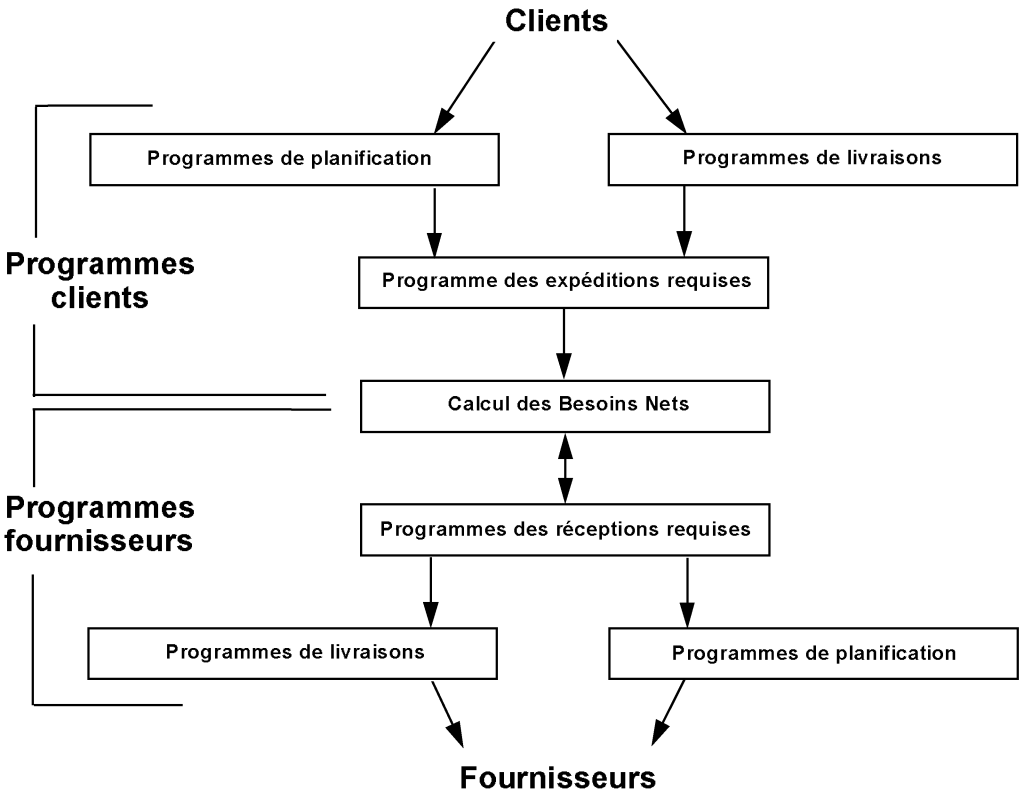


Fig. 5-2

Programmes de livraisons

Les programmes de livraisons permettent de coordonner les livraisons de matières afin d'alimenter à court terme les lignes de production. Des états détaillés présentent les besoins, accompagnés des quantités spécifiées par date ou par date/heure.

Objectif	Coordonner les livraisons de fournisseur à client.
Période	Court terme, généralement de 1 à 2 semaines
Informations	Quantités détaillées par date ou par date/heure.
Origine	Besoins émis par les programmes des lignes de production.
Fréquence	Mise à jour quotidienne pour refléter les changements apportés aux programmes des lignes de production

Programmes de planification

Les programmes de planification permettent de planifier à moyen et long terme la production, les matières et les ressources. Des états synthétisent la demande sous forme de quantités regroupées par jour, semaine ou mois.

Objectif	Planifier la production, les matières et les ressources chez le fournisseur.
Période	Moyen à long terme, généralement entre 2 et 12 mois.
Informations	Résumées par jour, semaine ou mois.
Origine	Besoins provenant des plannings répétitifs, des ordres lancés, des ordres du plan directeur et des ordres planifiés du CBN.
Fréquence	Hebdomadaire.

Horizons de planification. L'horizon (ou durée) d'un programme de planification doit être suffisant pour que le fournisseur puisse planifier les matières et les ressources en conséquence. Il doit être supérieur au délai global pour l'article fourni. Pour en savoir plus sur les délais globaux, consultez les chapitres "Définitions de produit" et "Planification".

Le client peut aussi définir dans son programme de planification deux horizons supplémentaires : l'un pour la fabrication, l'autre pour les matières premières.

- L'horizon de fabrication autorise le fournisseur à continuer la production des quantités prévues pour livraison, jusqu'à une date spécifiée. Le niveau de fabrication se situe généralement en dessous de celui du produit fini. Ainsi, un fournisseur pourra fabriquer des cartes de circuits imprimés jusqu'à la phase d'insertion des composants dans les cartes.
- L'horizon des matières premières autorise l'achat des matières premières nécessaires à la production de quantités prévues pour livraison, jusqu'à une date spécifiée. La fin de l'horizon de planification se situe normalement au-delà de ces deux horizons. Grâce à cette visibilité accrue, les fournisseurs disposent d'informations leur permettant de planifier les ressources.

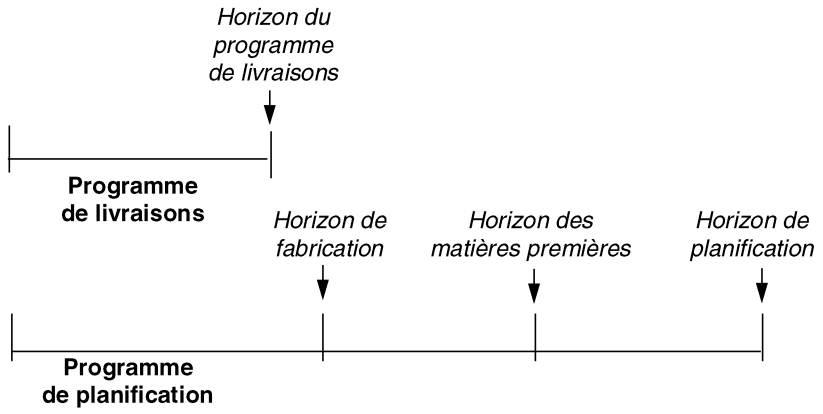


Fig. 5-3

Chevauchement des programmes

Les programmes de livraisons et de planification se chevauchent pendant la période couverte par le programme de livraisons. Cette période est propice aux contradictions si l'on compare les demandes des deux programmes au jour le jour, car celles-ci émanent de deux sources différentes : des programmes des lignes de production pour les besoins du programme de livraisons ; des plannings répétitifs, des ordres lancés, des ordres du plan directeur et des ordres planifiés du CBN pour les besoins du programme de planification. En outre, ces derniers sont résumés par jour, semaine ou mois.

Mise à jour des programmes

La valeur des programmes de livraisons et de planification est directement liée à leur exactitude et leur degré d'actualisation. Les programmes doivent évoluer dans le temps, même si les prévisions n'ont subi aucune modification et ont été scrupuleusement exécutées. Dans l'industrie automobile, la tendance est de créer de nouveaux programmes de livraisons et de planification après chaque mise à jour, plutôt que de modifier les programmes existants pour rediffusion. La création de versions séparées pour chaque programme permet de différencier les nouveaux des anciens et ainsi, de limiter les risques de confusion et de malentendus entre clients et fournisseurs.

Quantités programmées

Les quantités spécifiées dans les programmes de livraisons ou de planification peuvent être discrètes, cumulées et nettes.

- Les quantités discrètes sont identiques aux quantités spécifiées sur un ordre d'achat ou sur une ligne de commande client standard.
- Les quantités cumulées reflètent aussi les quantités précitées, mais elles totalisent une ou plusieurs quantités discrètes. Par exemple, si une commande client contient un article dont la quantité commandée est de 25 pour 5 lundis consécutifs, les quantités cumulées pour ces lignes seront 25, 50, 75, 100 et 125. Ce type de quantité est souvent utilisé dans l'industrie automobile pour assurer le suivi de la production et des matières nécessaires.
- Les quantités nettes sont identiques aux quantités spécifiées sur les lignes des ordres d'achat ou des commandes client, mais elles sont calculées à partir des quantités discrètes et ajustées en fonction de la quantité cumulée demandée, diminuée de la quantité cumulée reçue (ou expédiée).

A la différence des quantités discrètes ou cumulées, les quantités nettes prennent en compte les marchandises en transit entre le fournisseur et le client. En effet, lorsqu'un client prépare les programmes de livraisons et de planification, il est probable qu'il n'a pas encore reçu les marchandises que vous lui avez déjà expédiées. Or, ces expéditions n'apparaissent pas dans les quantités cumulées du client. Le système utilise alors votre enregistrement de la quantité cumulée expédiée pour calculer la quantité nette à envoyer.

Supposons qu'un client ait prévu des livraisons quotidiennes de 100 unités à partir du lundi 2 mars. De votre côté, vous avez déjà effectué deux expéditions de 100 unités chacune ; le client en a reçu une le 2 mars et l'autre devrait lui parvenir le 3 mars. Le 2 mars, il prépare un programme de livraisons commençant le 3 mars. Bien que la quantité nette du client s'élève à 100 pour le 3 mars, la quantité nette à expédier est nulle, car les marchandises sont déjà expédiées.

Date	Discrète	Qté cum	Cumul reçu/expéd.	Qté nette
2 mars	100	100	100	0
3 mars	100	200	200	0
4 mars	100	300	-	100
5 mars	100	400	-	100
6 mars	100	500	-	100

Fig. 5-4

Dates des programmes

Généralement, les programmes de livraisons et de planification utilisent les dates de livraison de préférence aux dates d'expédition pour planifier les demandes. Toutefois, MFG/PRO accepte les deux possibilités. Le recours aux dates d'expédition est fréquent lorsque le client utilise ses propres véhicules pour prélever les matières directement chez le fournisseur.

Fonctionnalités et flux de la gestion des lancements

Programmes fournisseurs

Dans MFG/PRO, les programmes fournisseurs représentent les programmes de livraisons et de planification qu'en tant que client, vous gérez et transmettez à vos fournisseurs. Les programmes fournisseurs constituent un sous-ensemble fonctionnel du module Achats.

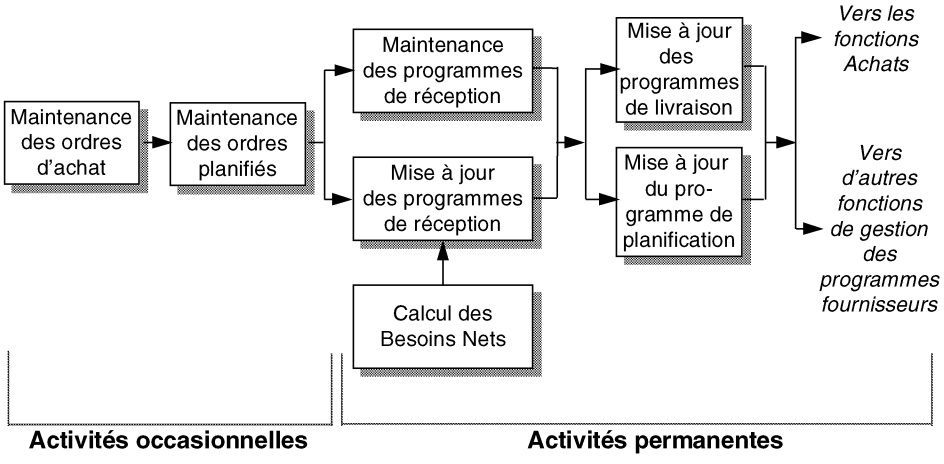


Fig. 5-5 Flux des programmes fournisseurs

Les fonctions fournies par ce module vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Actualiser les ordres d'achat concernant les programmes fournisseurs.
- Planifier les réceptions (approvisionnement) pour les programmes de livraisons et de planification. Les programmes de réception sont actualisés par référence de lancement, ce qui permet de tenir à jour les lancements en cours et antérieurs.
- Mettre à jour les réceptions demandées par les ordres planifiés du CBN.
- Mettre à jour et imprimer les programmes de livraisons à partir des réceptions demandées.
- Mettre à jour et imprimer les programmes de planification à partir des réceptions demandées et des ordres planifiés du CBN.
- Actualiser les expéditions et programmes en cours et antérieurs.

Pour créer des programmes de livraison et de planification, procédez selon les étapes suivantes :

Etape 1	Créez un ordre d'achat comportant une ligne pour l'article planifié. La quantité de l'ordre sera égale à 0.
Etape 2	Mettez à jour les paramètres d'ordonnancement de l'ordre d'achat à l'aide de la fonction MAINT cdes cadencée.
Etape 3	Tenez à jour une version actualisée du programme de réceptions. Ce relevé d'approvisionnement interne sera transformé en demande pour les programmes de livraisons et de planifi-cation. Sa mise à jour peut s'effectuer manuellement dans l'écran MAINT programmes de récep., ou automatiquement à partir des ordres planifiés du CBN, via l'écran MAJ des programmes de réception.
Etape 4	Exécutez la fonction MAJ prog. de livraisons fourn., afin de créer un nouveau programme de livraisons basé sur la version actualisée du programme de réceptions.
Etape 5	Exécutez la fonction MAJ programme des besoins, afin de créer un nouveau programme de planification basé sur la version actualisée du programme de réception et des ordres planifiés du CBN.
Etape 6	Imprimez les programmes de planification et de livraisons. Traitez les réceptions à l'aide de la fonction normale de réception sur ordres d'achat.

Une fois l'ordre d'achat et ses paramètres d'ordonnancement entrés, la mise à jour et l'impression des programmes de livraisons et de planification constituent un processus répétitif qui se poursuit durant toute la vie de l'ordre.

Programmes clients

Dans MFG/PRO, les programmes clients sont les programmes de livraisons et de planification qu'en tant que fournisseur, vous gérez et transmettez à vos clients. Les programmes clients constituent un sous-ensemble fonctionnel du module Gestion commerciale.

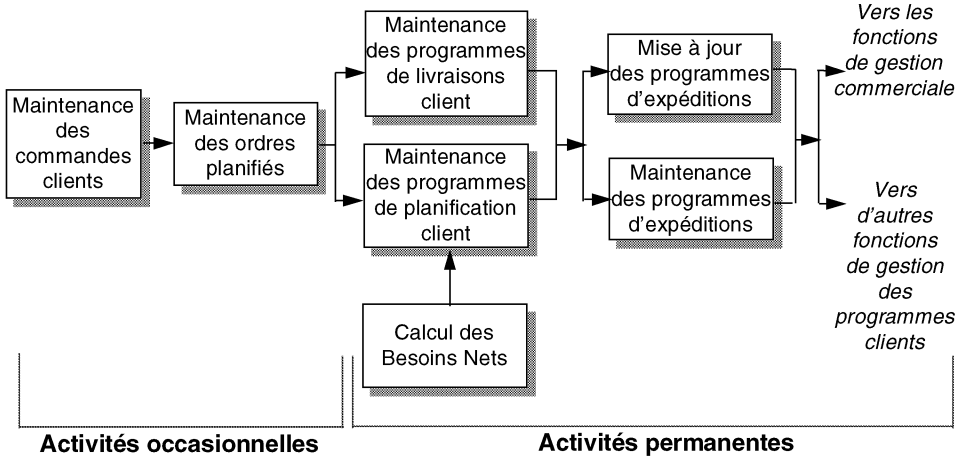


Fig. 5-6 Flux des programmes clients

Les fonctions fournies par ce module vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Actualiser les commandes clients concernant les programmes clients.
- Actualiser les programmes de livraisons et de planification en cours et antérieurs transmis par les clients.
- Mettre à jour le programme d'expéditions (demandes) à partir des programmes de livraisons et de planification actuels.
- Imprimer les listes d'expédition en fonction du programme d'expéditions.

Pour gérer les programmes de livraisons, de planification et d'expédition, procédez selon les étapes suivantes :

Etape 1	Créez une commande client comportant une ligne pour l'article planifié. La quantité de l'ordre sera égale à 0.
Etape 2	Mettez à jour les paramètres d'ordonnancement de la commande client à l'aide de la fonction MAINT cdes client cadencée.
Etape 3	Enregistrez les programmes de livraisons et de planification envoyés par les clients. Ils sont tenus à jour par référence de lancement afin de contrôler les programmes en cours et antérieurs.
Etape 4	Exécutez la fonction MAJ prog. expéditions pour mettre à jour votre relevé des demandes interne en fonction des programmes de livraisons et de planification actuels. Le programme des expéditions est utilisé par le CBN et par les fonctions de gestion des listes d'expédition.
Etape 5	Allouez du stock à l'aide des fonctions standard d'allocation standard aux commandes client.
Etape 6	Imprimez les listes d'expédition à l'aide de la fonction Liste préparation d'expédition.
Etape 7	Traitez les activités de livraison et facturation à l'aide des fonctions standard du module Gestion commerciale.

Une fois la commande client et ses paramètres d'ordonnancement entrés, les autres étapes se répètent à intervalles réguliers durant toute la vie de la commande.

Les programmes clients sont alors traités comme des commandes clients normales en ce qui concerne les allocations, les expéditions et la facturation, à la seule différence que l'impression des listes de prélèvement s'effectue via la fonction Liste préparation d'expédition.

Schémas d'expédition/ de livraison

Dans MFG/PRO, il est possible d'utiliser les programmes de livraisons et de planification avec les codes de schéma expédition/livraison AIAG (Automotive Industry Action Group). Ils permettent de gérer les dates d'expédition et de redistribuer les besoins dans les programmes de planification. Il existe deux types de codes de schéma d'expédition/livraison :

- hebdomadaires ; ils déterminent certains jours dans la semaine ;
- mensuels ; ils déterminent certaines semaines dans un mois.

Code	Type
1. 1ère semaine du mois	Mensuel
2. 2ème semaine du mois	Mensuel
3. 3ème semaine du mois	Mensuel
4. 4ème semaine du mois	Mensuel
6. 1ère et 3ème semaines du mois	Mensuel
7. 2ème et 4ème semaines du mois	Mensuel
A. N'importe quel jour, du lundi au vendredi	Hebdomadaire
B. N'importe quel jour, du lundi au samedi	Hebdomadaire
D. Lundi	Hebdomadaire
E. Mardi	Hebdomadaire
F. Mercredi	Hebdomadaire
G. Jeudi	Hebdomadaire
H. Vendredi	Hebdomadaire
N. Comme indiqué	Non disponible
O. Tous les jours : du lundi au vendredi	Hebdomadaire
Q. Mardi et jedui	Hebdomadaire
R. Mercredi et vendredi	Hebdomadaire
U. Lundi et mercredi	Hebdomadaire
Y. Aucun	Non disponible
Z. Définis mutuellement	Non disponible

Fig. 5-7

Il arrive que les besoins soient spécifiés dans le programme de livraisons sous forme d'une liste de planification quotidiens (lundi à vendredi), alors que le client ne peut accepter les livraisons de ce produit que certains jours de la semaine (lundi et mercredi, par exemple). Dans ce cas, les besoins quotidiens du programme de livraisons sont redistribués par consolidation et déplacement des quantités, afin de produire un nouveau programme proposant deux livraisons par semaine, l'une, le lundi et l'autre, le mercredi.

Dans les programmes de planification, les schémas d'expédition/ livraison s'appliquent différemment. Les besoins sont généralement résumés et regroupés par intervalles (jour, semaine ou mois). Dans ce cas, MFG/PRO redistribue ou affecte les besoins en fonction du

schéma d'expédition/livraison et de l'intervalle. Les intervalles utilisés dans le programme de planification doivent être cohérents avec le schéma d'expédition/livraison associé car il n'est pas possible d'associer un autre schéma au programme.

Intervalle	Schéma expédition/livraison	Action
Jour	Mensuel (1 à 7)	Redistribuer
Jour	Hebdomadaire (D à U, sauf N)	Redistribuer
Semaine	Mensuel (1 à 7)	Redistribuer
Semaine	Hebdomadaire (D à U, sauf N)	Affecter
Semaine	Mensuel (1 à 7)	Affecter
Semaine	Hebdomadaire (A à U)	Aucune

Fig. 5-8

Mises en garde

Lorsque les quantités sont planifiées selon des intervalles hebdomadaires ou mensuels, leurs dates doivent correspondre à un lundi pour permettre de les redistribuer ou de les affecter à l'aide des schémas d'expédition/livraison.

Les quantités planifiées par intervalles mensuels ne sont pas traitées pour les commandes régies par un schéma d'expédition/livraison hebdomadaire. Ainsi, lorsqu'une commande est dotée d'un schéma hebdomadaire de type "O" (livraisons du lundi au vendredi) et qu'une entrée du programme de planification spécifie 6000 unités pour un intervalle mensuel, cette quantité n'est pas répartie. En effet, le système ne va pas répartir les 6000 unités sur les 20 à 25 jours ouvrables possibles pour cette entrée.

Communication et types des programmes

Les programmes de livraisons, de planification et de réceptions/expéditions sont édités à l'aide des mêmes fonctions dans chaque module. Pour obtenir l'état d'un type de programme particulier, utilisez le code de type de programme approprié.

Type	Programme
1	Planification
2	Livraisons
3	Réceptions ou expéditions

Fig. 5-9

Fonctions de gestion des lancements

Fonctions de gestion des programmes fournisseurs

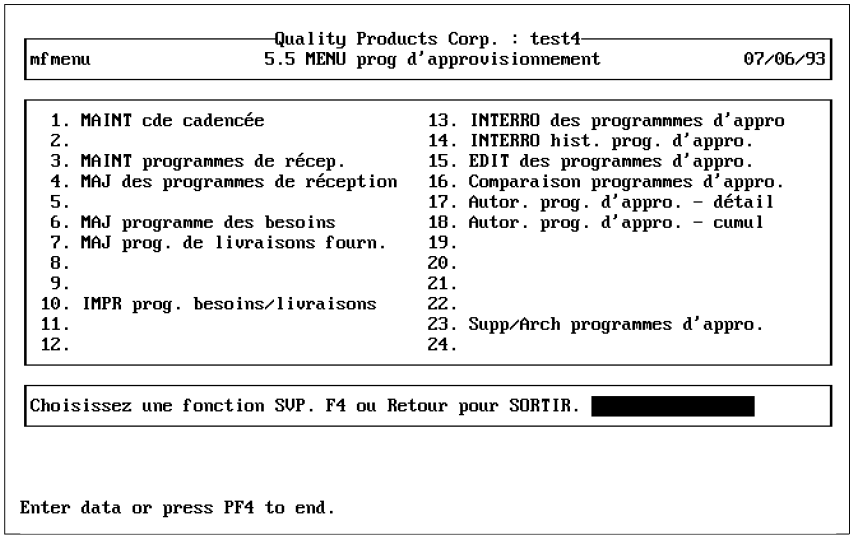


Fig. 5-10 Ecran MENU prog. d'approvisionnement

Ordres d'achat programmés

Un ordre d'achat programmé ressemble initialement à un ordre d'achat standard sans date de livraison et dont la quantité n'est égale à 0. Il constitue le cadre qui servira à négocier un contrat avec votre fournisseur. Divers paramètres d'ordonnancement sont associés à chaque ligne de l'ordre afin de gérer ses programmes de réceptions, de livraisons et de planification. Ces paramètres sont définis dans l'écran MAINT cde cadencée.

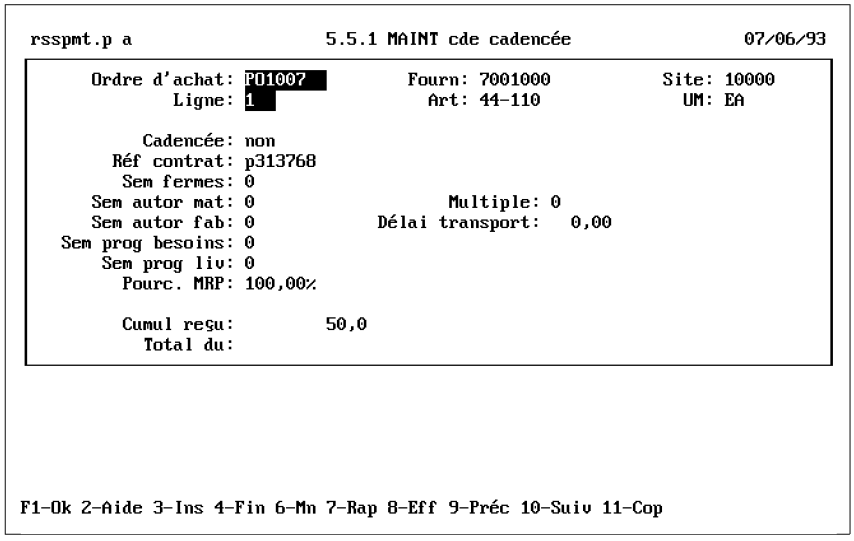


Fig. 5-11 Ecran MAINT cde cadencée

Cadencée	Oui indique que cette ligne est destinée à un ordre programmé ; sinon, il s'agit d'une ligne d'ordre d'achat standard.
Sem fermes	Nombre de semaines du programme de planification composé de réceptions. Au-delà de cet horizon, le programme de planification consiste en demandes calculées à partir des ordres planifiés du CBN.
Sem autor mat	Nombre de semaines de livraisons pendant les-quelles un fournisseur est autorisé à acheter des matières premières.
Sem autor fab	Nombre de semaines de livraisons pendant les-quelles un fournisseur est autorisé à disposer de produits fabriqués jusqu'à un certain niveau.
Sem prog besoins	Nombre de semaines couvert par le programme de planification.
Sem prog liv	Nombre de semaines couvert par le programme de livraison. Ce nombre ne doit pas être supé-rieur à celui affecté au paramètre Sem fermes.

Multiple	Arrondi de livraison standard. Si la quantité d'une demande n'est pas un multiple de ce nombre, le système l'arrondit au nombre supérieur ou infé-rieur. Ainsi, lorsqu'un fournisseur expédie toujours des axes de transmission d'automobile par multiples de 16, mais que les quantités spécifiées dans le programme de réceptions sont 12, 22, 14 et 26, la fonction de mise à jour les lisse à 16, 32, 0 et 32.
Délai transport	Zéro (0) signifie que les programmes de livrai-sons et de planification doivent indiquer les quantités programmées en utilisant les dates d'expédition. S'ils utilisent les dates de livraison, ce paramètre est alors égal au délai nécessaire au transport des matières prélevées chez le four-nisseur.
Pourc. MRP	Pourcentage des quantités des ordres planifiés par le CBN, qui doit servir à créer la demande pour les programmes de planification et à géné-rer de nouveaux besoins dans le programme de réceptions.
Cumul reçu	Lorsqu'un ordre est préalablement saisi, ce nombre est égal au nombre total des unités reçues avant la première entrée dans le programme de réceptions ; sinon, il s'agit du nombre total d'uni-tés reçues à ce jour pour l'ordre. Ce nombre est automatiquement actualisé par les réceptions enregistrées pour l'ordre. Il sert à calculer les quantités cumulées demandées dans les programmes de livraisons et de planification.

Programmes de réceptions

Un relevé est associé à l'ordre programmé ; il précise le moment où vous devez recevoir les matières ; il constitue le programme de ré-ceptions. Celles-ci sont considérées comme des approvisionnements par le CBN. Elles sont équivalentes aux quantités spécifiées sur les ordres d'achat standard ou sur les ordres de fabrication fermes. Les programmes de réceptions ne sont jamais transmis au fournisseur, mais

sont utilisés par le système pour élaborer les programmes de livraisons et de planification.

Dans le programme de livraisons, les besoins du fournisseur sont entièrement élaborés à partir du programme de réceptions. Il en est de même pour le début du programme de planification, dans la limite de l'horizon des semaines fermes pour l'ordre. Au-delà de cet horizon, le programme est constitué à partir des ordres planifiés du CBN. Vous pouvez étendre l'horizon ferme et le programme des réceptions au-delà de l'horizon du programme de livraisons, afin de stabiliser la première partie du programme de planification.

Pour actualiser séparément les programmes de réceptions en cours et antérieurs, il suffit d'attribuer à chaque version une référence de lancement différente. Le programme de réceptions en cours (actif) est utilisé pour les programmes de livraisons et de planification.

Deux fonctions sont prévues pour compléter et mettre à jour le programme de réceptions : la maintenance des programmes de réceptions, qui permet de l'actualiser manuellement ; et la mise à jour des programmes de réceptions, qui permet de le compléter automatiquement à partir des ordres planifiés du CBN.

Remarque Pour plus d'informations concernant la maintenance des programmes de réceptions, reportez-vous au paragraphe"Gestion des programmes de réception" dans la section "Particularités".

Maintenance des programmes de réceptions

Cette fonction permet d'ajouter un nouveau programme, de copier un programme doté d'une référence de lancement différente et de modifier un programme existant. Le programme de réceptions est composé de quantités discrètes spécifiées par date et par heure (l'heure est facultative). Ces quantités sont semblables à celles commandées sur un ordre d'achat standard.

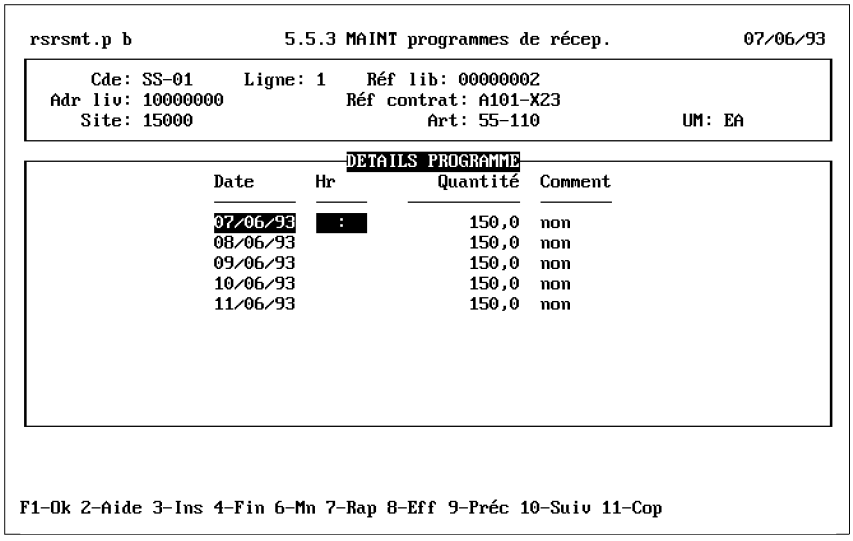


Fig. 5-12

Mise à jour des programmes de réceptions

Cette fonction permet de créer un nouveau programme et de compléter un programme existant à partir des ordres planifiés du CBN, ainsi que de lisser les quantités spécifiées dans un programme à l'aide de l'arrondi de commande.

Elle génère un nouveau programme de réceptions pour un ordre programmé si celui-ci ne possède pas de programme actif. Le système utilise les ordres planifiés du CBN qui arrivent à échéance avant la fin de l'horizon des semaines fermes de l'ordre. Les quantités programmées sont calculées à partir de la quantité pour l'ordre planifié du CBN et du pourcentage CBN pour l'ordre programmé. Ce pourcentage permet de fractionner les quantités des ordres planifiés du CBN sur plusieurs ordres programmés.

Si un programme de réception actif existe déjà, cette fonction l'utilise pour créer un nouveau programme actualisé en ajoutant de nouvelles réceptions issues des ordres planifiés du CBN. Le programme existant se trouve alors désactivé. Le système recherche les ordres planifiés du CBN qui répondent aux critères suivants :

- La date d'échéance est incluse dans l'horizon des semaines fermes. Elle correspond à la date du jour, augmentée de la valeur du paramètre Sem fermes associé à l'ordre.
- La date d'échéance est postérieure à la dernière date de réception programmée.

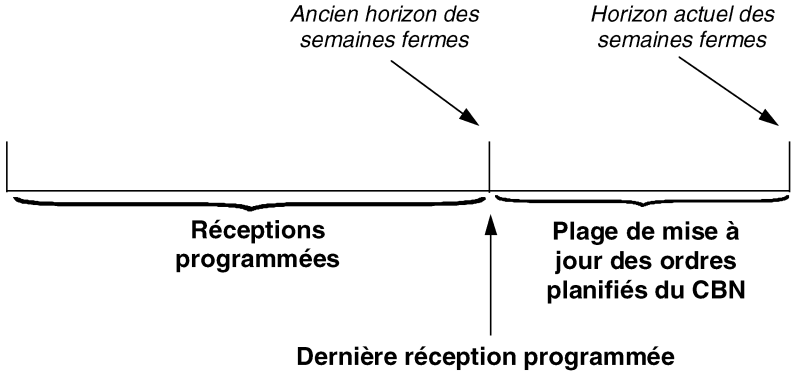


Fig. 5-13 Mise à jour des programmes de réceptions

Ces deux critères définissent une plage de temps entre la fin du programme de réceptions et la fin de l'horizon des semaines fermes. Tous les ordres planifiés du CBN ne dépassant pas ce délai sont traités ; les autres sont ignorés.

Programme de livraisons

Les programmes de livraisons et de planification sont imprimés via la fonction IMPR prog. besoins/livraisons. L'impression des premiers s'effectue à partir des programmes de réceptions actifs. La période couverte par un programme de livraisons spécifique est déterminée par l'horizon (semaines) du programmes d'expéditions prévu pour l'ordre programmé. Si le délai de transport spécifié sur un ordre programmé est différent de 0, les dates du programme sont ajustées en fonction des dates d'expédition de préférence à celles de livraison.

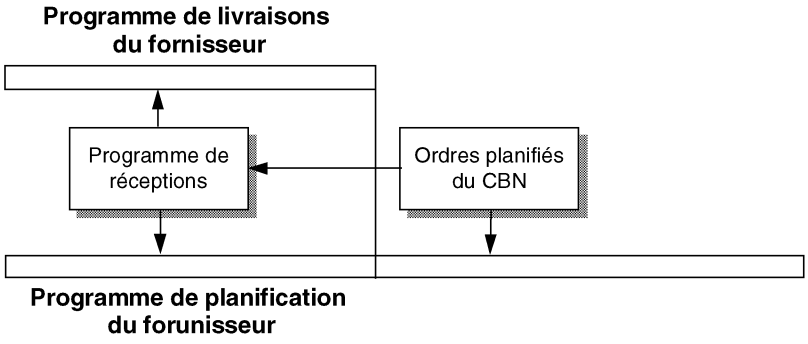


Fig. 5-14 Programmes fournisseurs de livraisons et de planification

Programme de planification

Comme les programmes de livraisons, les programmes de planification sont imprimés via la fonction IMPR prog. besoins/livraisons. De la même façon, si le délai de transport spécifié sur un ordre programmé est différent de 0, les dates du programme sont ajustées en fonction des dates d'expédition de préférence à celles de livraison. Un programme de planification s'étend au-delà du programme de livraisons correspondant, dans la limite de son horizon (semaines). La période pendant laquelle les deux programmes se chevauchent est la même.

A la différence des programmes de livraisons, les programmes de planification comprennent également les demandes générées par les ordres planifiés du CBN. Il existe une séparation entre la partie du programme de planification élaborée à partir du programme de réceptions et la partie constituée par les ordres planifiés du CBN. Cette séparation est généralement représentée par l'horizon ferme (date système augmentée du nombre de semaines fermes). Si la date de la dernière réception programmée se situe au-delà de l'horizon ferme, la séparation est alors reportée à cette date.

Fonctions des programmes clients

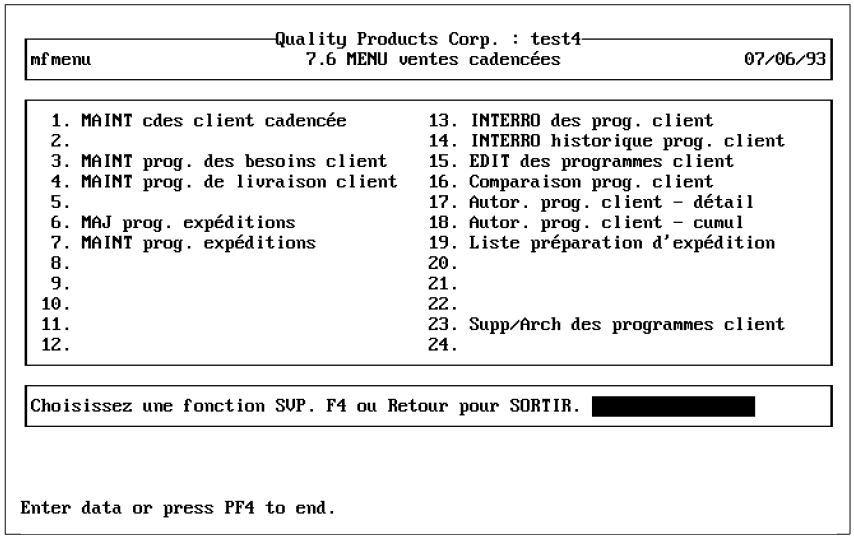


Fig. 5-15 Menu des programmes clients

Commandes clients programmées

Une commande client programmée ressemble initialement à une commande client standard sans date de livraison et dont la quantité n'est égale à 0. Elle constitue le cadre qui servira à négocier un contrat avec votre client. Divers paramètres d'ordonnancement sont associés à chaque ligne de la commande afin de gérer ses programmes de livraisons et de planification. Ces paramètres sont définis dans l'écran MAINT cdes client cadencée.

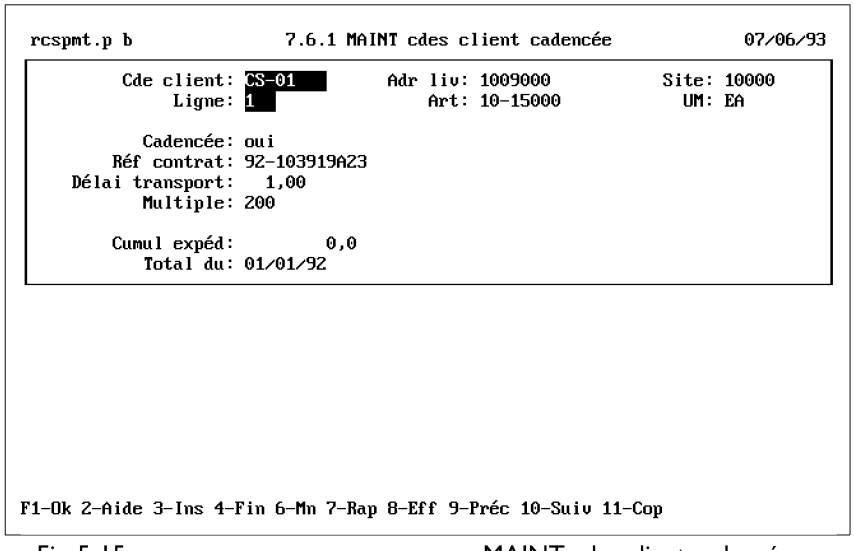


Fig. 5-15 MAINT cdes client cadencée

Cadencée	Oui indique que cette ligne est destinée à une commande programmée ; sinon, il s'agit d'une ligne de commande client standard.
Délai transport	Durée du transport des matières chez le client si les programmes fournis par le client utilisent des dates de livraison. Si au contraire, ils mentionnent des dates d'expédition, ce paramètre doit être fixé à zéro (0).
Multiple	Arrondi de livraison standard. Si la quantité d'une demande n'est pas un multiple de ce nombre, le système l'arrondit au nombre supérieur ou inférieur. Ainsi, lorsqu'un fournisseur expédie toujours des axes de transmission d'automobile par multiples de 16, mais que les quantités spécifiées dans le programme de réceptions sont 12, 22, 14 et 26, la fonction de mise à jour MAJ prog. expéditions les aligne à 16, 32, 0 et 32.
Cumul exp.	Lorsqu'une commande est préalablement saisie, ce paramètre est égal au nombre total des unités expédiées avant la première entrée dans le programme de livraisons ; sinon, il s'agit du nombre total d'unités expédiées à ce jour pour la commande. Ce nombre est automatiquement actualisé par les expéditions enregistrées pour la commande. Il sert à calculer les quantités cumulées des programmes de livraisons et de planification.
Dt déb exp	Date de référence pour la quantité cumulée expédiée.

Programmes de livraisons

L'objectif principal des programmes de livraisons est de notifier les besoins en matières à court terme. Ils sont mis à jour régulièrement à mesure qu'ils sont lancés par les clients. Les lignes de commandes programmées sont actualisées par référence de lancement, ce qui permet de traiter séparément le programme actuel et les précédents. De même que pour le programme de réceptions des programmes fournisseurs, un seul programme de livraison peut être actif.

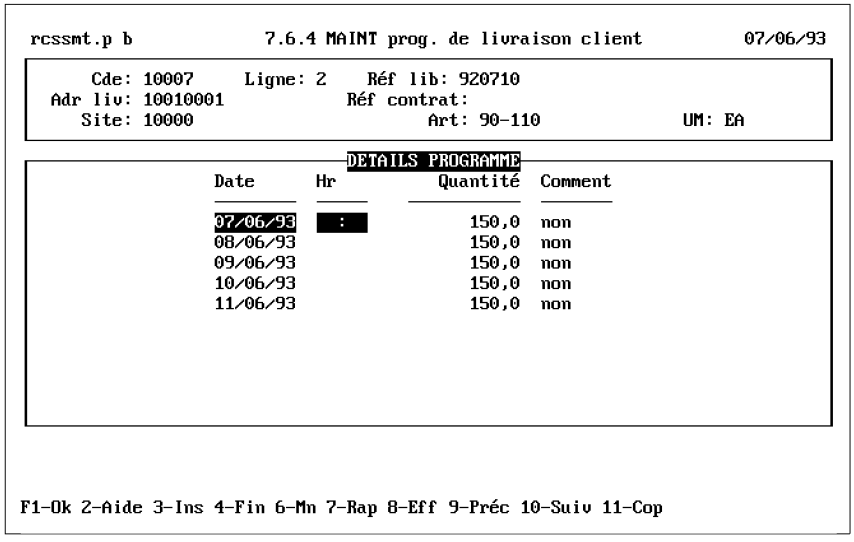


Fig. 5-17 Ecran MAINT prog. de livraison client

Un programme de livraisons contient des informations sur les commandes, qui peuvent servir à identifier la plus récente. Il indique, par exemple, la quantité cumulée demandée sur le précédent programme, et il donne des renseignements sur les deux plus récentes livraisons. Il est possible de mentionner un schéma d'expédition/livraison afin de répartir divers besoins sur un (plusieurs) jour(s) spécifique(s) de la semaine ou sur des semaines du mois.

Besoins. Vous pouvez entrer les besoins en utilisant les quantités cumulées ou discrètes, de la même façon que sur les commandes clients standard. Toutes les quantités sont spécifiées pour une date et une heure (l'heure est facultative). La date est généralement celle de livraison, mais il peut s'agir de la date de livraison si vous avez préalablement précisé le délai de transport pour la commande programmée.

Programmes de planification

Le rôle essentiel d'un programme de planification est d'offrir au fournisseur une vision suffisamment large pour lui permettre de planifier les matières, l'en-cours et les ressources. Comme les programmes de livraisons, les programmes de planification sont mis à jour régulièrement et actualisés par référence de lancement. Ils indiquent également la quantité cumulée demandée dans le précédent programme, et ils donnent des informations concernant les deux plus récentes livraisons. Si nécessaire, vous pouvez spécifier des horizons de fabrication et de matières premières.

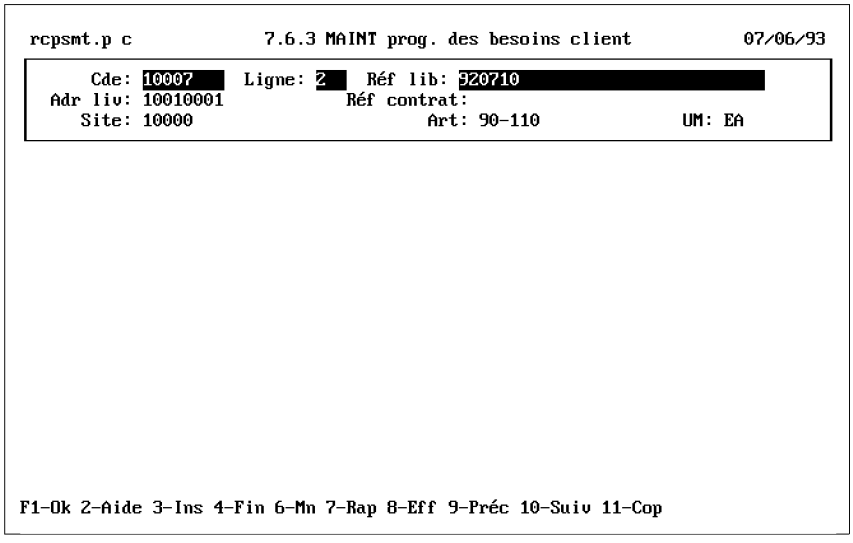


Fig. 5-18 Ecran MAINT prog. des besoins client

Besoins

Les besoins de planification sont généralement résumés par jour, semaine ou mois et s'étendent au-delà du délai cumulé prévu par le fournisseur pour l'article programmé. De même que pour les programmes de livraisons, les dates sont le plus souvent celles de livraison, mais il peut s'agir des dates d'expédition si vous avez précisé un délai de transport pour la commande programmée. Dans MFG/PRO, les besoins sont redistribués ou affectés, selon le schéma d'expédition/livraison et l'intervalle de planification prévu (voir chapitre précédent). Etant donné que les besoins sont synthétisés, ils ne correspondent pas forcément à ceux spécifiés pour la même période dans un programme de livraisons correspondant.

Dans un programme de planification, vous pouvez entrer les quantités comme quantités cumulées ou discrètes. Chaque besoin spécifié pour une date sera accompagné de l'un de ces trois codes d'intervalle : Day (jour), Week (semaine) ou Month (mois). Lorsque les besoins sont exprimés en intervalle hebdomadaire ou mensuel, la date spécifiée doit correspondre à un lundi ; sinon, vous ne pourrez pas les traiter à l'aide des schémas d'expédition/livraison. Les quantités programmées mensuellement ne seront pas réparties si la commande est régie par un schéma d'expédition/livraison hebdomadaire.

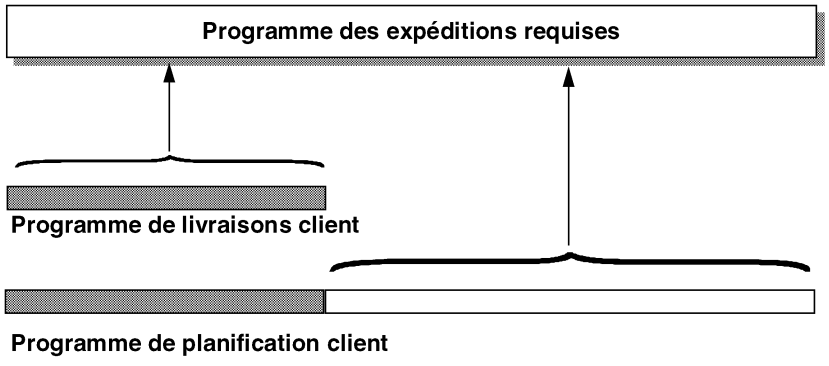


Fig. 5-19 Ecran MAJ prog. expéditions

Mise à jour des programmes d'expéditions

La fonction MAJ prog. expéditions génère automatiquement un relevé de demandes interne à partir des programmes de livraisons et de planification en cours (actifs) utilisés par les fonctions de planification, d'expédition et de facturation. Elle fusionne les besoins du programme de livraisons avec ceux de la partie non commune du programme de planification. La création du programme d'expéditions fait intervenir plusieurs éléments, notamment les schémas d'expédition/livraison, les intervalles du programme de planification, les calendriers, les délais de transport et les arrondis de commande.

Schéma expéd/livr	Les quantités sont redistribuées ou réparties, puis programmées en fonction des schémas d'expédition/livraison et des intervalles de planification.
Calendrier (Adr liv)	Les dates d'expédition sont programmées uniquement pour les jours où le client peut recevoir les expéditions. Vous devez donc spécifier des jours ouvrables et un calendrier dont le code site sera identique au code de l'adresse de livraison du client.
Délai transport	Les dates d'expédition du client sont converties en dates de livraison en les décalant selon le délai de transport.
Calendrier (Site)	Les dates de livraison sont programmées uniquement pour les jours où vous pouvez effectuer ces livraisons. Le système reprogramme les expéditions pour les jours ouvrables et, si nécessaire, effectue des ajustements.
Multiple	Les quantités expédiées sont arrondies au nombre supérieur ou inférieur à l'aide de l'arrondi de commande.

Maintenance des programmes d'expéditions

La fonction MAINT prog. expéditions permet de mettre à jour manuellement le programme d'expéditions, quels que soient les paramètres fixés pour la commande programmée et ses programmes de livraisons et de planification. Utilisez-la avec prudence car il se peut que le programme d'expéditions obtenu ne corresponde plus aux programmes de livraisons et de planification actuels.

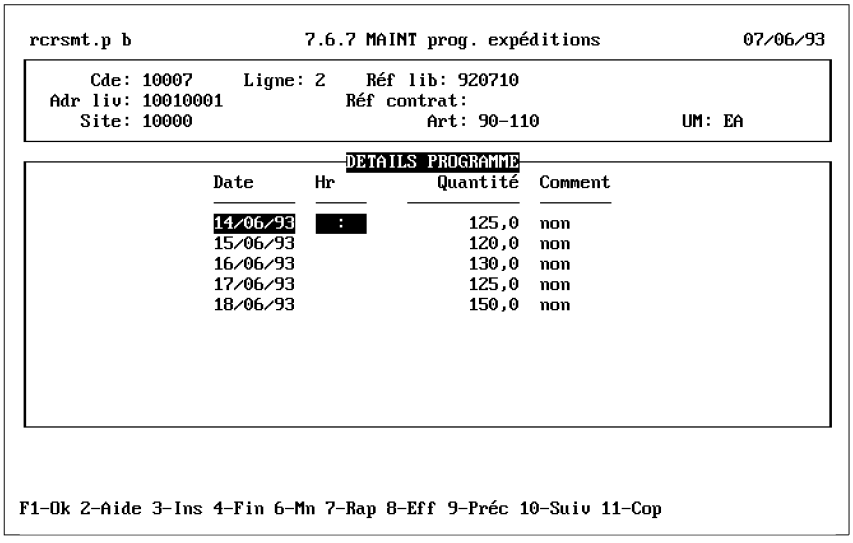


Fig. 5-20 Ecran MAINT prog. expéditions

Listes de colisage

Bien que les expéditions soient allouées comme des commandes clients standard, les listes de colisage sont imprimées via la fonction Liste préparation d'expédition. De même que la fonction Commandes client - Liste de colisage, elle génère des allocations détaillées pour le stock déjà alloué et imprime un état destiné au prélèvement pour expédition.

Particularités

Gestion des programmes de réceptions (Achats)

L'acheteur ou le planificateur qui gère les programmes de réceptions doit connaître le CBN et savoir interpréter les ordres planifiés, les messages de planification et les états générés par ce programme. Ces conditions sont essentielles pour les deux raisons suivantes :

- La mise à jour des programmes de réceptions doit s'effectuer par rapport au CBN.
- Les fonctions de maintenance et de mise à jour des programmes de réception ignorent le processus normal d'approbation du CBN ; en d'autres termes, cela signifie qu'il n'existe pas de procédure d'approbation des ordres planifiés du CBN, d'examen des demandes d'achat et de conversion des demandes en réceptions programmées.

Stratégies de gestion

Pour gérer les programmes de réceptions, vous avez le choix entre les trois stratégies suivantes :

- Utiliser la fonction manuelle de maintenance des programmes de réceptions.
- Utiliser la fonction automatique de mise à jour des programmes de réceptions.
- Combiner ces deux fonctions.

De ces trois stratégies, seules la première et la dernière permettent de pallier le fait que le processus d'approbation du CBN ne soit pas suivi.

Maintenance manuelle

Avec la solution manuelle, l'acheteur/le planificateur commence par comparer le programme de réceptions existant aux ordres planifiés, aux messages et aux états générés par le CBN. Riche de ces informations, il crée de nouvelles réceptions programmées et modifie celles qui existent déjà.

Combinaison des fonctions manuelle et automatique

Avec la solution combinée, l'acheteur/le planificateur peut commencer par créer automatiquement des réceptions programmées provenant des ordres planifiés du CBN, puis modifier manuellement le programme de réceptions en fonction des messages et des autres ordres planifiés. Ce suivi est important car la mise à jour automatique n'assure pas :

- La prise en compte des messages du CBN qui recommandent parfois une reprogrammation manuelle des réceptions existantes.
- le traitement des ordres planifiés du CBN qui arrivent à échéance avant la dernière réception programmée et peuvent nécessiter un ajustement manuel des quantités existantes ou la création de nouvelles réceptions programmées.

Bornes de planification

Pour éviter que les ordres planifiés du CBN n'arrivent à échéance avant la dernière réception programmée, vous pouvez définir des bornes de planification au niveau d'un article ou d'une combinaison article/site. Avec ce procédé, le CBN planifie uniquement les ordres dont l'échéance arrive avant la date système augmentée du nombre de jours spécifié pour la borne de planification.

Chapitre Six - Gestion commerciale

Introduction

Ce chapitre décrit les diverses activités associées à l'exécution d'une commande client. En règle générale, c'est le service commercial qui se charge d'enregistrer les offres commerciales et les commandes, de traiter les livraisons et d'établir les factures.

Ce chapitre commence par une présentation des modules MFG/PRO concernés par les ventes : Offres commerciales, Gestion commerciale, Variantes et Options et Analyse des ventes. Cette entrée en matière est suivie d'un tour d'horizon des données communes à la plupart des opérations commerciales. Il est souhaitable que même les experts de la vente parcourent ces sections, car y sont décrites les modalités des traitements dans MFG/PRO.

Le reste du chapitre est consacré aux différents documents de vente : offres commerciales, commandes client, bons de livraison, factures et retours client. Deux sujets spécifiques seront également abordés : les produits configurés et l'analyse des ventes.

Sommaire du chapitre

- *Notions fondamentales*
- *Données relatives aux ventes*
- *Offres commerciales*
- *Commandes client*
- *Livraisons*
- *Factures*
- *Retours de marchandises*
- *Produits configurés*
- *Analyse des ventes*

Notions fondamentales

Le présent chapitre traite les fonctions d'exécution d'une commande client. Axées autour de la commande client et de la facturation, les diverses étapes de traitement d'une vente sont assurées par les quatre modules MFG/PRO cités plus hauts, décrits ci-après.

Offres commerciales

La négociation d'un contrat de vente requiert souvent la préparation d'une offre commerciale. C'est à ce titre, en amont de la commande, qu'intervient le module Devis. Il vous permet de répondre aux demandes de prix, d'en surveiller l'évolution, d'avoir une visibilité sur les marges brutes potentielles, de dresser l'historique des prix par code article et (ou) par client, ou encore d'éditer les propositions de prix périmées, non suivies de commandes client.

Le module Devis présente de nombreuses similitudes avec le module Gestion commerciale. Mais, contrairement aux commandes client, les offres commerciales ne représentent pas une demande véritable, et de fait ne sont pas prises en compte par le CBN. Toutefois, comme elles constituent malgré tout des commandes potentielles, le système permet de créer une commande client par simple duplication des données de la proposition de prix.

Gestion commerciale

Ce module assure toutes les fonctions liées à la réalisation de la commande client : saisie et impression de la commande client, allocation de stock, impression des listes de prélèvement ou des bons de livraison, enregistrement des données de livraison, impression des factures, impression et enregistrement des écritures comptables, et Edition d'états de contrôle.

Produits configurés

Les produits configurés sont des articles qui ne sont pas fabriqués pour le stock, mais constitués de composants ou de composés configurés ou fabriqués sur commande. Une voiture en est un exemple, dans la mesure où il suffit de plusieurs modèles de base standard et d'un assortiment d'options pour créer une gamme complète de voitures différentes. Avec le module Variantes et options, le personnel des ventes est à même de définir un produit fini prêt à livrer, ses composants et son prix, au moment de la saisie de la commande. En d'autres termes, le processeur du module crée une nomenclature dont les opérations d'assemblage, de test ou de conditionnement sont associées ou non à un ordre de fabrication.

Analyse des ventes

Ce module permet à la direction des ventes de suivre les performances et la capacité des représentants à maintenir les marges, d'avoir une visibilité sur les ventes par produit ou par article, et de classer les articles par ventes, par marge ou par volume.

Données relatives aux ventes

Une grande partie des informations nécessaires aux offres commerciales et commandes client sont identiques. En fait, il est possible de dupliquer les données de l'offre commerciale dans une commande client, lorsque le client passe effectivement commande. Ces données communes sont décrites ci-après. Les aspects spécifiques aux différents modules sont évoqués dans l'ordre de leur intervention dans le traitement des commandes.

Ecrans de saisie

Les propositions de prix et les commandes client font appel à plusieurs écrans de saisie pour la définition des trois types de données suivants :

En-tête	Numéro de commande, numéro de client, nu-méro de facture, numéro de livraison, adresse de facturation, adresse de livraison, numéro de l'ordre d'achat du client, nom et commission du représentant, remarques facultatives (écran spé-cifique), etc.
Lignes de commande	Numéro de ligne de commande, code article, quantité, unité de mesure, tarif, remise, prix net, remarques facultatives (écran spécifique), etc.
Bas de page	Taxe, transport et autres frais

Sites

L'entrée d'un code site est prévue dans les lignes et l'en-tête de la commande. Le site mentionné dans l'en-tête est le site par défaut des articles, mais vous avez la possibilité d'affecter un site différent aux articles de votre choix. Vous pouvez ainsi, en fonction de considérations de stockage ou de fabrication, expédier des marchandises depuis différents sites. Si le stock provient d'un site associé à une entité différente, le système procède à un transfert intersociétés entre le site expéditeur et le site de l'article commandé.

Adresses client

Les adresses client et les éventuelles adresses de livraison supplémentaires sont conservées dans un fichier d'adresses commun à tous les modules MFG/PRO. Il contient également les enregistrements des adresses des fournisseurs, des représentants et des utilisateurs (les clients de vos clients, référencés pour le service-après vente), selon le nombre de modules MFG/PRO mis en oeuvre.

Le système différencie plusieurs types d'adresses pour la gestion et l'édition. En fonction de l'écran utilisé pour enregistrer les données, il identifie chaque adresse comme appartenant à l'un des types suivants :

- société
- client
- utilisateur
- facturation
- livraison
- représentant
- fournisseur

Ainsi, un nouvel enregistrement sera codé "client" ou "fournisseur" selon qu'il est entré dans l'écran MAINT clients ou MAINT des fournisseurs. De plus, une fonction de gestion des codes définis par l'utilisateur permet de classer les clients (les fournisseurs, les représentants, etc.) dans l'optique d'analyses déterminées. Vous pouvez ainsi associer une adresse client à un ou plusieurs codes, et identifier le client correspondant par taille, type d'activité ou tout autre paramètre que vous choisirez dans l'écran MAINT type de liste d'adresses.

Voici un exemple de client identifié par le système comme étant un [customer] (client), puis enregistré comme [dist]ributeur, domicilié au siège social ([corp]orate) de l'entreprise.

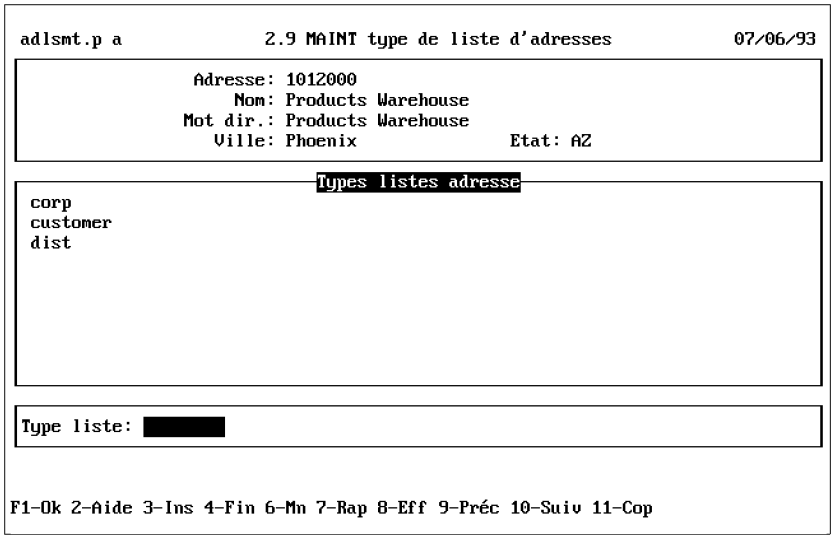


Fig. 6-1 Classification des adresses

Une fois les codes adresse répertoriés, l'utilisateur peut choisir et afficher (ou imprimer) ceux qui l'intéresse en indiquant la catégorie voulue. La figure 6-2 reproduit une liste de clients distributeurs, sélectionnés d'après le code "dist".

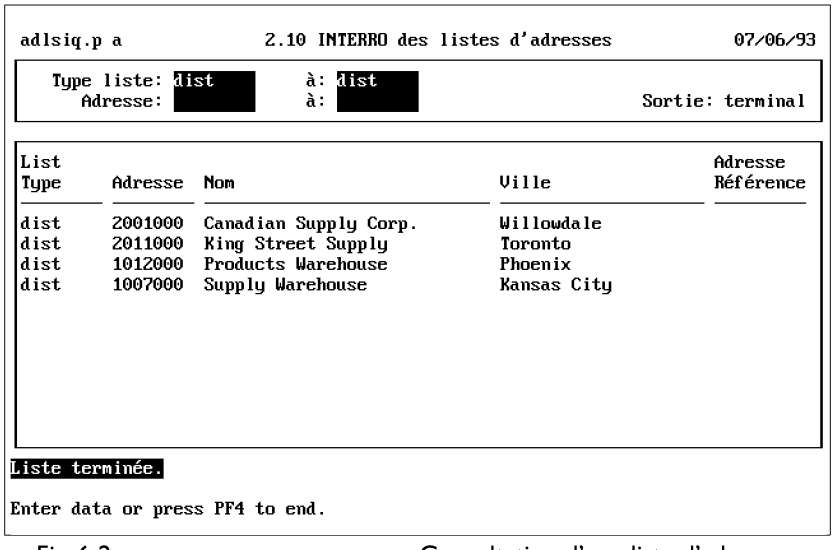


Fig. 6-2 Consultation d'une liste d'adresses

Le champ Type liste peut accueillir jusqu'à huit caractères alpha-numériques, offrant ainsi une place suffisante pour les différents modes de codification. Puisque différents services (achats, ventes, assistance clientèle, etc.) seront amenés à créer de nouvelles adresses, il est souhaitable d'établir des procédures de numérotation qui éviteront tout conflit d'un département à l'autre.

Une commande client peut être associée à une adresse unique pour la vente, la facturation et la livraison, ou à des adresses différentes. Par ailleurs, le système vous autorise à enregistrer plusieurs adresses de livraison, temporaires ou permanentes.

Lors de la saisie des données, le code d'adresse client pour la vente est entré en premier. Si le code entré est valide, le système affiche l'adresse complète ; dans le cas contraire, un message d'erreur apparaît. Ce code d'adresse est dupliqué automatiquement dans les champs de l'adresse de facturation et de l'adresse de livraison, à moins qu'une adresse différente n'ait été enregistrée dans le fichier maître des clients. En dernière instance, il est toujours possible de supplanter une adresse de facturation et (ou) de livraison pour une commande client spécifique.

Par ailleurs, il est possible de créer une adresse de livraison temporaire, sans l'enregistrer dans le fichier maître. Il suffit, pour ce faire, de ne pas préciser le code d'adresse de livraison, et de laisser le système affecter un numéro temporaire. Mais si vous devez régulièrement spécifier plusieurs adresses de livraison pour un seul client, il est préférable de créer des codes d'adresse permanents. Vous utiliserez alors l'écran MAINT Adresses livraison client, qui permet l'ajout et la suppression de code, ainsi que la conversion d'une adresse temporaire en adresse permanente.

Saisie des données articles et classification des articles

Le système vous permet d'enregistrer des articles de stock (pièces ou localisations de produits définies dans le fichier maître des articles) et des articles hors stock (frais de réglage, outillage, ingénierie, maintenance, etc.) dans les offres commerciales et les commandes client. Il permet également de vendre des articles non issus du stock, qui seront livrés directement. Grâce à un code Type article spécifique affecté à chaque type d'article, les opérations relatives aux articles hors stock ou livrés directement sont dissociées de celles concernant les articles en stock. Ces trois codes sont décrits en détail ci-après.

Code article [Blanc]. Si le code article entré désigne un article en stock, le système affiche sa description afin que vous confirmiez votre sélection. Une fois l'article identifié, le système laisse le champ Type art à blanc.

Code article Mémo (hors fabrication). Si le code article entré ne figure pas dans le fichier maître des articles, le système affiche ITEM NOT IN INVENTORY dans le champ descriptif de l'écran de saisie et fixe le code Type article à M. Si le code article est correct et que l'article correspondant doit être vendu ou son prix, défini, continuez la saisie. Vous pouvez remplacer la mention ITEM NOT IN INVENTORY par la description réelle de l'article, uniquement après avoir complété la ligne de commande associée. En effet, ce n'est qu'à cette étape que le système vous autorise à effectuer ce remplacement.

Le même article hors fabrication peut apparaître sur plusieurs commandes d'un ou de plusieurs clients. Dans la mesure où le système assure le suivi des ventes d'articles hors fabrication, il est de votre intérêt de veiller à la cohérence des codes attribués afin de préserver la pertinence des informations entrées. Bien entendu, vous pouvez enregistrer un article hors fabrication dans le fichier maître, mais auquel cas il vous faudra fixer l'indicateur Type article à M à chaque utilisation.

Notez que les articles hors fabrication ne sont pas nécessairement des articles livrés. Le code d'un tel article peut notamment servir à expédier des documents publicitaires ou à enregistrer des frais de réglage.

Code article Drop Ship (livré directement). Le code D désigne des articles qui sont livrés directement par le fournisseur sans passer par le stock. Ce code permet d'exclure l'article désigné de la liste de prélèvement et de désactiver la transaction de sortie de stock habituelle.

Correspondance entre les références du stock et les références client

Les clients préfèrent parfois utiliser leurs propres codes article, et non ceux du fournisseur, sur leurs ordres d'achat. C'est pourquoi le système prévoit un système de correspondances entre les références des articles en stock et les références client, afin que vous puissiez utiliser l'une ou l'autre codification sur les offres commerciales et les commandes client. Notez que cette fonctionnalité peut également servir à enregistrer les références catalogue de l'entreprise, les codes UPC (Universal Product Code) ou NSN (National Stocking Numbers), ou toute autre identification ne relevant pas d'un client déterminé. Dans tous ces cas, le champ contenant le code client est mis à blanc.

Unité de vente et unité de stockage

L'unité de vente peut être différente de l'unité de stockage. Ainsi, il est courant de vendre les plaques de tôle au poids et de les inventorier à l'unité. Dans le fichier maître des articles, un champ réservé à la conversion des unités de mesure permet de convertir l'unité de vente (kg) en unité de stockage (nombre de plaques), et garantit une évaluation correcte du stock après prélèvement de la quantité voulue.

Commissions

Le système permet de verser, à quatre représentants, une commission évaluée en pourcentage des ventes sur une commande client. Vous pouvez utiliser soit le pourcentage attribué par défaut au représentant dans le fichier maître des représentants soit un pourcentage établi en fonction de la ligne de produits, de l'article, du client, ou encore d'une combinaison de ces paramètres. Vous pouvez, par exemple, fixer pour un même client, une commission de 20 % sur les ventes de la ligne de produits 1000 et une commission de 10 % sur celles de la ligne de produits 2000.

L'évaluation des commissions est souvent imposée par des paramètres relatifs au client. Par conséquent, les valeurs par défaut, telles que la référence du ou des représentants et le nombre de représentants (indicateur Représ Multiple) concernés par l'opération peuvent provenir du fichier maître des clients. Le montant par défaut de la commission est, quant à lui, extrait du fichier maître des représentants. Toutes ces valeurs par défaut peuvent être modifiées lors de l'enregistrement de l'offre commerciale ou de la commande, voire plus tard.

La commission peut être évaluée sous la forme d'un pourcentage sur le montant des ventes hors escompte ou sur la marge brute. Si vous optez pour la deuxième solution, il faut sélectionner cette option dans l'écran EDIT représentants - commission, et préciser le(s) représentant(s) concerné(s), ainsi que le(s) facture(s) à utiliser dans le calcul. Notez que ce mode de calcul n'est applicable que si tous les articles de la ou des commandes considérées sont associés au même pourcentage de commission.

Les références de représentant et les pourcentages de commission figurant sur l'en-tête sont associés par défaut aux lignes de commande, avec possibilité de modifier les pourcentages de commission de chaque représentant sur chaque article.

Commentaires associés à l'en-tête et aux lignes de commande client

Une fonctionnalité du système permet d'entrer des commentaires facultatifs, sur l'ensemble d'une offre commerciale ou d'une commande client ou (et) certains articles uniquement. En effet, les indicateurs Oui/Non des écrans Paramétrage des offres et Paramétrage des cdes client permettent d'afficher ou d'occulter les commentaires associés à l'en-tête et (ou) aux lignes de commande. Si, par exemple, en situation normale, aucun commentaire n'est entré dans l'en-tête ou sur les lignes de commande, les indicateurs correspondants seront tous deux fixés à non dans l'écran de paramétrage approprié. Mais il peut s'avérer nécessaire, pour une commande client déterminée, d'ajouter dans l'en-tête un commentaire précisant les conditions de livraison de la commande, et d'insérer sur une ligne de commande un commentaire définissant le conditionnement de l'article. Dans ce cas, entrez oui à la place de la valeur *non* attribuée par défaut aux indicateurs des commentaires.

Vous pouvez également utiliser cette fonction pour enregistrer en commentaire des informations que vous pourrez ensuite copier et utiliser dans divers en-têtes et transactions. Cette fonction convient particulièrement aux offres commerciales, car elle permet d'enregistrer en commentaire principal un texte standard, commun à toutes les offres commerciales (ou la plupart d'entre elles), puis de dupliquer ce texte dans chaque offre commerciale. Une fois l'écran des commentaires associés à l'en-tête ou aux lignes de commande affiché, entrez la référence du commentaire et les autres paramètres éventuels (code de langue, code de type, numéro de page, etc.), ou parcourez les données à l'aide de la touche de défilement vers le bas. Il suffit d'appuyer sur la touche r pour copier le texte voulu dans le document. Le commentaire peut également être complété par un texte spécifique à la commande.

Que les commentaires soient associés à l'en-tête ou aux lignes des offres commerciales et des commandes, une fenêtre déroulante apparaîtra à l'écran lorsque vous les sauvegarderez à l'aide de la touche F1. Vous pourrez alors fixer à Oui ou Non les indicateurs affichés, afin de préciser si le commentaire doit ou non s'imprimer sur l'offre commerciale, la commande, la facture ou le bon de livraison.

Devise

Le prix des articles sur les commandes client peut être exprimé en devise comptable ou toute autre devise définie dans le fichier maître des taux de change. Dans le second cas de figure, le système vous invitera à préciser le type de taux de change appliqué (fixe ou variable). Le taux de change fixe convient aux contrats basés sur un taux fixe ne tenant pas compte du taux en vigueur au moment du règlement.

Prix, escomptes et prix nets

Le système offre une grande souplesse en matière de gestion des prix de vente. Chaque client peut être associé à un code tarif spécifique ou commun à d'autres clients. Ce code peut ensuite être étendu à une ligne de produits, à d'autres articles, aux unités de mesure en vigueur, à différentes devises et dates de début de validité. En d'autres termes, le code tarif est la clé dont peuvent dépendre un grand nombre de tarifs auxiliaires, de combinaisons articles/unités de mesure dans différentes devises et de dates de validité. La définition de la date de validité est particulièrement utile, car elle permet d'établir des prix spéciaux en période de promotion et de modifier les autres prix à votre convenance. Notez également que dans un environnement multisite, les prix d'un article peuvent varier pour chaque articlesite. A titre d'exemple, l'écran ci-dessous présente le tarif du DIPOLYHEXACHLOROPHENE-22.

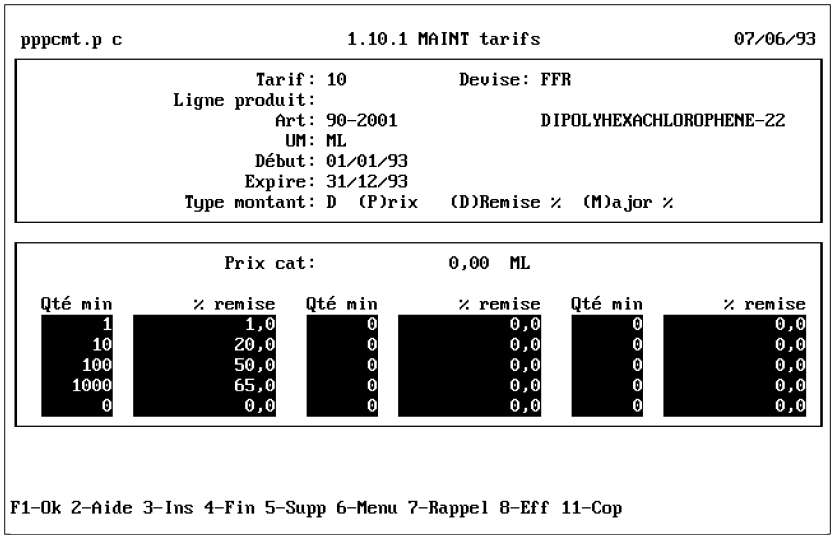


Fig. 6-3 MAINT tarifs

Les modalités du calcul des prix sont fixées à l'aide des options proposées par le système. Le prix établi peut dépendre de la quantité, d'une remise variable sur le tarif, ou encore d'un pourcentage variable ajouté au coût de l'article.

Notez que, dans certaines situations exceptionnelles, les pourcentages de remise peuvent être négatifs. Le montant de cette remise négative est alors ajouté au tarif lorsque les quantités commandées sont inférieures au seuil minimal. Supposons, par exemple, que les prix soient établis pour une quantité de commande minimale de 144 unités. Il est alors possible de fixer un prix à la douzaine et un prix à l'unité, et d'appliquer respectivement une remise de -5% et de -10% sur ces prix. Ce type de disposition pourra être pratiqué jusqu'à la mise en place et la diffusion du nouveau tarif auprès des représentants.

Dans l'exemple du DIPOLYHEXACHLOROPHENE-22, le code Type montant est D, ce qui signifie que les prix sont calculés sur la base d'un pourcentage de remise sur le tarif. Par ailleurs, des réductions sont accordées en fonction du nombre de ML achetés : 1, 10, 100 ou 1000. Le tarif indiqué s'applique à l'année civile 1993.

Elle permet d'appliquer un seul tarif à plusieurs unités de mesure (par exemple, différentes unités de conditionnement) pour le même code article. Bien entendu, vous avez la possibilité d'affecter un code article différent (ou un code article suivi du suffixe UM) à chaque unité de mesure. Dans ce cas, il y aurait un tarif différent pour chaque code article ou code article avec suffixe.

Dans le cas des produits configurés (décrits ultérieurement dans le présent chapitre), les prix des articles en vente sont calculés par une fonction particulière, le processeur de configuration. Pour ce faire, ce dernier cumule le prix de l'article et le multiplie par la quantité par composé, après déduction des remises ou sélection du prix correspondant à la quantité.

Logique de tarification par défaut du système

Lors de l'enregistrement de l'offre commerciale et de la commande, le système établit le prix de l'article commandé en fonction de plusieurs facteurs. Tout d'abord, il consulte le tarif par défaut de l'article dans le fichier maître des articles. (Le prix fourni peut être remplacé manuellement.)

Ensuite, il recherche un tarif dont les caractéristiques correspondent à l'opération. Si la recherche aboutit, il utilise le tarif indiqué pour calculer le prix net de la quantité commandée. Il compare les tarifs et la commande, et utilise le premier tarif répondant à l'une des combinaisons de paramètres suivantes :

1. Devise, date de validité, article, unité de mesure.
2. Devise, date de validité, article.
3. Devise, date de validité, ligne de produits, unité de mesure.
4. Devise, date de validité, ligne de produits.
5. Devise, date de validité, unité de mesure.
6. Devise, date de validité.

Si une correspondance est établie, le système recherche le prix pour la quantité mentionnée dans l'offre commerciale ou la commande. (Les quantités minimales figurant sur le tarif sont exprimées dans l'unité de stockage et non dans l'unité de mesure du tarif.)

S'il existe un prix pour la quantité demandée, le système l'utilise pour calculer le prix net en procédant comme suit pour chaque type de tarif :

Price (prix)	Le prix fixé pour la quantité dans l'offre commerciale ou la commande devient le prix tarif.
Discount (remise)	Le pourcentage de remise est appliqué au tarif par défaut afin de déterminer le prix net, et le montant de la remise apparaît dans le champ approprié. Le tarif n'est pas modifié.
Markup (démarque)	Le pourcentage de démarque est appliqué au coût de l'article afin de déterminer le prix net. La hausse par rapport au tarif apparaît dans le champ contenant la remise. Le tarif d'origine n'est pas modifié et le pourcentage de démarque par rapport au tarif n'est pas affiché.

Si aucun tarif approprié n'est trouvé ou si la quantité de commande est inférieure à la quantité minimale tarifée, le prix du fichier maître des articles est maintenu.

Le prix de vente des produits configurés est également établi selon cette logique.

Conditions de paiement

Le cas échéant, les conditions de paiement des clients sont fixées lors de l'enregistrement du client. Ces conditions apparaissent dans l'écran MAINT des commandes client, une fois les références du client pour la vente, la facturation et la livraison enregistrées avec la commande. Le code correspondant aux conditions de paiement définies peut être saisi directement, s'il n'existe pas déjà, ou créé en modifiant un code existant. Notez que les conditions de paiement sont associées au client mentionné pour la facturation, lequel peut figurer dans un enregistrement client distinct.

Offres commerciales

Dans MFG/PRO, vous pouvez créer une offre commerciale en copiant les données d'une offre existante. Cette fonction est particulièrement utile lorsque l'article ou les articles proviennent de plusieurs fournisseurs. Vous pouvez également créer une offre commerciale en dupliquant les données d'une commande existante en attente de prix actualisés.

Voici les différentes étapes nécessaires à l'enregistrement d'une offre commerciale.

	Ecran	Elément de données	Pour continuer, appuyez sur
Début	En-tête (1)	Réf. client pour la vente et la livraison	F1
	(2)	Autres données	F1
	(3)	Dates clés	F1
	Commentaires d'en-tête (facultatif)		F4
	Ligne de commande (1)	Prix/art., qté, etc.	F1
	(2)	Autres données	F1
		Fin enregistrement	F4
	Commentaires de ligne de commande (facultatif)		F4
	Bas de commande (1)	Taxes et autres frais	F1
	(2)	Données de livraison, etc.	F1

Fig. 6-4

L'offre commerciale est créée lors de la saisie des données décrites plus haut : numéro du client, données de facturation et de livraison, codes article et quantités d'articles à livrer, etc. Dans la mesure où elles s'appliquent à une commande client lancée, les dates clés (date demandée, date annoncée et date d'échéance) ne sont pas entrées tant que l'offre commerciale n'a pas été convertie en commande client.

Commandes client

Les commandes client peuvent être saisies directement via l'écran MAINT des commandes client, ou créées par concrétisation d'une offre commerciale. Le cycle de vie d'une commande client se compose d'au moins quatre étapes parmi celles décrites ci-après :

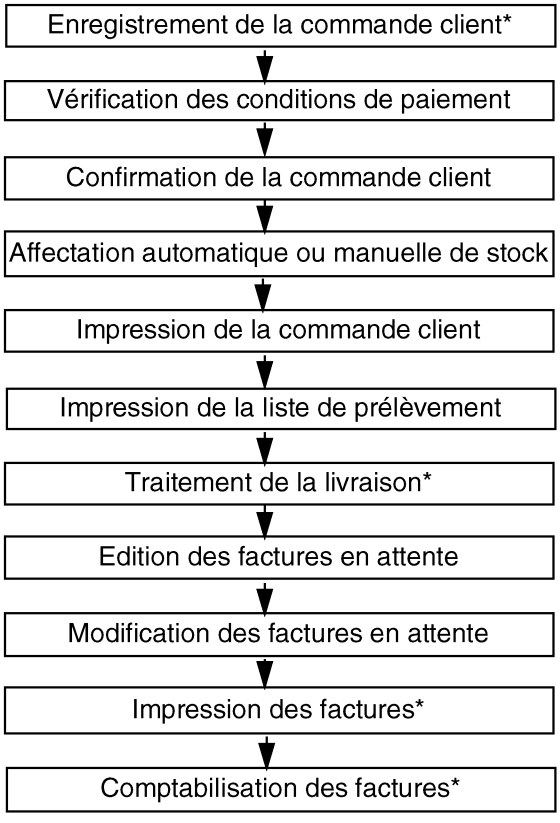


Fig. 6-5

Dates de livraison d'une commande client

Dans une commande classique (c'est-à-dire une commande non programmée), chaque ligne de commande est associée à trois dates : la date demandée, la date annoncée et la date d'échéance. Seule date obligatoire, la date d'échéance permet au CBN de traiter et de déterminer les priorités de livraison. Les deux autres sont définies par l'utilisateur et fournies à titre indicatif.

Pour des raisons évidentes, la date de livraison effective d'un article peut être différente de celle demandée par le client ou de celle annoncée lors de l'enregistrement de la commande. La date de livraison initiale demandée par le client peut être conservée dans le champ réservé à la date d'échéance, afin d'évaluer le temps de réponse du client et constituer un enregistrement pour un programme de prévision des ventes ou un tableur. En termes de prévisions, il est préférable d'utiliser les dates demandées plutôt que les dates d'échéance ou les dates de livraison de façon que les prévisions calculées reflètent les dates de livraison souhaitées par le client et non les dates de livraison effectives.

En appliquant la logique décrite précédemment, vous pouvez utiliser la date demandée comme la date de livraison demandée par le client. La date annoncée serait alors la date de livraison initiale annoncée au client (qui peut ou non être la date demandée). En cas de glissement de la date de livraison, la date d'échéance sera modifiée de façon à refléter la date de livraison prévue, mais la date demandée et la date annoncée ne seront pas modifiées.

Fixer les dates d'échéance nécessite une évaluation de certains éléments tels que le délai normal de fabrication, la quantité de stock non alloué, etc. Le délai peut être fourni par les données de l'offre commerciale, mais il n'est pas exclus que le service de saisie des commandes doive passer par le service de contrôle de fabrication pour obtenir une date en fonction des commandes en portefeuille. Chaque société doit définir des procédures stratégiques permettant de fixer des dates de livraison satisfaisant aux besoins des clients.

Si une offre commerciale a été établie, il suffit, pour la convertir en commande, de libérer la proposition de prix à l'aide de l'écran Libération de l'offre en cde, dans le menu du module Offres commerciales. Dans le cas contraire, activez le menu du module Gestion commerciale, sélectionnez l'écran MAINT des commandes client et entrez les données requises.

Le tableau ci-après indique les différentes étapes nécessaires à l'enregistrement d'une commande client.

	Ecran	Elément de données	Pour continuer, appuyez sur
Début	En-tête (1)	Réf. client pour la vente et la livraison	F1
	(2)	Autres données	F1
	(3)	Dates clés	F1
	Commentaires d'en-tête (facultatif)		F4
	Ligne de commande (1)	Prix/art., qté, etc.	F1
	(2)	Autres données	F1
		Fin enregistrement	F4
	Commentaires de ligne de commande (facultatif)		F4
	Bas de commande (1)	Taxes et autres frais	F1
	(2)	Données de livraison, etc.	F1

Fig. 6-6

Pour livrer des commandes client à partir du stock, vous pouvez accéder aux enregistrements de stock pendant l'enregistrement de la commande et vérifier la quantité disponible à la demande par site. Ainsi, l'opérateur de saisie peut affecter l'une des 29 touches de fonction programmables par l'utilisateur ((F12 à F40) à l'activation de l'écran INTERRO plan directeur - résumé (ou aux autres écrans d'information sur le stock) pendant l'enregistrement de la commande.

Notez que l'enregistrement d'une commande client programmée présente quelques différences par rapport à la procédure usuelle : la quantité commandée pour un article est toujours 0. Ensuite, l'indicateur Cadencée est fixé à Oui, au lieu de Non dans l'écran MAINT cdes client cadencée. Les autres étapes sont décrites dans la section suivante.

Le système peut, en option, suspendre le traitement d'une commande ou de certaines lignes de commande jusqu'à réception d'une

confirmation de la commande client. Dans ce cas, l'allocation de stock, la livraison des articles et la planification de l'ordre de fabrication seront interdits tant que l'indicateur Confirmée de l'écran MAINT des cdes clients associé à la commande (ou à la ligne de commande) ne sera pas fixé à Oui. Cependant, si la réglementation de la société le permet, l'indicateur peut être sur Oui même si aucun document de confirmation n'est reçu. En d'autres termes, vous pouvez inhiber le traitement d'une commande, mais en pratique vous pouvez ne pas en tenir compte si vous avez reçu un bon de commande d'un client connu.

Programmes de livraisons client

Le module Gestion commerciale distingue les commandes client conventionnelles comportant une (ou plusieurs) dates de livraison, et les commandes client dont les livraisons sont étalées sur une période étendue. Le système gère trois types de programmes client : les programmes de planification, les programmes de livraisons et les programmes d'expéditions. Notez que les deux premiers types de programmes sont gérés par l'utilisateur, et définissent des dates correspondantes aux dates de réception à quai des articles commandés par le client. Géré par le système, le programme d'expéditions fournit des dates de livraison basées sur le délai de livraison nécessaire au respect de la date de réception à quai et intégrant les éventuelles contraintes des services de réception des marchandises.

Programme de planification. Ce programme à moyen et à long terme aide le fournisseur à planifier ses ressources de fabrication et à négocier des contrats d'approvisionnement.

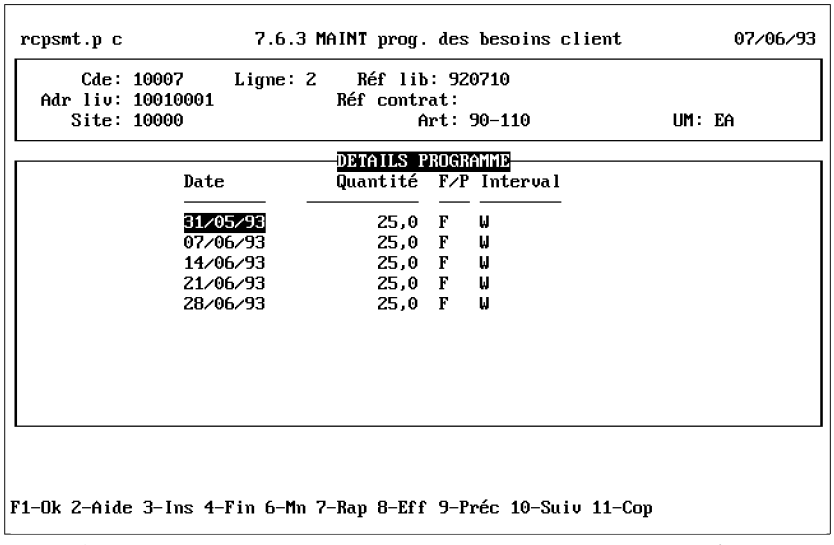


Fig. 6-7 Programme de planification

Par exemple, le client propose un programme de planification des besoins portant sur 600 articles, étalé sur dix semaines, avec une clause précisant que le volume hebdomadaire doit faire l'objet de livraisons partielles, les mercredi et vendredi. Même si seul le total hebdomadaire apparaît sur le programme, le système peut diviser les quantités à livrer en deux parties égales et ajuster les dates de livraison. Pour déterminer le volume et la date des livraisons, le système utilise une combinaison de codes répertoriés ci-après.

Utilisés par les fonctions de planification, ces codes ont été établis par le groupe AIAG (Automotive Industry Action Group) à l'usage des communications EDI (échange de documents informatisés) entre clients et fournisseurs. En voici la liste intégrale.

Code AIAG	Description	Intervalle
1	1er jour du mois	Mois
2	2e jour du mois	Mois
3	3e jour du mois	Mois
4	4e jour du mois	Mois
6	1ère et 3e semaines du mois	Mois
7	2e et 4e semaines du mois	Mois
A	Lundi à vendredi de chaque semaine	Semaine
B	Lundi à samedi de chaque semaine	Semaine
D	Lundi uniquement	Semaine
E	Mardi uniquement	Semaine
F	Mercredi uniquement	Semaine
G	Jeudi uniquement	Semaine
H	Vendredi uniquement	Semaine
N	Selon les directives	Au choix
O	Quotidienne : de lundi à vendredi	Semaine
Q	Mardi et jeudi	Semaine
R	Mercredi et vendredi	Semaine
U	Lundi et mercredi	Semaine
Y	Aucune	Au choix
Z	Définies d'un commun accord	Au choix

Fig. 6-8

L'état reproduit ci-après indique comment le programme de planification a été interprété à l'aide du code R (livraison les mercredi et vendredi). Notez que la quantité hebdomadaire a été divisée en deux quantités égales et que les livraisons initialement planifiées au lundi ont été reportées au mercredi et au vendredi.

```
Page: 8                    TEST 7.0 QUALITY PRODUCTS CO            Time: 11:50:18


Planning Schedule interpreted per Ship/Delivery Pattern
Date     Time     Quantity
-------- ----- -----------
04/22/92              25.0
04/24/92              25.0
04/29/92              25.0
05/01/92              25.0
05/06/92              30.0
05/08/92              30.0
05/13/92              30.0
05/15/92              30.0
05/20/92              30.0
05/22/92              30.0
05/27/92              30.0
05/29/92              30.0
06/03/92              35.0


Press space bar to continue.
```

Fig. 6-9 Interprétation du programme de planification

Programme de livraisons. Ce programme, plus détaillé, fixe les besoins fermes à court terme. Version plus précise du programme de planification, il supplante ce dernier en cas de conflit entre les données. Ainsi, le programme de livraisons reproduit ci-après comporte des dates d'échéance légèrement décalées par rapport au programme de planification. Plus précisément, le client a confirmé les quantités hebdomadaires prévues dans le programme de planification, mais a augmenté de 10 unités la quantité de la deuxième semaine à (50). En conséquence, les deux premières livraisons programmées à 25 unités ont été confirmées, et les deux suivantes, du mercredi et du vendredi, sont passées de 25 à 30.

```
Page: 14                TEST 7.0 QUALITY PRODUCTS CO          Time: 11:55:53


Required Ship Schedule backward-adjusted for ship-from calendar and leadtime
Date     Time     Quantity From
-------- ----- ---------- ---------------
04/16/92             25.0 Ship Schedule
04/24/92             30.0 Ship Schedule
04/26/92             30.0 Ship Schedule
05/01/92             30.0 Ship Schedule
05/03/92             30.0 Ship Schedule
05/08/92             30.0 Plan Schedule
05/09/92             30.0 Plan Schedule
05/15/92             30.0 Plan Schedule
05/17/92             30.0 Plan Schedule
05/22/92             30.0 Plan Schedule
05/24/92             30.0 Plan Schedule
05/29/92             35.0 Plan Schedule
05/31/92             35.0 Plan Schedule


Press space bar to continue.
```

Fig. 6-10 Edition du programme de livraisons.

Programme d'expéditions. Le programme d'expéditions est calculé par le système sur la base des données du programme de planification et du programme de livraisons client, et en intégrant le délai de transport. Il tient également compte des exigences du département assurant la réception, si le client précise que les réceptions ne doivent avoir lieu que certains jours de l'année. Une telle modulation requiert l'enregistrement du calendrier du client dans l'écran MAINT calendrier usines.

```
Page: 2                 TEST 7.0 QUALITY PRODUCTS CO          Time: 11:58:07


                              CUSTOMER RECEIPTS
     Last Date:                                      Discrete Qty: 0.0
   ASN/BOL Nbr:                                    Cumulative Qty: 0.0

 Prev Last Date:                                     Discrete Qty: 0.0
   ASN/BOL Nbr:                                    Cumulative Qty: 0.0

                    CUSTOMER SHIP SCHEDULE DETAIL DATA
       Date      Time   Discrete Qty  Cumulative Qty  Net Req Qty
       --------  -----  ------------  --------------  -----------
       Prior                                   0.0          0.0
       04/22/92                 25.0           25.0         25.0
       04/24/92                 25.0           50.0         25.0
       04/29/92                 30.0           80.0         30.0
       05/01/92                 30.0          110.0         30.0
       05/06/92                 30.0          140.0         30.0


Press space bar to continue.
```

Fig. 6-11 Edition du programme d'expéditions

Dans cet exemple, il n'y a aucun besoin (en attente) non satisfait. Sont indiquées les quantités commandées, les dates de livraison pour les six semaines à venir, le cumul de la quantité commandée et la quantité nette. Notez que ce sont ces données qui composent la demande client enregistrée dans le CBN. Ce dernier traite chaque ligne du programme d'expéditions comme un besoin indépendant. En d'autres termes, les fonctions de programmation client convertissent les programmes de livraison en besoins indépendants en vue de leur traitement dans le CBN.

Les besoins constituant un ordre programmé sont enregistrés comme des commandes usuelles, selon les consignes précédemment décrites. Il existe toutefois quelques différences. Une commande client est créée avec les enregistrements de ligne de commande. La quantité associée à chaque ligne de commande intégrée à un programme de livraisons client sera maintenue à zéro, car les quantités sont utilisées par le programme de planification et le programme de livraisons dès leur enregistrement et leur activation. L'étape suivante consiste à convertir la commande client en commande programmée, en fixant de nouveau à Oui l'indicateur Cadencée dans l'écran MAINT cdes client cadencée (Figure 6-12).

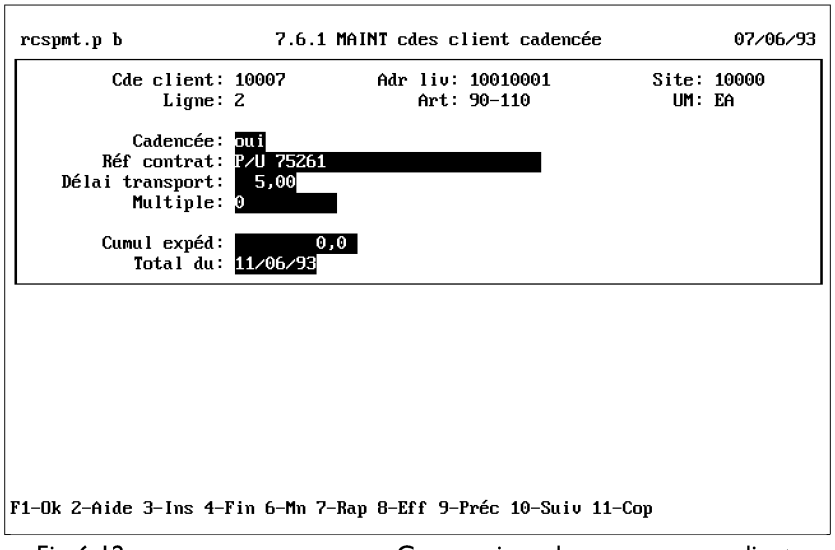


Fig. 6-12 Comparaison des programmes client

Un seul programme de planification et un seul programme de livraisons peuvent être simultanément actifs, mais le fichier peut comporter un plus ou moins grand nombre de ces programmes, selon la fréquence à laquelle ils sont actualisés. Grâce au programme de comparaison, vous pouvez mettre en relation deux programmes de planification, de livraisons ou d'expéditions, faire ressortir les différences de dates et de quantités et identifier les problèmes de livraison potentiels.

La figure ci-après illustre le flux des informations jusqu'à la préparation du programme d'expéditions

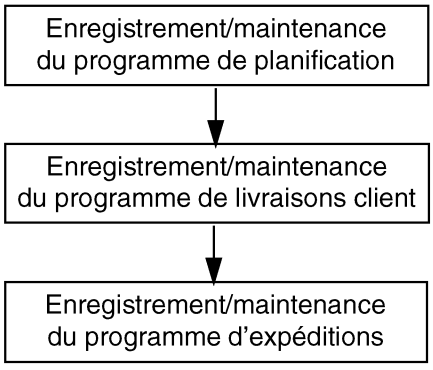


Fig. 6-13 Flux des données pour une commande programmée

Notez que le système vous autorise à modifier les données de livraison spécifiques (date, heure, quantité ou commentaires) dans un programme d'expéditions, après la mise à jour. Cette fonctionnalité permet un réajustement précis et une intégration des modifications de dernière minute du client.

Approbation de crédit

Selon les politiques mises en oeuvre, les procédures d'approbation de crédit peuvent varier considérablement d'une société à l'autre. Dans certaines d'entre elles, les commandes client peuvent être enregistrées mais ne seront lancées qu'après approbation de crédit. Dans d'autres entreprises, toutes les commandes peuvent être lancées tant que le client ne dépasse pas son plafond de crédit, ou que ce dernier n'est pas bloqué pour une raison quelconque. Le système peut gérer des politiques plus ou moins diverses selon les informations contenues dans le fichier de paramétrage et le niveau d'autorisation accordé au service commercial.

Ainsi, les opérateurs de saisie pourraient avoir accès à l'écran INTERRO crédit client, où apparaît le solde de crédit. Si vous affectez l'une des touches programmables par l'utilisateur à cet écran, l'opérateur pourrait vérifier l'acceptation de la commande avant l'enregistrement des articles. La connaissance de la situation de crédit du client au moment de la saisie de la commande facilite d'autant plus la détermination de la date de livraison qu'il n'est plus nécessaire de prévoir un délai supplémentaire pour vérifier la commande avant de la lancer.

Le système peut inhiber l'impression des listes de prélèvement, mais pas l'enregistrement des livraisons sur une commande bloquée. Il faut par conséquent que les procédures de livraison prévoient l'existence d'une liste de prélèvement faisant office d'autorisation de livraison. Le personnel affecté au traitement des crédits peut fixer l'indicateur de blocage de crédit à oui dans l'enregistrement du client référencé pour la facturation, afin d'empêcher l'impression des listes de prélèvements pour les commandes à venir. Il peut également activer l'indicateur de blocage de crédit pour les commandes ouvertes associées à des listes de prélèvement en attente d'impression. Les commandes bloquées pourront encore faire l'objet d'une allocation de stock, mais la préparation des listes de prélèvement sera suspendue.

Les commandes client faisant l'objet d'un blocage de crédit peuvent être lancées individuellement ou collectivement, en précisant les critères de libération voulus dans l'écran Cdes client - approb. auto. créd.. Parmi ces critères figurent les situations de dépassement de crédit, les factures en souffrance (avec évaluation du nombre de jours de retard et du montant total dû) et (ou) le statut courant du crédit. De la même façon, un blocage de crédit peut également être appliqué, individuellement ou collectivement, sur les commandes client en précisant les critères voulus dans l'écran Cdes client - blocage auto créd.. Vous pouvez également demander l'édition des états des crédits bloqués et des crédits autorisés (sur papier ou à l'écran) avant de prendre les mesures appropriées.

Confirmation de commande client

Le système vous autorise à enregistrer une commande client avant sa confirmation. Cette disposition concerne notamment les commandes prises par téléphone que vous ne souhaitez pas lancer avant réception du document sur papier correspondant, d'un règlement ou avant une opération quelconque.

Une commande est confirmée lorsque l'indicateur qui lui est associé prend la valeur Confirmée, condition requise pour qu'elle soit traitée comme une commande client normale. Notez que les commandes non confirmées ne sont pas prise en compte par le CBN, et ne seront associées à aucun besoin prévisionnel.

Pour activer la demande de confirmation, fixez à Oui l'indicateur Commandes confirmées de l'écran Paramétrage des cdes client. Ainsi, toutes les commandes client à venir devront être confirmées. Si vous attribuez la valeur Non à l'indicateur, les commandes seront considérées comme confirmées dès leur l'enregistrement.

Consommation des prévisions

Les prévisions concernent généralement les articles finis ou les sous-ensembles pour le stock inclus dans le programme directeur de fabrication pour la réalisation des produits configurés. Le système permet une gestion hebdomadaire des volumes de ventes prévisionnels de ces articles. En voici un exemple.

```
fcfsiq.p a                  22.3 INTERRO des prévisions                07/06/93

Art: 10-10000           Site: 10000     Date début: 01/01/92
OASIS(TM) COOLING SYSTEM HOME/INDUST MODEL                  Sortie: terminal

Sm Début        Prévue   Qté vend   Anormale  Prév prod Prévis nette
-- ---------- --------- ---------- ---------- --------- ------------
01 30/12/91           1          1          0         1            0
02 06/01/92         100         34          0     1.000            0
03 13/01/92          34         45          0     1.000            0
04 20/01/92         456          0          0     1.000            0
05 27/01/92       7.888      4.567          0     1.000            0
06 03/02/92         678        567          0     1.000            0
07 10/02/92         345        566          0     1.000            0
08 17/02/92          23         23          0     1.000            0
09 24/02/92           0          0          0     1.000            0
10 02/03/92           0          0          0     1.000            0
11 09/03/92           0          0          0         0            0
12 16/03/92           0          0          0         0            0

Press space bar to continue.
```

Fig. 6-14 Consultation des prévisions

L'horizon de planification peut compter autant de semaines pour chaque article que le requiert l'utilisateur. Le système exclut automatiquement les données relatives aux semaines antérieures à la semaine en cours, de sorte qu'il n'est pas nécessaire de supprimer les données prévisionnelles périmées. Pour faire défiler toutes les semaines planifiées, il suffit d'appuyer sur la barre d'espacement depuis le premier écran.

Il peut arriver que la demande soit largement supérieure aux prévisions. Comme les quantités réelles commandées viennent diminuer les prévisions (consommation de la prévision), un besoin exceptionnellement élevé pendant une semaine déterminée peut réduire le solde des prévisions non encore consommées. En conséquence, la production en cours ou planifiée pourrait sembler nécessiter un ajustement alors qu'en réalité, les prévisions non encore consommées sont correctes. Pour faire face à ce type de situation, l'écran de saisie des commandes client vous permet de préciser si la commande répond à une demande exceptionnelle qui ne doit pas être déduite des prévisions.

La demande réelle pouvant être en retard ou en avance sur les prévisions, le système vous autorise à chercher les quantités planifiées non consommées, sur une ou plusieurs semaines précédant ou suivant la période de référence. Le nombre de semaines voulu est fixé dans l'écran Paramétrage des cdes client.

Accusé de réception des commandes client

Pour accuser réception des commandes client, il suffit d'en générer une sortie papier via l'écran IMPR bon commande client, puis d'entrer le ou les numéros de commande client voulus, et la ou les dates de commande.

Une fois la commande client imprimée, un indicateur est fixé de façon à interdir toute réimpression accidentelle. La réimpression reste toutefois possible en recourant à l'écran MAINT des cdes client et en réinitialisant à oui l'indicateur Impr cde client dans l'enregistrement du bas de page. Notez que la quantité indiquée sur la commande client constitue la quantité ouverte. Par conséquent, en cas de réimpression après une livraison, celle-ci sera différente de la quantité initiale commandée.

Allocation de stock

Il n'est pas nécessaire d'allouer du stock aux commandes client. Cette mesure permet toutefois au personnel de saisie de connaître la quantité en stock et la quantité disponible. De plus, elle permet de réserver du stock pour des commandes spécifiques.

Lorsqu'une allocation de stock est nécessaire, le système différencie allocation générale et allocation détaillée. Dans le premier cas, il réserve du stock sur un site déterminé, et ne précise aucun numéro de contrôle lot/série ni référence d'emplacement (lesquels sont mentionnés dans l'allocation individuelle). En règle générale, l'allocation individuelle est réalisée automatiquement lors de la préparation de la liste de prélèvement, mais peut aussi être demandée lors de la saisie de la commande.

Selon la précision du système de gestion des stocks, le stock demandé sera ou non à l'emplacement indiqué, ou la quantité disponible sera plus ou moins égale à celle demandée sur la liste de prélèvement. Pour pallier ces disparités, le système permet de supplanter les données fournies par les listes de prélèvement. Ainsi, le magasinier pourra compléter une commande en recourant aux autres emplacements ou en empruntant du stock alloué à une autre commande client. Toute allocation de stock détaillée non satisfaite peut être convertie en allocation générale pour réserver du stock au client.

Paramétrage des commandes client. Le positionnement des indicateurs de l'écran Paramétrage des cdes client permet de faire une sélection parmi les formes d'allocation de stock proposées. L'écran reproduit ci-après illustre une configuration type.

```
sosopm.p a              7.24 Paramétrage des cdes client              07/06/93

1. Qté disponible à allouer = qté disponible - qté allouée
2. Qté disponible à allouer = qté disponible - qté allouée + qté en cde
3. Qté disponible à allouer = qté disponible - qté demandée
4. Qté disponible à allouer = qté disponible - qté demandée + qté en cde
Quel calcul doit être utilisé pour Qté Disponible à Allouer: 1
Allouer lignes de cde client dues: 10     Jours (0 pour aucune alloc.)
Allocations limitées à dispo à allouer: oui    Alloc dét/Cde cli: non

   Prélever seul lgn allouées: oui                Format lg U/M: unique
        Imprimer Cdes clients: oui                 Facture suiv: 300000
           Cdes clients/histo: oui               Cde client suiv: 10017
       Factures clients/histo: oui                   MAN CC/Fact: oui
             Délai expédition: 1                Intégrer avec AV: oui
              Adresse société: 10000000        Mois déb exercice: 1
  Comment. en-tête cde client: non               Cdes confirmées: oui
      Comment. lgn cde client: non           Consommation prévue
Imprimer seul. lgn à facturer: non                    Cons. aval: 1
                    F.O.B.: BORDEAUX          Cons amont: 0


Enter data or press PF4 to end.
```

Fig. 6-15 Ecran paramétrage des cdes client

- **Pas d'allocation de stock.**Pour activer cette option qui permet de ne pas allouer de stock à la commande, entrez zéro (jour) dans le champ Allouer lignes de cde client dues, et fixez à Non les indicateurs Allouer sur qté disponible et Prélever seul lgn allouées.
- **Allocation de stock.** Dans l'écran suivant, la société a choisi l'option 1, selon laquelle la quantité disponible à allouer est égale à la quantité disponible diminuée de la quantité déjà allouée. Le cas échéant, la quantité en commande n'est pas considérée comme disponible.
- **Indicateur Allocate Sales Order Lines Due In**. Si vous entrez 10 dans ce champ, tous les articles de commande client non provisionnés au stock et dont la date d'échéance se situe au plus tard à dix jours civils de la date système, feront l'objet d'une allocation de stock.

  Les lignes de commande non allouées peuvent être identifiées manuellement ou automatiquement, sachant que la procédure automatique n'est opérationnelle que si un programme d'allocation est exécuté.

  Ce programme peut être lancé aussi souvent que nécessaire, et pour des raisons de commodité, il pourra être associé à un identifiant de traitement intégrant tous les programmes à exécuter quotidiennement.
- **Indicateur Allouer sur qté disponible fixé à Oui.** Ce paramètre signifie que l'allocation de stock ne peut pas être supérieure à la quantité disponible. Si un réapprovisionnement du stock est attendu avant la date d'échéance de la commande client, l'utilisateur peut réinitialiser cet indicateur à Non.
- **Indicateur Alloc dét/Cde cli fixé à Non.** Ce paramètre signifie que le système n'effectuera qu'une allocation générale de stock avant l'impression d'une liste de prélèvement.
- **Indicateur Prélever seul lgn allouées.** Cet indicateur est fixé à Oui, ce qui signifie que la liste de prélèvement ne répertorie que les lignes de commande associées à une allocation de stock positive. Si l'indicateur est fixé à Non, la liste inclut toutes les lignes de commande, même si le stock disponible est insuffisant.

Indication de stock fournie par les listes de prélèvement. Si des quantités en ont été allouées à une commande client, l'emplacement à utiliser doit être déterminé logiquement. De plus, il faut tenir compte de divers facteurs tels que l'emplacement, les numéros de série, les lots et la durée de conservation des articles en stock, car ils peuvent être déterminants pour les modalités de sélection du stock alloué à la commande. Notez que la logique de prélèvement s'applique tant aux articles utilisés en fabrication qu'aux articles vendus. Dans la figure ci-dessous, nous avons reproduit le troisième écran Paramétrage gestion des stocks.

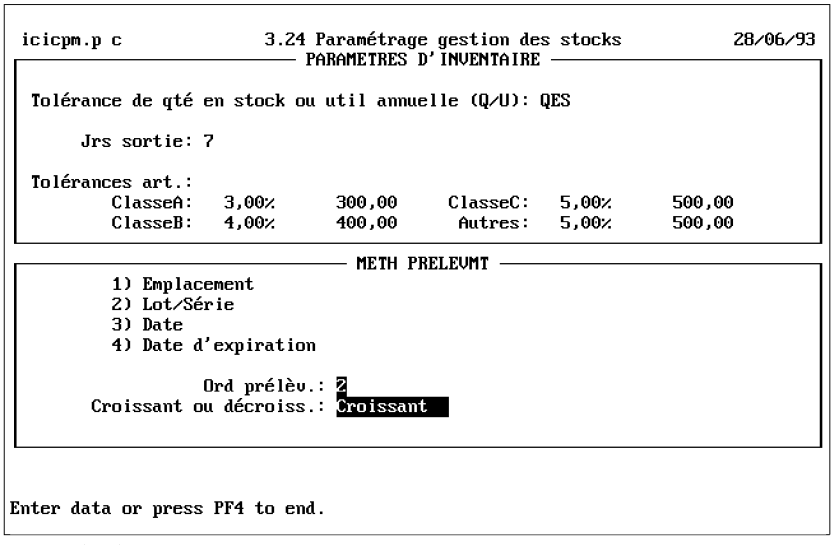


Fig. 6-16 Paramétrage gestion des stocks

- **Champ jrs sortie.** Ce champ contient le nombre minimum de jours précédant la péremption d'un article en stock, durée pendant laquelle il pourra encore être prélevé pour une commande.

Logique de prélèvement

Option 1	Le stock est alloué et prélevé par emplacement, puis par numéro de lot/série. Cette option assure un prélèvement efficace.
Option 2	Le stock est alloué et prélevé par numéro de lot/série, puis par emplacement. L'avantage de cette option est qu'elle permet de sélectionner en premier les articles portant le numéro de lot/série le moins élevé.

Option 3	Le stock est alloué et prélevé par date de création de l'emplacement, puis par emplacement et éventuellement par numéro de lot/série. Le recours à cette option suppose que les emplacements sont identifiables par date.
Option 4	Le stock est alloué et prélevé par date de pérem-ption, puis par emplacement et éventuellement par numéro de lot/série.

Si les données de la liste de prélèvement devaient être modifiées (quantité ou emplacement), les modifications apportées devront être consignées à l'enregistrement des données de livraison dans l'écran Cdes client - expéd..

Impression des listes de prélèvement et de colisage

Une fois les articles commandés réalisés ou les articles du stock prêts à livrer, le service des ventes peut lancer l'impression de la liste de prélèvement pour la commande client ou la commande programmée. Si la commande est suspendue suite à un blocage de crédit ou pour une toute autre raison, ou si les livraisons partielles ne sont pas autorisées, le système interdit la livraison.

Voici un exemple de liste de prélèvement.

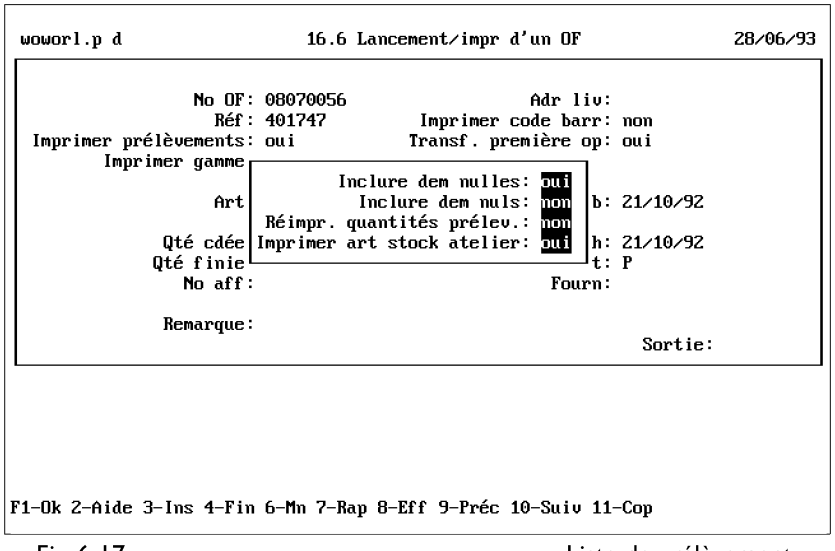


Fig. 6-17 Liste de prélèvement

Livraisons

Une fois prélevés, les articles mentionnés sur la liste de prélèvement ou de colisage de la commande client sont conditionnés, puis les documents de livraison sont établis. Une fois la livraison effectuée, vous pouvez procéder à son enregistrement. Pour ce faire, appelez l'écran Cdes client - expéd., entrez le numéro de la commande client, confirmez ou modifiez la date effective de livraison, et fixez les indicateurs ci-après selon les indications fournies.

Indicateur Expédi. alloué. Cet indicateur est fixé à Oui si vous n'utilisez pas de liste de prélèvement mais effectuez des allocations de stock. La valeur Oui implique que tous les articles alloués ont été livrés. La quantité à livrer pour chaque ligne de commande étant enregistrée automatiquement, il ne vous reste plus qu'à vérifier sur chaque ligne que la quantité indiquée est correcte, puis à appuyer sur la touche F1 pour l'accepter.

Indicateur Expéd. prélevé. Cet indicateur est fixé à oui si vous utilisez des listes de prélèvement, si tous les articles doivent être livrés et si les données relatives à l'emplacement à la quantité de chaque article sont correctes. Là encore, la quantité à livrer et les références de l'emplacement pour chaque ligne de commande étant enregistrées automatiquement, il ne vous reste plus qu'à vérifier sur chaque ligne que les données sont correctes, puis à appuyer sur la touche F1 pour l'accepter.

Appuyez sur la touche F1, afin d'accéder à l'écran des lignes de commande. Dans cet écran, entrez et vérifiez la quantité à livrer et les données d'emplacement. Notez que la quantité doit être précisée avec les données de lot/série si les articles font l'objet d'un contrôle par numéro de lot/série. Une fois tous les articles entrés, vous pouvez les vérifier à l'écran avant de les valider. Après cette validation, l'écran de saisie des données de livraison s'affiche afin que vous puissiez enregistrer les frais de transport, les numéros des bons de livraison, le nom du transporteur, etc. Ensuite, appuyez sur la touche F1 pour valider les informations entrées.

Théoriquement, le processus de facturation démarre à l'enregistrement des données de livraison. Cependant, il peut être retardé si un indicateur de mise en attente de la facturation est activé au moment de la livraison. La date de livraison reste la date système (date de validité), à moins que vous ne la modifiez, notamment pour enregistrer des livraisons réalisées à une date antérieure.

Factures

La préparation et l'émission de la facture au client est la dernière étape du traitement normal d'une commande client. Il existe toutefois deux types particuliers de facture, décrits plus bas, qu'il faut établir dans d'autres circonstances.

Avoirs pour marchandises retournées. Les clients peuvent retourner des produits défectueux ou livrés par erreur. Ces marchandises retournées sont alors traitées comme une vente négative, et identifiées par une commande client. A la réception des marchandises retournées, une livraison négative (retour en stock) est enregistrée. La "facture" établie crédite le compte du client du montant des marchandises retournées ainsi que des éventuels frais applicables.

Factures d'avoir. Les factures d'avoir servent à effectuer, dans les comptes client, des ajustements qui ne font pas intervenir les comptes de stock et ne nécessitent pas l'impression de facture ou d'avoir pour marchandises retournées. Une telle facture permet, par exemple, de passer en charge un paiement insuffisant ou d'ajuster des frais de transport ou des taxes.

Cycle de facturation

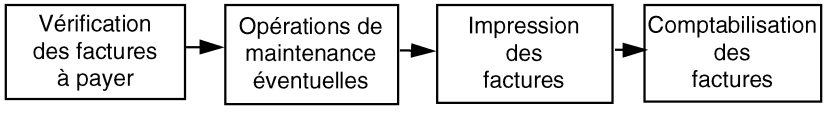


Fig. 6-18

Le processus de livraison crée une facture à payer dont le numéro est attribué par le système. A cette étape, il est encore possible de modifier des données telles que les conditions de paiement, les pourcentages des commissions, les prix et les remises, à l'aide de l'écran MAINT des factures en attente. Les modifications relatives aux lignes de commande et aux quantités sont, pour leur part, gérées par l'intermédiaire des écrans MAINT des cdes client et Cdes client - expéd..

Les factures à payer peuvent être vérifiées en ligne ou sur papier avant l'impression définitive. Une fois vérifiées, les factures sont prêtes à l'émission, à moins que vous n'ayez fixé à Non l'indicateur Prêt à facturer.

Impression des factures. C'est une bonne habitude commerciale de facturer les livraisons aussitôt celles-ci envoyées. Ainsi, les livraisons et les factures seront traitées au cours de la même période comptable. Les dates de livraison et de facturation sont consignées dans des champs différents pour tenir compte des éventuels décalages ; vous pouvez enregistrer des transactions de livraison et de facturation effectuées à une date antérieure à la date système. Pour faire apparaître la date effective de la transaction, vous avez la possibilité de modifier la date système ou la date de facturation par défaut.

Les factures à imprimer peuvent être sélectionnées par fourchette commandes client ou de dates de livraison. Par ailleurs, elles peuvent être imprimées dans une autre langue. Sauf modification de votre part, la date de la facture sera la date système.

Comptabilisation des factures. Le processus d'imputation met à jour les ventes, les remises sur les ventes, les comptes client, etc. dans le grand livre, en fonction des dates de livraison effectives. De plus, il supprime les lignes de commande traitées figurant sur les commandes non soldées, ainsi que les commandes totalement réalisées.

Correction des factures comptabilisées. Le processus de facturation permet d'annuler une facture par saisie d'un montant négatif (précédé du signe moins) et de traiter ce document comme une facture normale. Cette procédure doit être utilisée chaque fois que la modification porte sur l'article, la quantité, le prix, la remise ou la commission.

S'il faut effectuer des transactions sur des commandes client supprimées, vous aurez à créer une nouvelle commande client. Cette dernière ne doit pas porter le même numéro que la commande d'origine, mais par commodité, son numéro peut rappeler l'ancien, à condition de ne pas entraîner de confusion avec les autres commandes.

Facturation de plusieurs livraisons. Certaines situations peuvent forcer le traitement de la commande par le biais de plusieurs livraisons avant émission et comptabilisation de la facture. Tant qu'il s'agit de la même commande client, le système suppose qu'une seule facture doit être créée, et que les quantités livrées doivent être cumulées jusqu'à imputation comptable de la facture.

Si vous souhaitez établir des factures distinctes pour chaque livraison, il faut comptabiliser la facture correspondant à la première livraison avant de traiter la deuxième livraison. Un avertissement vous est adressé si une deuxième livraison (ou une livraison suivante) doit être effectuée avant imputation de la première facture. Ce message vous permet de retarder le traitement de la livraison ou de traiter en urgence la comptabilisation de la facture.

Le fait de ne pas imputer une facture aussitôt après la livraison, lorsque plusieurs opérations de livraison doivent précéder l'établissement de la facture peut être très déroutant, surtout pour le client. Supposons, par exemple, qu'une livraison de 10 unités d'un article soit traitée dans la matinée, suivie d'une livraison de 15 unités dans l'après-midi.

Si la première facture créée pour 10 unités n'est pas comptabilisée avant la livraison des 15 unités suivantes, le système crée une seule facture, sur laquelle seront cumulées les quantités successivement livrées. Par conséquent, si une facture est imprimée pour chaque livraison, le client recevra deux factures portant le même numéro ; une, correcte, portant sur 10 unités et une seconde, erronée, indiquant 25 unités. Or, la comptabilisation sera correcte car il n'existe qu'une seule facture à payer, mais le client se demandera pourquoi la seconde facture mentionne 25 unités au lieu des 15 effectivement reçues.

Activités de clôture mensuelle. Pour que les enregistrements comptable du mois reflètent fidèlement les activités de ventes, de livraison et de facturation, il faut mettre en place des procédures garantissant l'exécution des transactions requises avant la clôture mensuelle. Vous pourrez, par exemple, vous assurer que :

1. Toutes les commandes client et toutes les modifications ont été enregistrées.
2. Toutes les livraisons ont été traitées.
3. Toutes les factures en attente ont été comptabilisées.
4. La fonction Revalorisation commandes client a été exécutée afin de revaloriser toutes les commandes client ouvertes en cas de modification des coûts standard entrant en vigueur le mois suivant.

Retours de marchandises

Il n'existe aucune procédure type pour le traitement des retours de marchandises dans les modules de Gestion commerciale. Cette fonctionnalité - autorisation des retours marchandises ou ARM - est intégrée au module Service après-ventes (SAV). Bien entendu, vous pouvez traiter les retours de marchandises sans ce module, mais les modalités de gestion de ces retours varieront selon que la commande client et (ou) la ligne de commande correspondante est ouverte ou fermée au moment du retour.

Commande client et ligne de commande ouvertes. Un retour est traité comme une réception négative. Dans l'écran Cdes client - expéd., entrez le numéro de la ligne de commande concernée, la quantité retournée, précédée du signe moins et l'emplacement où l'article a été rentré en stock.

Commande client ouverte et ligne de commande fermée. Une ligne de commande comportant une quantité négative doit être ajoutée à la commande client. Le retour est ensuite traité comme une réception négative.

Commande client fermée. Une nouvelle commande client comportant une ligne pour la marchandise retournée doit être créée. Une référence à l'ancienne commande peut être entrée en commentaire dans cette nouvelle commande.

Produits configurés

Un produit configuré est un article pour lequel peuvent exister de nombreuses combinaisons d'articles finis différentes, établies à partir d'un nombre relativement petit d'options d'assemblage. Les produits configurés sont assemblés à la commande à partir de composants et de sous-composés inclus dans le programme directeur de production ou fabriqués à la commande. Une automobile en est un exemple. Ainsi, le client d'un concessionnaire de voitures peut commander une Renault Espace équipée d'un lecteur de disque compact et d'un téléphone de voiture. Le module MFG/PRO spécifique des produits configurés (Variantes et options) permet de créer une nomenclature d'assemblage répondant aux spécifications d'une offre commerciale ou d'une ligne d'une commande client. Ce module permet également de lancer un ordre de montage final de l'article configuré.

Le système permet au service des ventes de décrire un produit en utilisant des termes explicites pour tous, ce qui facilite et accélère la saisie de la commande. Ils peuvent ainsi créer des nomenclatures de modèles standard et recenser les options qui peuvent être sélectionnées pour chaque modèle. De plus, cette fonctionnalité permet de rejeter les articles qui ne pourraient pas être réalisés avec le modèle sélectionné.

Variante

Le système utilise un champ qui contient la référence de la nomenclature et ce, pour établir des liens entre les enregistrements connexes et faciliter la saisie de la commande. Pour les nomenclatures, les données enregistrées dans ce champ constituent ce qu'on appelle une Variante (le terme *Variante* apparaît sur tous les écrans et états associés).

Par exemple, il existe plusieurs motorisations pour un modèle de véhicule déterminé. Ces options sont identifiables au moyen du code de variante MOTEUR, la motorisation la plus courante faisant office de valeur par défaut. Vous pouvez, par ailleurs, préciser si la variante est obligatoire ou facultative. Le moteur étant de toute évidence un élément indispensable, l'indicateur Obligatoire est fixé à Oui pour la variante MOTEUR dans tous les enregistrements de nomenclature.

Voici un autre exemple. Utilisez une variante baptisée ACCESSOIRES pour les nomenclatures associées à chaque modèle de véhicule, afin d'identifier les options disponibles. Ainsi, une berline peut avoir en option, une sellerie cuir, un lecteur de disque compact et un rétroviseur extérieur droit. Ces options étant facultatives, l'in-

dicateur obligatoire est fixé à Non. Par ailleurs, il est probable que l'indicateur Option/défaut soit également fixé à Non, mais vous pouvez, si vous le souhaitez, définir que la radio AM/FM standard constitue l'option par défaut.

Nomenclature standard

Le système crée une nomenclature standard à partir des articles dont les indicateurs Obligatoire et Option/défaut sont fixés à oui. Si une configuration standard est fréquemment vendue, le recours à la nomenclature standard pourrait faire gagner du temps, car elle éviterait la sélection individuelle des composants pendant la saisie de la commande.

Création de configuration

Les configurations sont enregistrées à l'aide de l'écran MAINT variantes et options. Notez que seuls les articles dont le code Ach/Fab est C dans le fichier maître des articles peuvent être associés à des enregistrements de configuration. Un article configuré reçoit d'emblée le code Type lien O (composant facultatif). Pour toute information sur la façon dont le système utilise le code Type lien, consultez le chapitre relatif à la planification. L'exemple ci-après indique la façon dont les nomenclatures ont été créées puis modifiées pour la variante CONTROL UNIT.


```
fopsmt01.p b              8.1 MAINT variantes et options              07/06/93

       No. art. composé: 10-10000            Rév: AB  UM: EA
                         OASIS(TM) COOLING SYSTEM HOME/INDUST MODEL
                Fonction:                Obligatoire: oui

                    Composant: 44-100              CONTROL UNIT, HOME USE
                          Rév: AC

                     Qté unit:          1,0   EA         Type lien: O
                        Rebut:   0,00%
                    % Prévis: 100,00%
                Option/défaut: oui
                     Décalage:
                           Op:
               Début validité:
                 Fin validité:
                       Numéro:
                     Remarque:


F1-Ok 2-Aide 3-Ins 4-Fin 6-Mn 7-Rap 8-Eff 9-Préc 10-Suiv 11-Cop
```

Fig. 6-19 Ecran MAINT variantes et options

Facteurs d'assemblage

Le système offre le choix entre l'utilisation des ordres d'assemblage et la sortie d'articles du stock. Si l'assemblage est limité au minimum ou se réduit à une opération de conditionnement, l'ordre d'assemblage n'est pas nécessaire ; les articles peuvent être expédiés directement du stock. En revanche, si l'assemblage est relativement important et nécessite un ordre de fabrication, créez-le via l'écran Transform. cde client en OF, et identifiez la référence de la commande client. Le numéro de l'OF est défini par le système en combinant la référence de la commande client et le numéro de la ligne de commande. Ainsi, un ordre de fabrication créé pour la ligne 1 de la commande client 300 porterait le numéro 300.1.

Livraison des articles configurés

Il existe trois façon possibles de livrer un article configuré :

- Livrer le produit et procéder à une post-déduction à l'aide de l'écran Cdes client - expéd.
- Réceptionner un OF d'assemblage final à l'aide de l'écran Cdes client - expéd., au moment de la livraison. Ceci présuppose que l'indicateur Réception A/F ds cde de l'écran Paramétrage variantes/options est fixé à Oui. Cette méthode convient notamment aux articles fabriqués en série, s'il n'y a qu'un seul ordre de fabrication pour la ligne de commande.
- Réceptionner l'ordre de fabrication dans le stock des produits finis à l'aide de l'écran OF - Entrée en stock, puis sortir le produit du stock à l'aide de l'écran Cdes client - expéd.. Cette méthode ne doit être utilisée que si des ordres de fabrication sont exigés pour chaque unité d'une ligne de commande. Pour toute information sur les produits configurés, consultez le chapitre Définition des produits et Calcul des coûts.

Analyse des ventes

Le module Analyse des ventes comporte divers écrans de consultation et d'édition permettant d'analyser les ventes selon des paramètres sélectionnables par l'utilisateur. Vous pouvez ainsi obtenir une analyse par représentant, par client ou par article.

Quotas et performances des représentants

Les quotas des représentants sont établis et modifiés sur une base annuelle fixée par la Direction des ventes. Le système affiche automatiquement les ventes réelles, le coût des ventes et les totaux annuels cumulés dans l'écran MAINT quotas représentant.

Les écarts sur les ventes mensuelles rapportés aux quotas et leur équivalent en pourcentage sont affichés dans l'écran INTERRO quotas représentants.

La marge réalisée (en montant) pour chaque mois et le pourcentage des ventes sont indiqués dans l'écran INTERRO marges représentants.

Le total cumulé des ventes, la marge et le pourcentage pour un ou plusieurs représentants figurent dans l'écran INTERRO CA/ représentants.

Enfin, l'écran EDIT classement représentants classe les représentants selon des critères sélectionnés par l'utilisateur. Vous pouvez ainsi obtenir une liste intégrale ou partielle des représentants, la restreindre aux représentants dont les ventes sont incluses dans une plage de valeurs déterminées, puis trier les classements obtenus par référence de représentant, par montant en marge décroissant des ventes.

Ventes par client

L'écran EDIT CA / client retrace, par client, douze mois d'activité de ventes, en termes de quantité d'articles, de montants, de marge et de pourcentage de marge. Cet état peut être imprimé ou consulté à l'écran avec les paramètres choisis, sachant que vous pouvez l'éditer :

- un exercice donné et le mois en cours
- un, plusieurs ou tous les clients
- un, plusieurs ou tous les types de clients
- une, plusieurs ou toutes les lignes de produits
- un, plusieurs ou tous les territoires
- un, plusieurs ou tous les articles
- un, plusieurs ou tous les représentants

Remarque : Les données de la quantité ne sont pas significatives si elles ne sont pas associées aux articles concernés.

Ventes par article

Cet état est conçu sur le même format que l'état EDIT CA / client, sauf qu'il indique les totaux de tous les clients pour une ligne de produits, des codes article, un groupe d'articles, un type d'articles et une période donnée. Comme tous les états, il peut être imprimé ou consulté à l'écran.

Classement des articles

L'état EDIT classement articles fournit, pour un exercice donné, les informations relatives à un, plusieurs ou tous les articles, ou à une, plusieurs ou toutes les lignes de produits, en termes de quantités, de ventes, de coûts. Les montants sont classés en ordre décroissant, et l'état peut être imprimé ou affiché.

Chapitre Sept - Mise en oeuvre des modules de Gestion commerciale

Introduction

Un grand nombre des étapes impliquées dans la mise en oeuvre des modules Offres commerciales, Gestion commerciale et Analyse des ventes sont identiques. Par conséquent, nous examinerons en parallèle la mise en oeuvre de ces modules. Si vous ne disposez que du module Gestion commerciale, sautez les étapes qui ne s'appliquent qu'aux offres commerciales ou à l'analyse des ventes.

Avant d'aborder la mise en oeuvre, nous vous recommandons de bien assimiler les principaux concepts du traitement des Opérations de vente, puis d'élaborer les procédures réglementaires régissant les opérations journalières. Une fois que vous aurez défini la marche à suivre, vous serez en mesure de paramétrer le système et de charger les codes, les mouvements et toutes les données nécessaires.

Résumé

Préliminaires

Articles/Sites	Lignes de produits ; données sur les stocks articles/site, la planification et les coûts.
Adresses/taxes	Adresses de vente, de livraison et de factura-tion ; taux de taxe sur les ventes, codes d'exonération (taxes américaines), classes de TVA (taxe sur la valeur ajoutée), taux GST/PST (taxes canadiennes) ; conditions de paiement CC.
Gestion de stock	Toutes les fonctions.
Variantes et Options *	Paramétrage ; variantes et options.
Comptabilité générale	Code(s) d'entité.
Multi-devises *	Devises et taux de change pour les opérations de ventes.
Bases données multiples *	Connexions aux bases de données.
Administration du système	Entité, devise de base et méthode de taxation des ventes par défaut ; comptes de ventes et comptes de remises de ventes par défaut définis dans l'écran Paramétrage système/compte. Codes associés aux offres commerciales refu-sées (facultatif).

Concepts

Etape 1	Etudier le processus de traitement des ventes
Etape 2	Etudier les sites et les bases de données multiples
Etape 3	Etudier le paramétrage de la comptabilité du système
Etape 4	Etudier les allocations de stock et leur paramétrage
Etape 5	Etudier la méthode de calcul des coûts
Etape 6	Etudier les adresses des sociétés
Etape 7	Etudier la taxation des ventes
Etape 8	Etudier les conditions de paiement et la gestion du crédit
Etape 9	Etudier la tarification des articles
Etape 10	Etudier les adresses client et de livraison
Etape 11	Etudier les représentants et les commissions *
Etape 12	Etudier les ventes d'articles hors fabrication et livrés directement par le fournisseur
Etape 13	Etudier la logique de la consommation des prévisions
Etape 14	Etudier les produits configurés et les nomenclatures *
Etape 15	Etudier les codes associés aux offres refusées *
Etape 16	Etudier les différentes devises définies *
Etape 17	Déterminer les politiques et les procédures

Données

Etape 18	Définir les codes de bas de page
Etape 19	Définir le paramétrage des offres commerciales
Etape 20	Définir le paramétrage des commandes client
Etape 21	Configurer les articles client *
Etape 22	Configurer les quotas des représentants *
Etape 23	Configurer les commentaires des représentants *
Etape 24	Charger les offres commerciales et les commandes client non soldées
Etape 25	Définir le début de l'exercice comptable *
Etape 26	Passer en production

* Facultatif

Concepts

Etape 1 **Etudier le processus de traitement des ventes.** Il est judicieux de commencer par examiner le cycle d'une commande client, depuis l'enregistrement de l'offre commerciale jusqu'à l'imputation comptable de la facture.

Etape 2 **Etudier les sites et les bases de données multiples.** MFG/PRO accepte les configurations comportant plusieurs sites, bases de données et entités. La configuration choisie pendant la mise en oeuvre du système a un importance majeure sur le traitement des ventes et l'édition des rapports financiers.

Vérifiez que les procédures de calcul du prix et du prix de revient des articles sont configurées pour chaque site.

Si vous utilisez plusieurs Bases de données multiples, les codes suivants doivent être les mêmes dans toutes les bases de données :

- Numéros de client
- Numéros des articles client
- Conditions de paiement
- Tarifs

Si vous assurez le traitement réparti des commandes client, vous devez avoir une base de données centrale et une ou plusieurs bases de données du stock. La base de données centrale doit être la seule utilisée pour le traitement des opérations de ventes. Les enregistrements client doivent être configurés uniquement dans la base de données centrale. Cependant, le site client doit être associé au code du site depuis lequel les commandes seront expédiées et non au code de l'emplacement physique de la base de données centrale.

Un code entité doit être configuré pour chaque unité de l'entreprise considérée comme indépendante pour le reporting financier. Les codes de site sont définis comme des entités spécifiques. Les opérations de vente sont comptabilisées en tenant compte du ou des sites associés au client ou à la ligne de commande.

Etape 3 **Etudier le paramétrage de la comptabilité du système.** Attention : Pour la plupart des installations, cette activité est prise en charge par le service Comptabilité de l'entreprise. Il est toutefois judicieux de vérifier le paramétrage avec votre contrôleur de gestion pour vous assurer que les transactions d'achat seront correctement centralisées.

Les comptes et les centres de coûts associés aux opérations de vente sont :

- Ventes :
- Comptabilité client
- Remise sur les ventes
- Taxe 1, 2, 3 sur les ventes
- Conditions de ventes
- Produits des ventes
- Retours sur les ventes
- Compte FF ventes
- CPV Matières
- CPV Main-d'oeuvre
- CPV Frais variables
- CPV Frais fixes
- CPV Sous-traitance

Etape 4 **Etudier les allocations de stock et leur paramétrage.** Les allocations de stock permettent de confier, non pas au département des Livraisons mais au département des Ventes la gestion des livraisons pour une commande client spécifique.

Le stock disponible peut être affecté automatiquement ou manuellement, aux commandes, durant l'enregistrement des commandes ou ultérieurement.

Il existe deux types d'allocations : générale et détailléee. Une allocation générale consiste uniquement à réserver une certaine quantité d'articles sur un site déterminé. Elle est habituellement créée automatiquement lors de l'enregistrement de la commande client. Les allocations détallées précisent une quantité d'articles par site, puis selon un autre critère tel que le numéro de série ou de lot, la date d'expiration et l'emplacement. Si la commande client n'a pas encore fait l'objet d'une allocation détaillée manuelle, le système convertit l'allocation générale en allocation détaillée lors de l'impression de la liste de prélèvement ou de colisage.

A cette étape, étudiez la logique de prélèvement pour les allocations détaillées via la fonction Paramétrage gestion des stocks (écran 3.24) :

Champ	Valeur	Explication
Ord prélèv	1 2 3 4	Prélèvement par emplacement, puis par numéro de lot ou de série. Prélèvement par numéro de lot ou de série, puis par emplacement. Prélèvement par date de création, par emplacement puis par numéro de lot ou de série. Prélèvement par date d'expiration, par emplacement puis par numéro de lot ou de série.
Croissant ou décroiss	A D	Détermine l'ordre de tri de la première variable uniquement. Ascending (croissant) entraîne un tri par ordre croissant de la variable choisie (emplacement, nu-méro de lot ou de série, date de créa-tion, date d'expiration). Les variables de second et troisième niveaux (emplacement, numéro de lot ou niveaux de série) sont toujours triées par ordre croissant.

Le module Gestion des stocks offre des fonctions pour le suivi des allocations et le contrôle de la disponibilité des stocks ainsi que pour le traitement des retours et l'historique des opérations.

Les options établies dans l'écran de paramétrage des commandes client (7.24) déterminent :

- si des allocations sont utilisées.
- le stock considéré comme disponible pour allocation.
- si les listes de prélèvement ou de colisage sont imprimées uniquement pour les commandes ayant fait l'objet d'allocations de stock.

Vous effectuerez ensuite le paramétrage des commandes client.

Avant de passer à la mise en oeuvre proprement dite, vous devez rédiger les procédures et les politiques régissant les allocations.

Etape 5 **Etudier la méthode de calcul des coûts.** Parmi les modules spécialisés dans les ventes, Analyse des ventes est le seul pour lequel le calcul des coûts des articles est capital.

Le module Analyse des ventes extrait l'ensemble des coûts CG de l'enregistrement de la commande client afin de calculer les marges. Assurez-vous que les ensembles de coûts CG ont été définis dans le module Articles/Sites, car la valeur de l'enregistrement de la commande client est extraite par défaut du fichier maître des articles.

Etape 6 **Etudier les adresses des sociétés.** L'écran MAINT adresses société permet de configurer les adresses client à inscrire sur les offres commerciales, les commandes client et les factures. Par défaut, les adresses figurant sur les offres commerciales et les commandes client seront celles indiquées respectivement dans les écrans Paramétrage des offres et Paramétrage des cdes client. Si les transactions de vente sont traitées sur plusieurs sites, assurez-vous qu'il existe une adresse pour chacun d'eux.

Etape 7 **Etudier la taxation des ventes.** Dans ce domaine, il s'agit de vérifier que les paramétrages ci-après ont été effectués correctement.

La fonction Paramétrage système/compte définit la méthode de taxation sur les ventes, appliquée par le système. MFG/PRO reconnaît, conjointement et individuellement, le système de taxation américain, le système canadien ainsi que la TVA (taxe sur la valeur ajoutée).

Les codes et les taux de taxation sont entrés dans le module Adresses/taxes, les taxes américaines et canadiennes (PST) étant établies en fonction de l'adresse de livraison. Par conséquent, veillez à l'orthographe des noms d'états, de villes, de provinces, etc. Au besoin, vous pourrez faire appel à des paramètres généraux pour valider les différents champs d'adresse. De plus, la TVA et les taxes GST canadiennes dépendent du statut d'imposition et du code de taxation dont relèvent le client et l'article.

Etape 8 **Etudier les conditions de paiement et la gestion du crédit.** Les conditions de paiement permettent de calculer les remises sur les factures et les dates d'échéance. Assurez-vous que les conditions associées aux commandes client ont été définies dans le module Adresses/taxes. Par ailleurs, il est possible d'accorder des conditions de paiement aux clients et de les enregistrer directement dans les commandes.

Par ailleurs, vérifiez le statut de l'indicateur Bloc crédit dans le fichier maître des clients. Si celui-ci est fixé à Oui, le système bloque automatiquement la commande. Dans ce cas, l'opérateur ne pourra pas modifier ce statut pendant la saisie de la commande. Pour ce faire, il devra passer par l'écran MAINT crédit cdes client ou l'écran Cdes client - blocage auto créd.

Les listes de prélèvement et de colisage ne peuvent être imprimées pour les commandes client bloquées, ce qui les empêche d'être sélectionnées pour la livraison. Mais le traitement des livraisons reste possible. Par conséquent, une procédure interne doit être mise en place pour que la liste de colisage fasse office d'autorisation de livraison.

Etape 9 **Etudier la tarification des articles.** Vérifiez que les codes de tarification des articles sont définis dans l'écran MAINT tarifs. Un tel code peut être associé à de nombreuses structures de prix pour différentes devises, remises sur la quantité, hausses, dates de validité, etc. Lorsque les tarifs sont utilisés dans des environnements multi-devises, une structure de prix doit exister pour chaque devise étrangère dans laquelle les opérations doivent être traitées.

Les codes de tarification des offres commerciales, commandes client et factures sont extraits par défaut du fichier maître des clients. Pour déterminer le prix par défaut d'un article, le système parcourt les structures de prix associées au code de tarification, en rejetant toutes celles qui ne correspondent pas à la devise ou la date de validité de l'opération. Ensuite, il recherche une correspondance entre l'article et l'unité de mesure. S'il n'en trouve pas, il recherche une correspondance entre l'article ou la ligne de produits. S'il ne trouve aucune structure de prix, le système recherche dans le fichier maître des articles le prix par défaut qui s'applique à la combinaison article/site.

Chaque article disponible à la vente doit également être identifié dans l'écran MAINT articles - coût, avec son prix de vente par défaut, exprimé dans la devise de base. Ce prix devient le prix par défaut des ventes libellées dans la devise comptable lorsqu'aucun tarif n'est défini.

Etape 10 **Etudier les adresses client et de livraison.** Vérifiez les clients configurés dans l'écran MAINT clients. Si vous utilisez le module Analyse des ventes, les champs Type et Région vous aideront à grouper les clients pour les besoins d'édition. Le champ Type client sert surtout en cas de pénurie de stock lorsque toutes les commandes client ne peuvent pas être honorées. Il permet de classer par priorité les livraisons client lors des allocations de stock. Vous avez accès au champ Tarif pendant la saisie de la commande afin de déterminer le code du tarif ou de la structure de prix associé à l'article, au client, etc. Les champs Devise et Langue sont utiles pour les entreprises dont la clientèle est internationale. Si des commentaires ont été entrés, le code de langue permet de prendre connaissance de ces derniers dans la langue appropriée.

Sur les commandes client, vous pouvez préciser une adresse de vente, une adresse de livraison et une adresse de facturation. Si l'adresse de vente est différente de l'adresse de facturation, vous devez définir un code pour cette dernière dans l'écran MAINT clients. Pour établir le lien entre l'adresse de facturation et l'adresse de livraison, entrez le code de l'adresse de facturation en tant qu'adresse de vente dans les données relatives au Crédit client.

Il est possible de préciser plusieurs adresses de livraison dans l'écran MAINT Adresses livraison client. Mais si chaque adresse de livraison est associée à un représentant, une devise, un mode d'expédition différents, etc., il faut au préalable que l'adresse de livraison soit définie comme celle de la vente. Notez toutefois que même si l'adresse de livraison est définie comme celle de la vente, le compte CC est toujours celui associé à l'adresse de facturation.

Il peut s'avérer utile d'enregistrer l'adresse de livraison en tant que variante de la référence client, en tant que référence client, par exemple référence client suivie de "-1", "-2", etc.

Les clients destinataires de la livraison peuvent être enregistrés avant ou pendant la saisie de la commande. Dans ce dernier cas, ils sont enregistrés en tant que clients temporaires, et sont supprimés une fois les factures correspondantes supprimées.

Etape 11 **Etudier les représentants et les commissions (Analyse des ventes).** MFG/PRO vous permet d'associer jusqu'à 2 représentants par offre commerciale ou par commande client. Les enregistrements des représentants sont entrés dans l'écran MAINT des représentants.

Si les représentants reçoivent des commissions et un salaire fixe, vous devez également mettre à jour les enregistrements des salariés dans le module Gestion de la paie. Le fichier des adresses des salariés (emp_mstr) n'a aucun lien avec ad_mstr. Les commissions des représentants peuvent être configurées dans deux écrans de MFG/PRO. Pour chaque représentant, vous devez entrer un pourcentage de commission par défaut dans l'écran MAINT des représentants. Mais, par souci de précision, vous pouvez fixer la commision en fonction du représentant, de la ligne de produits et (ou) du client. Par exemple, toutes les ventes de la ligne de produits 1000 au client ABC-CO génèrent une commission de 20 %, contre uniquement 10 % sur celles de la ligne de produits 2000.

Les commissions des représentants peuvent être présentées en fonction du volume des ventes ou de la marge réalisée.

Etape 12 **Etudier les ventes d'articles hors fabrication et livrés directement par le fournisseur.** Les articles hors fabrication sont généralement des articles qui ne sont pas en stock (par exemple, chiffons de nettoyage) ou des prestations facturables. Ils peuvent être traités sur les commandes client d'une façon comparable aux articles du stock, mais sont affectés du code M sur la ligne de commande. Comme le système suit ces articles par leur code article et la description attribués lors de la saisie de la commande, vous devez mettre au point une dénomination réservée aux articles hors fabrication. Par exemple, si tous les articles hors fabrication sont enregistrés sous l'intitulé "HFAB", vous ne pourrez pas décomposer par code article les ventes de ces articles.

En termes de ventes, les articles livrés par le fournisseur sont des articles achetés, mais dont la livraison est assurée par le fournisseur, souvent pour des raisons de délais. Ces articles sont affectés du code D sur la ligne de commande.

Les lignes d'articles de type M ou D n'ont aucun effet sur le stock, même si elles contiennent un code article. Elles ne donnent lieu à aucune opération comptable, si ce n'est un enregistrement en comptabilité client lors de la comptabilisation de la facture.

Etape 13 **Etudier la logique de consommation des prévisions.** Lors de la saisie des commandes, le système consulte les précisions de livraisons pour l'article (et pour le site) dans la période où se situe la date d'échéance de la commande. Ensuite, il décrémente (consomme) les prévisions de livraisons de la quantité commandée.

Une fois consommée la prévision de cette période, celles des périodes adjacentes pourront être entamées en appliquant la logique de consommation des prévisions dans l'écran Paramétrage des cdes client. Vous pouvez configurer le système pour que la consommation puisse porter sur un nombre déterminé de périodes (semaines) en amont ou en aval de la période en cours, après consommation des prévisions attribuées à cette dernière.

La logique sélectionnée dépend en partie de la politique de votre entreprise en matière de traitement des prévisions non consommées. Certaines entreprises ne les conservent pas, d'autres les reportent pendant une période déterminée. A vous de définir la méthode la mieux appropriée à votre situation. La procédure dépend également de la période choisie pour établir les prévisions (la semaine, le mois ou le trimestre) et de son point de référence (au début, au milieu ou à la fin de la période).

Etape 14 **Etudier les produits configurés et les nomenclatures (facultatif).** Si vous utilisez le module Variantes et Options, commencez par vérifier son paramétrage. Cet écran permet de déterminer la façon dont les ordres de fabrication sont créés à partir des articles configurés, puis traités, ainsi que la façon dont ces articles sont livrés.

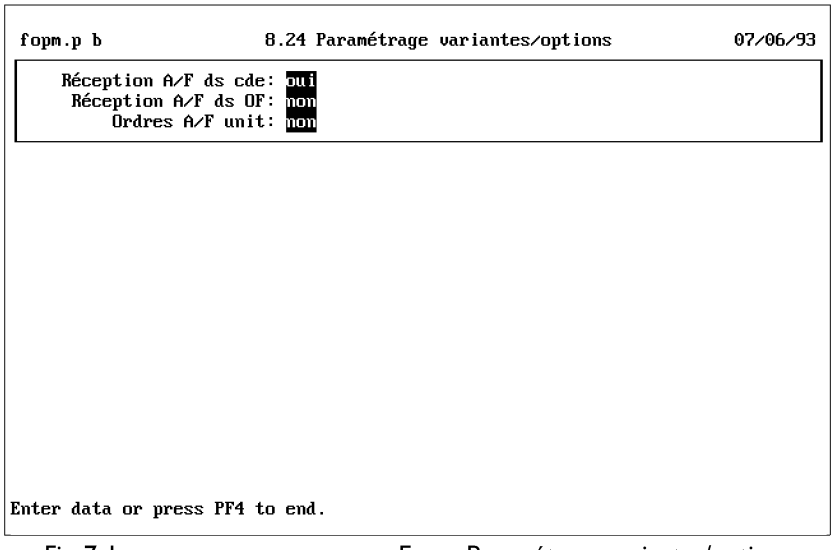


Fig. 7-1 Ecran Paramétrage variantes/options

Champ	Val.	Explication
Réception A/F ds cde	O/N	Oui indique qu'à livraison de l'article figurant sur la ligne de commande client, les livraisons de la commande doivent être enregistrées automatiquement par rapport aux ordres de fabrication d'assemblage final. Ces ordres de fabrication sont créés automatiquement lors de l'approbation de l'ordre de fabrication de l'assemblage final.
Réception A/F ds OF	O/N	Oui indique qu'il doit être possible d'enregistrer les réceptions d'OF en stock par rapport à un ordre de fabrication d'assemblage final.
Ordres A/F unit	O/N	Oui indique que le système doit créer plsieurs ordres de fabrication, par ligne de commande sur laquelle figure un seul produit configuré, les produits étant contrôlés par numéro de série.

Les valeurs suivantes sont recommandées pour les environnements où :

- Certains produits configurés sont contrôlés par numéro de lot ou de série.
  Ordres A/F unit = Oui
  Réception A/F ds OF = Oui
  Les expéditions de commande client ne peuvent être enregistrées que par rapport à un seul OF d'assemblage final, pour chaque ligne de commande. Ce paramétrage signifie que 3 étapes sont nécessaires pour le traitement de la commande : le lancement, la réception et l'expédition.
- Tous les articles configurés sont contrôlés par numéro de série.
  Ordres A/F unit = Oui
  Réception A/F ds cde = Non
  Ceci permet un suivi intégral par numéro de série ou de lot dans la mesure où chaque réception d'OF est traitée.

- Aucun article configuré n'est contrôlé par numéro de lot ou de série.
  Ordres A/F unit = Non
  Réception A/F ds OF = Non
  Réception A/F ds cde = Oui
  Ceci entraîne la création d'un ordre de fabrication par ligne de commande client. Les articles terminés sont expédiés directement, de sorte qu'aucune opération de réception d'OF en stock n'est nécessaire. Ce paramétrage réduit à 1 ou 2 le nombre d'étapes dans le traitement : lancement et expédition.

Vous devez également vous assurer que des nomenclatures sont définies pour tous les articles configurés. Si vous entrez un tel article dans une offre commerciale ou une commande client, vous serez invité à indiquer, dans une fenêtre déroulante, s'il faut ou non utiliser la nomenclature standard. Si vous entrez NON, les variantes et options associées au <composé> pourront être configurées selon les indications du client.

Etape 15 **Etudier les codes associés aux offres refusées (facultatif).** Les codes associés aux offres refusées permettent au module offres commerciales de motiver ces pertes sur l'état EDIT des offres - motif refus. Déterminez les raisons à définir pour le suivi vos offres commerciales et assurez-vous qu'elles ont été définies dans l'écran MAINT des codes causes.

Etape 16 **Etudier les différentes devises définies (facultatif).** Les offres commerciales, les commandes client et les factures peuvent être libellées dans une devise autre que la devise comptable, à condition que vous disposiez du module Multi-devises. Assurez-vous que les devises nécessaires sont définies avant la mise en oeuvre effective.

Pour les transactions de vente, la devise est extraite par défaut du fichier maître des clients. Si la devise de la commande client doit toujours être celle associée à l'adresse de livraison, et non à l'adresse de facturation ou à l'adresse du client, un enregistrement client contenant cette devise doit être associé à l'adresse de livraison.

Vous pouvez, bien entendu, supplanter la devise par défaut pendant la saisie de la commande. Si la commande est entrée dans une devise étrangère, il faut préciser le taux de change à la date de la commande dans l'écran MAINT des taux de change. Vous pouvez également entrer un autre taux de change que celui par défaut pour les contrats (dans la fenêtre, fixez l'indicateur Entrez tx change/base à Oui).

Notez que ce taux de change doit s'appliquer à l'intégralité de la commande ; les lignes de commande ne peuvent pas être dotées de taux spécifiques. Actuellement, sur les commandes client libellées en devises non comptables, vous devez enregistrer, dans la devise de la transaction, le coût des articles figurant sur les lignes de commande client, si un prix n'est pas déjà défini dans cette devise.

Dans le module Analyse des ventes, les ventes en devises non comptables sont consignées en tant que coûts CG de l'article, et ne sont pas converties à partir de la devise de la transaction.

Etape 17 **Déterminer les politiques et les procédures.** Pour réussir la mise en oeuvre d'un système de getion des ressources de production, il est indispensable de tenir compte des programmes, des ressources humaines et des procédures réglementaires. Dans de nombreux domaines, MFG/PRO offre une souplesse suffisante pour autoriser l'emploi de différentes méthodes en vue de parvenir à un même résultat. La méthode qui convient le mieux à votre entreprise doit être exposée dans des procédures réglementaires tenues à la disposition de toutes les personnes concernées et parfaitement comprises par celles-ci. Il est bon que ces personnes participent également à la conception et à la création des procédures réglementaires.

Sont répertoriés ci-après les domaines où la mise en place de politiques et de procédures peut contribuer à votre réussite, et les questions que vous devez vous poser.

Allocations de stock	Quelle est la méthode d'allocation de stock la mieux appropriée à votre entreprise ?
	Quand faut-il procéder aux allocations de stock ?
	Utiliserez-vous des allocations détaillées, des allocations générales ou les deux ?
	Qui effectue l'allocation de stock ?
	Qui résout les éventuels conflits de priorité relatifs aux allocations détaillées ?

Confirmation des commandes	Quelles informations ou quels documents doit fournir le client pour confirmer une commande ? Toutes les commandes doivent-elles être enre-gistrées comme non confirmées à la saisie ? Qui confirme les commandes ? Faut-il un numéro de référence client pour con-firmer une commande client ? Comme les commandes client non confirmées ne modifient pas les prévisions ni ne créent de besoins CBN, quel délai accordez-vous au pro-cessus de confirmation ?
Gestion du crédit	Quelle est la méthode de vérification requise pour les nouveaux clients ? Lors de l'enregistrement de nouveaux clients dans le système, l'indicateur Bloc crédit est-il fixé à Oui dans le fichier maître des clients ? Un rapport de solvabilité sera-t-il exigé avant d'entamer une relation commerciale avec un nouveau client ? Qui sera responsable de la saisie et du contrôle des plafonds et des blocages de crédit dans le système ? Comment le plafond de crédit initial des nouveaux clients sera-t-il déterminé ? Comment l'interface entre le service Comptabilité et celui des Ventes sera-t-elle structurée ? Qui détient le mot de passe d'accès aux fonctions des conditions de crédit ? A qui reviendra la décision finale concernant le blocage des livraisons jusqu'à l'autorisation du crédit ?

Consommation des prévisions	Quelle période est utilisée pour les prévisions (par exemple, la semaine, le mois, le trimestre) ? Qui enregistre et gère les prévisions dans le système ? Que deviennent les prévisions non consommées à leur date d'échéance ? Sur combien de périodes (semaines) en aval les prévisions établies doivent-elles être consommées ? Sur combien de périodes (semaines) en amont les prévisions établies doivent-elles être consommées ? Qui détermine les commandes client constituant une "demande exceptionnelle" (commandes non couvertes par les prévisions) ?
Livraisons	Quelle interface entre les ventes et la gestion de production permet de contrôler le statut des livraisons en attente ? Qui se charge d'imprimer la liste de prélèvement, et comment est-elle transmise au département assurant les expéditions ? Qui choisit la méthode de livraison et comment la décision est-elle communiquée au service assurant les expéditons ? Qui se charge de résoudre les conflits de priorité en matière de livraisons ? Qui se charge de déterminer si les clients acceptent les livraisons partielles, et qui entre cette information dans le système ? Qui demande au client son accord pour les livrai-sons partielles ?

Facturation	Qui se charge d'imprimer la facture lors de l'expédition de la commande ? L'imprimante requiert-elle une configuration ou des formulaires spécifiques ? Si oui, qui en est chargé ? Le service Comptabilité reçoit-il un exemplaire de la facture ? Qui doit répondre aux réponses du client ?
Retours au four-nisseur (ARM)	Qui faut-il contacter pour les produits retour-nés ? Le client a-t-il besoin d'un numéro d'ARM ? Comment les articles retournés sont-ils traités dans le département chargé de la réception ? L'interlocuteur du client lui communique-t-il un devis pour accord avant de procéder aux réparations ? Qui répare, retouche ou recalibre les articles retournés, et comment les coûts de main-d'oeuvre et de matières sont-ils enregistrés dans le sys-tème ? L'entreprise prête-t-elle au client un produit équivalent pendant la durée de la réparation ? Si oui, comment ces produits sont-ils suivis ? Comment l'expédition du matériel réparé est-elle traitée dans le système et comment le client en est-il averti ?

Clôture de période comptable	Quels états faut-il éditer en fin d'exercice comptable, et qui doit en recevoir des exemplaires ? Voici quelques exemples d'états : - Livraisons par client, par région ou par produit. - Commissions des représentants. - Suivi des commandes. Quelle est la procédure de clôture d'exercice recommandée ? Comment les transactions rétroactives sont-elles traitées ?
Conservation des données	Quelles informations faut-il imprimer et combien de temps faut-il conserver ces imprimés ? Quelles informations faut-il archiver ? Combien de temps faut-il conserver en ligne les informations ? Sur quel type de support, combien de temps, et à quel endroit les données sont-elles archivées ?

Données

Etape 18 **Définir les codes de bas de page.** Les codes inscrits en bas de page désignent des frais ne relevant pas directement de la vente, tels que le transport ou les droits de douane. Ils peuvent être soumis à taxation ou non. Jusqu'à trois codes de bas de page peuvent être identifiés sur chaque commande client ou offre commerciale. Contrairement aux libellés imposés tels que "Transport" ou "Service", les codes inscrits en bas de page vous permettent d'adapter aisément le système à vos besoins.

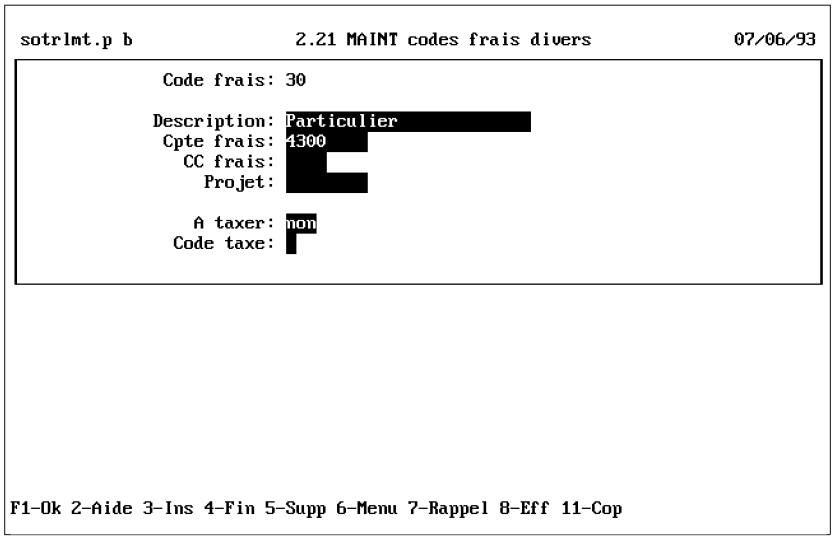


Fig. 7-2 Ecran MAINT codes frais divers

Les codes de frais inscrits en bas de page doivent être établis avant l'initialisation du paramétrage des commandes client. Les frais les plus courants sont identifiés dans les valeurs par défaut de paramétrage. Bien entendu, vous pouvez supplanter ces valeurs par défaut sur n'importe quelle commande.

N'oubliez pas que le montant de ces frais n'est intégré ni à la marge brute dans l'analyse des ventes ni à l'historique des expéditions. Ils ne sont pas non plus utilisés dans le calcul des ventes brutes, des commissions ou des remises.

Etape 19 **Définir le paramétrage des offres commerciales.** Ce paramétrage définit les valeurs par défaut utilisées dans les offres commerciales. Toutes celles-ci peuvent être modifiées pour des offres individuelles.

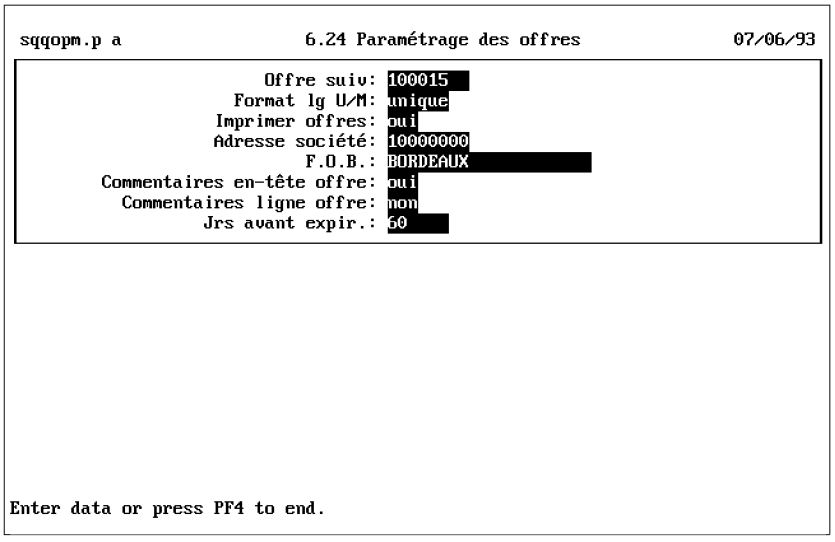


Fig. 7-3 Ecran Paramétrage des offres

Champ	Val.	Explication
Offre suiv	#	Initialise la numérotation des offres commerciales. Utilisez une séquence numérique différente de celles adoptées pour les commandes et les factures.
Format lg U/M	S M	Individuel Collectif Détermine le mode de saisie des lignes d'offres commerciales. Le mode Single (individuel) convient lorsque les données des lignes de l'offre sont différentes de celles de l'en-tête. Vous pouvez modifier leur format par défaut dans l'écran MAINT offres commerciales.

Imprim. offres	O/N	Oui indique que, théoriquement, les offres commerciales sont imprimées. Non indique que cette impression ne sera pas possible tant que l'indicateur Impr offre n'aura pas été réinitialisé dans l'écran MAINT offres commerciales (écran de bas de page).
Adresse société		Code de l'adresse par défaut de la société devant apparaître sur les offres commerciales (défini dans l'écran MAINT adresses société). Peut être différent de l'adresse par défaut indiquée dans l'écran Para-métrage des cdes client (par exemple, la commande peut être mise "à l'attention" d'une autre personne que sur celle indiquée sur l'offre commerciale).
F.O.B.		Point FAB (franco à bord) par défaut pour les livraisons.
Commen. en-tête offre	O/N	Oui indique que des commentaires sont généralement associés à l'en-tête de l'offre commerciale.
Comment. lgn offre	O/N	Oui indique que des commentaires sont généralement associés aux lignes de commande.
Jrs avant expir.	#	Nombre de jours de validité d'une offre commerciale.

Etape 20 **Définir le paramétrage des commandes client.** Le fichier de paramétrage contient les valeurs par défaut régissant les allocations de stock, les commandes client, la consommation des prévisions, les codes de frais inscrits en bas de page et la conservation des données d'historique.

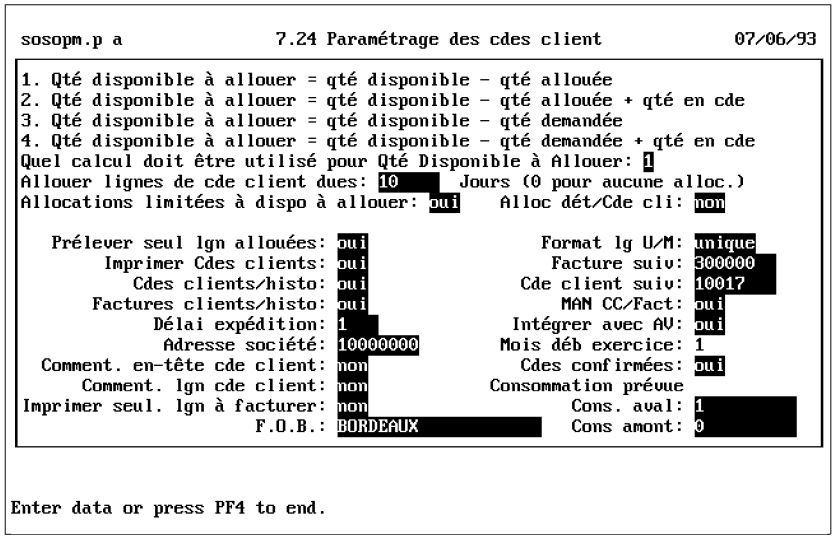


Fig. 7-4 Ecran Paramétrage des cdes client

Champ	Val	Explication
Qté disponible à allouer	1	Qté disponible - Qté allouée
	2	Qté disponible - Qté allouée + Qté de cde
	3	Qté disponible - Qté demandée
	4	Qté disponible - Qté demandée + Qté de cde

La plupart des entreprises utilisent l'option 1, qui calcule la quantité disponible pour une nouvelle commande en lui retranchant la quantité déjà allouée aux autres commandes client ou ordres de fabrication pour la date d'échéance que vous indiquez dans le champ Allouer lignes de cde client dues.

		Attention : le calcul associé aux options 2, 3 et 4 ne vaire pas dans le temps. Ces options lancent l'analyse de tous les besoins et de tous les ordres de réapprovisionnement sans tenir compte de leur date d'échéance. En général, les options 2 et 4 doivent être utilisées uniquement sur un cycle et pour un horizon de planification à très court terme. (N'oubliez pas que la quantité de commande inclut toutes les commandes éclatées, lancées et alloués.)
Allouer ligne de cde client dues	#	Période (en jours) pour l'allocation de stock. Lors de la saisie des commandes client, le système ne réserve du stock que pour les commandes dont la date d'échéance se situe dans cette période. Entrez 0 (zéro) si vous n'avez pas recours aux allocations de stock.
Allouer sur qté disponible	O/N	Oui permet de provisionner les commandes uniquement à partir du stock disponible.
Alloc dét/Cde cl	O/N	Non si, en règle générale, vous ne pro-cédez pas à l'enregistrement manuel des allocations de stock détaillées lors de la saisie des commandes client. Oui entraîne l'affichage d'une fenêtre dans laquelle vous précisez les détails des allocations lors de la saisie des commandes client.
Prélever seul lgn allouées	O/N	Oui si, en règle générale, vous n'imprimez les listes de prélèvement et de colisage que pour les commandes ayant fait l'objet d'une allocation de stock. Vous pouvez supplanter cette valeur par défaut dans l'écran Cdes client - Liste de colisage.

Imprimer des clients	O/N	Oui si théoriquement les commandes sont imprimées. La valeur Non inhibe l'impression des commandes tant que l'indicateur Impr cde client n'a pas été réinitialisé à Oui dans l'écran MAINT des commandes client.
Cdes clients/histo	O/N	Oui indique qu'un enregistrement historique de la transaction de stock (tr_hist) est créé à chaque enregistrement ou modification de commande, même s'il s'agit d'une rectification en cours de saisie. Si vous n'avez pas besoin de cet historique, ne le conservez pas afin d'économiser de l'espace disque.
Factures clients/histo	O/N	Doit être fixé à Oui. Cette valeur vous permet de suivre les factures et de les réimprimer à votre convenance. Une fois les factures réglées, vous pourrez facilement supprimer leur historique.
Délai expédition	#	Permet de déterminer la date d'échéance par défaut de la commande. (délai d'expédition + date système = date d'échéance par défaut)
Adresse société	#	Code de l'adresse par défaut de la socié-té devant apparaître sur les commandes client (défini dans l'écran MAINT adresses société). Peut être différent de l'adresse par défaut indiquée dans l'écran Paramé-trage des offres (par exemple, la commande peut être envoyée "à l'attention" d'une autre personne que celle indiquée sur l'offre commerciale).
Comment. en-tête cde client	O/N	Oui ou Non, selon que des commentaires doivent être entrés dans l'en-tête de la commande client.

Impr seul. lgn à facturer	O/N	Oui indique que, sur les factures, seules les lignes présentant une quantité à facturer non nulle sont imprimées. Non indique que toutes les lignes sont impri-mées, mais que seules celles présentant une quantité non nulle sont prises en compte dans le total. Vous pouvez supplanter cette valeur par défaut pendant l'impression de la facture.
F.O.B.		Point FAB (franco à bord) par défaut pour les livraisons.
Format lg U/M	S M	Individuel Collectif Détermine le mode de saisie des lignes de commande client. Le mode single (individuel) convient lorsque les données des lignes de commande sont différentes de celles de l'en-tête. Vous pouvez modifier leur format par défaut dans l'écran MAINT des cdes client.
Facture suiv	#	Initialise la numérotation des factures. Uti-lisez une séquence numérique différente de celles adoptées pour les offres et les commandes.
Cde client suiv	#	Initialise la numérotation des commandes client. Utilisez une séquence numérique différente de celles adoptées pour les offres et les factures.
MAN CC/ Fact	O/N	Optez pour l'option Non si vous ne disposez pas du module Comptabilité clients de MFG/PRO. Vous pourrez comptabiliser les factures (dans l'écran Intégr. comptable des factures), mais aucun fichier CC ne sera mis à jour.

Intégrer avec AVO	O/N	Option permettant de mettre à jour les fichiers d'historique du module Analyse des ventes, qui doit être initialisée à oui, même si vous ne disposez pas de ce module. Vous pourrez toujours l'implémenter ultérieurement ou écrire vos propres requêtes PROGRESS.
Mois déb exercice	#	Valeur fournie pour édition uniquement (définie dans le module Analyse des ventes).
Commandes confirmées	O/N	Oui indique que seules les commandes confirmées doivent être prises en compte par le CBN.
Consom-mation prévue : Cons.aval/Cons. amont	#	Nombre de périodes précédant ou suivant la période d'échéance d'une commande client confirmée, dont vous pourrez consommer (réduire) les prévisions, si la prévision définie pour la période d'échéance est insuffisante. Permet de rattraper les effets des erreurs de prévisions. Entrez 0 (zéro) si vous ne souhaitez pas prendre en compte les prévisions des autres périodes.

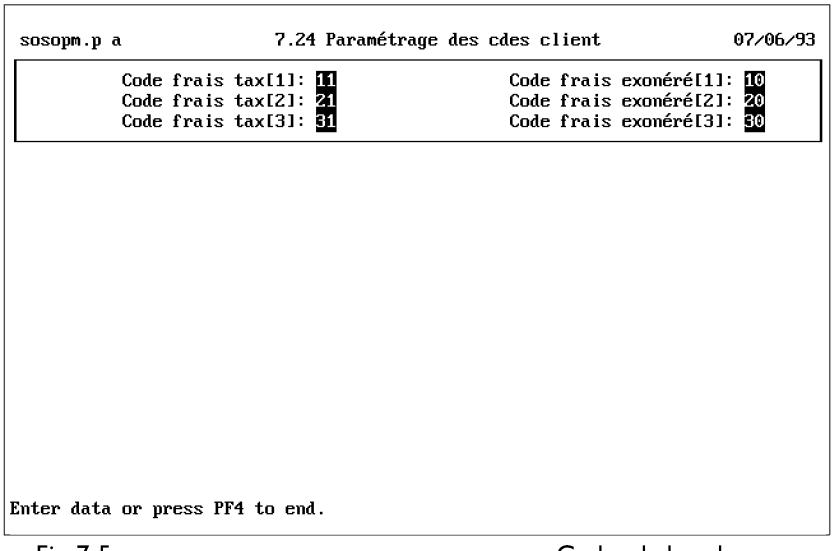


Fig. 7-5 Codes de bas de page

Champ	Valeur	Explication
Codes frais exonéré/ non exonéré	#	Codes de frais inscrits par défaut en bas des commandes client, des offres commerciales et des factures.

Etape 21 **Configurer les articles client (facultatif).** Il arrive que les clients utilisent leurs propres codes article sur leurs bons de commande. Vous pouvez, si vous le souhaitez, enregistrer ces références dans l'écran MAINT des articles clients. Vous pourrez ensuite vous contenter d'entrer le code du client, le système se chargera de vous indiquer son équivalent dans votre codification. Le code article du client et le vôtre figureront sur tous les documents. Ce système d'équivalence peut également servir à établir des références croisées entre les codes utilisés dans les catalogues de vente et les codes article, à condition de laisser à blanc le champ Client, et d'enregistrer la référence du catalogue et le code article.

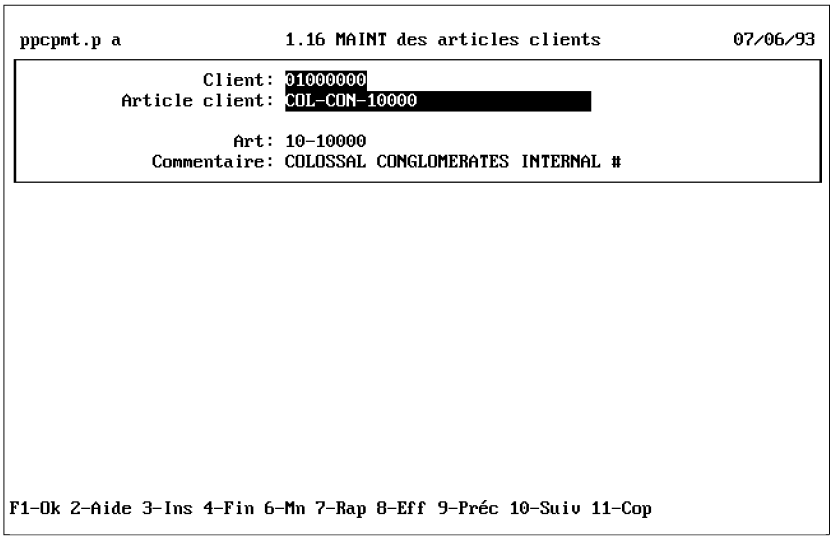


Fig. 7-6 Ecran MAINT des articles clients

Etape 22 **Configurer les quotas des représentants (Analyse des ventes).**Grâce au module Analyse des ventes, les utilisateurs peuvent entrer les quotas des représentants et suivre leurs performances. Les quotas sont entrés dans l'écran MAINT quotas représentant.

Etape 23 **Configurer les commentaires des représentants (facultatif).**
Les commentaires servent à enregistrer des remarques que vous pourrez imprimer ultérieurement sur des documents de vente. Ces remarques peuvent être associées à l'en-tête ou au contenu d'une offre commerciale et d'une commande client. Ils peuvent être saisis ou extraits des commentaires principaux entrés. Vous pouvez en entrer autant que vous le souhaitez. Les commentaires relatifs aux clients et aux représentants sont utilisés dans les modules suivants :

- Offres commerciales
- Gestion commerciale
- Analyse des ventes
- Comptabilité clients
- (Les commentaires sur les clients sont également utilisés dans le module Service après-ventes)

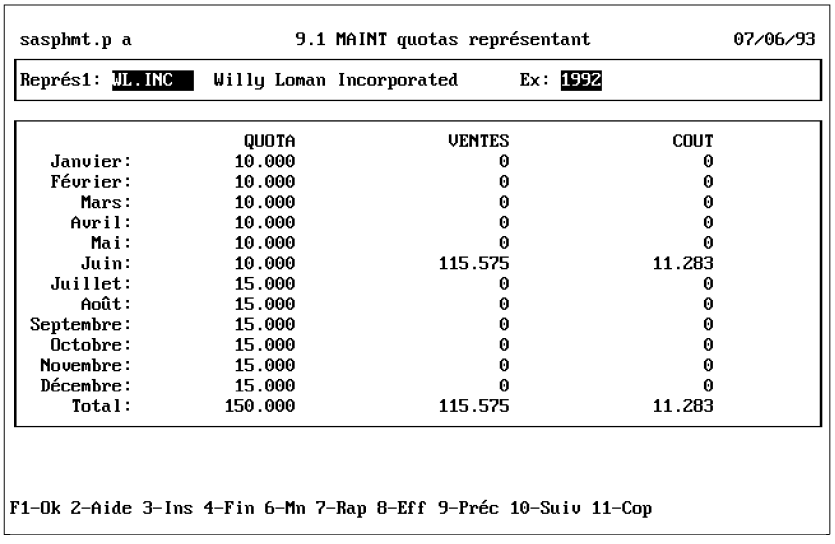


Fig. 7-7 Ecran MAINT quotas représentant

Libre à vous d'imprimer ou non ces commentaires sur les offres commerciales, les commandes client, les factures, les listes de prélèvement et de colisage.

Etape 24 **Charger les offres commerciales et les commandes client non soldées.** Les offres commerciales peuvent être enregistrées directement ou extraites d'une autre offre ou d'une commande client.

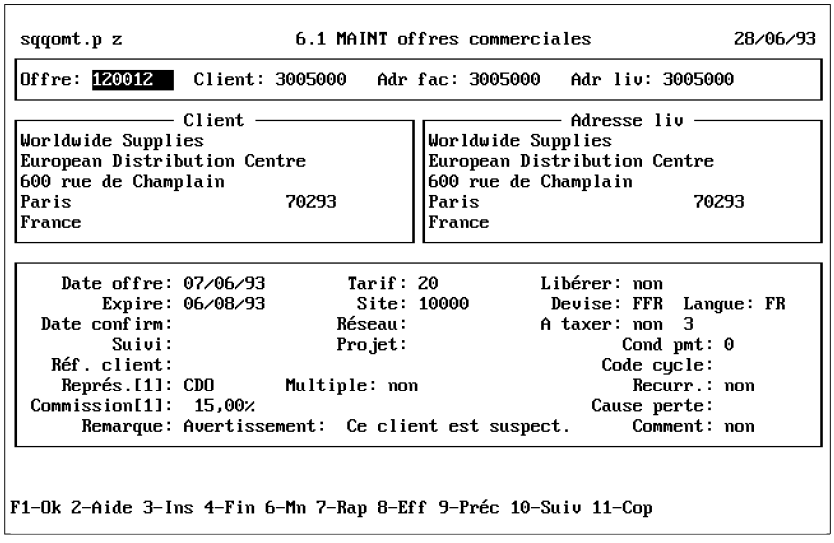


Fig. 7-8 Ecran MAINT offres commerciales

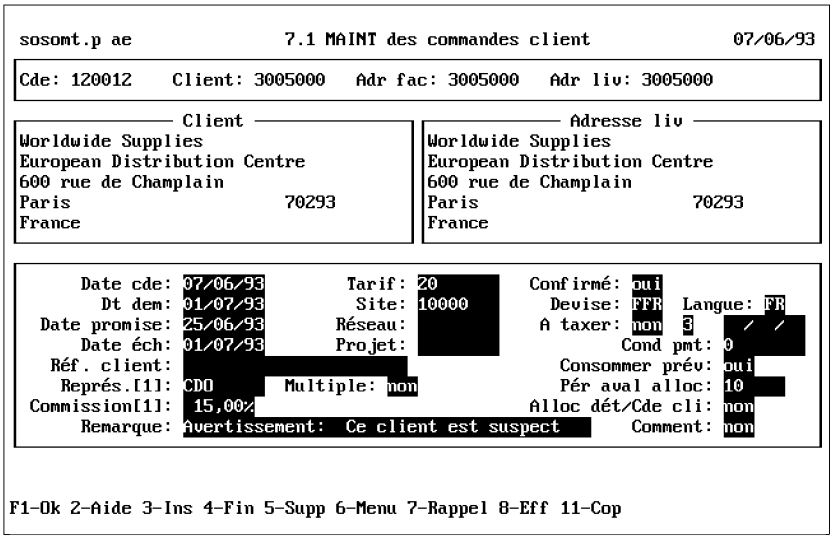


Fig. 7-9 Ecran MAINT des cdes client

Etape 25 **Définir le début de l'exercice comptable (Analyse des ventes).** Si votre exercice comptable n'est pas calé sur l'année civile, vous pouvez indiquer le premier mois de votre exercice dans le module Analyse des ventes, afin qu'il en soit tenu compte lors de l'analyse des ventes. Le calendrier utilisé par ce programme ne reconnaît que les périodes mensuelles, par conséquent si vous utilisez d'autres périodes dans votre calendrier comptable, vous ne pourrez pas comparer les résultats générés par ces fonctions.

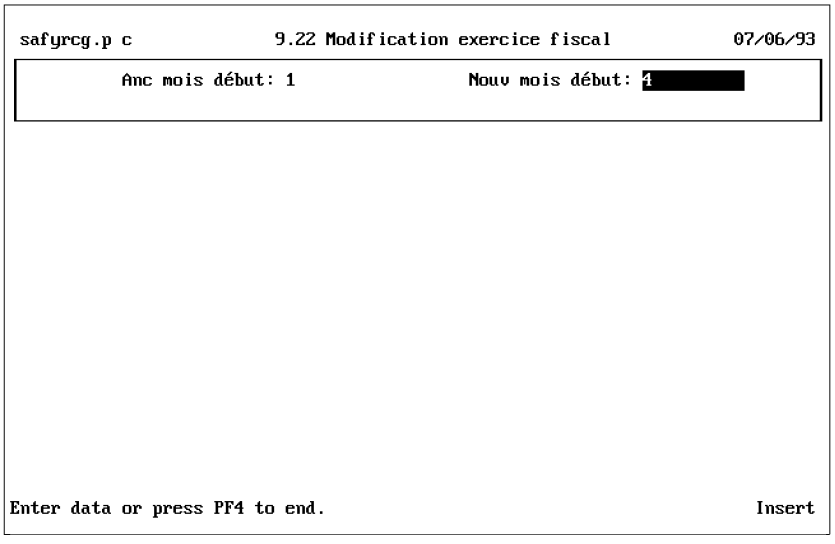


Fig. 7-10 Ecran Modification exercice fiscal

Etape 26 **Passer en production.** Vous pouvez lancer l'exploitation des modules de Gestion commerciale.

Chapitre Huit - Service après-vente

Introduction

Pour de nombreuses entreprises, la relation avec le produit fini ne s'arrête pas quand le produit est vendu. En effet, une fois remis à l'utilisateur, le produit peut faire l'objet de réparations, de maintenances ou encore de demandes de renseignements techniques. Le module Service après-ventes de MFG/PRO vous permet de suivre les échanges ainsi occasionnés avec le nouveau propriétaire d'un produit.

Dans ce chapitre, nous allons présenter le rôle du service après-vente, ses fonctions fondamentales et ses usagers. Pour ce faire, ce chapitre est décomposé comme suit :

- *Notions fondamentales : Très large introduction au service après-vente. Si vous en savez suffisamment sur ces concepts, ignorez cette section et passez directement à celle consacrée aux fonctionnalités du module.*
- *Fonctionnalités : Vous y trouverez la définition des principaux termes utilisés dans ce contexte, une étude des quatre principales composantes du module du Service après-ventes et une présentation de la notion de parc installé.*
- *Utilisation du module : Est abordée la mise en oeuvre des différentes fonctions, et notamment les procédures à suivre pour utiliser les écrans de saisie.*

Notions fondamentales

Comme son nom l'indique, le service après-vente offre le support nécessaire pour le traitement des questions et des problèmes posés par les clients. En outre, le module service après-ventes de MFG/PRO présente plusieurs avantages dont certains dépassent le cadre habituel :

- Gestion des enregistrements relatifs aux produits sur site (le parc installé).
- Gestion des offres et des contrats SAV.
- Gestion des retours, des remplacements et des expéditions à l'aide des fonctions ARM (autorisations de retour de marchandises).
- Facturation des contrats SAV, des appels, des interventions et des autorisations de retour de marchandises (ARM).
- Retours des articles aux fournisseurs (RF).
- Suivi et acheminement des appels et des demandes d'intervention.
- Suivi des garanties concernant les articles du parc installé.
- Suivi des recettes des contrats SAV.

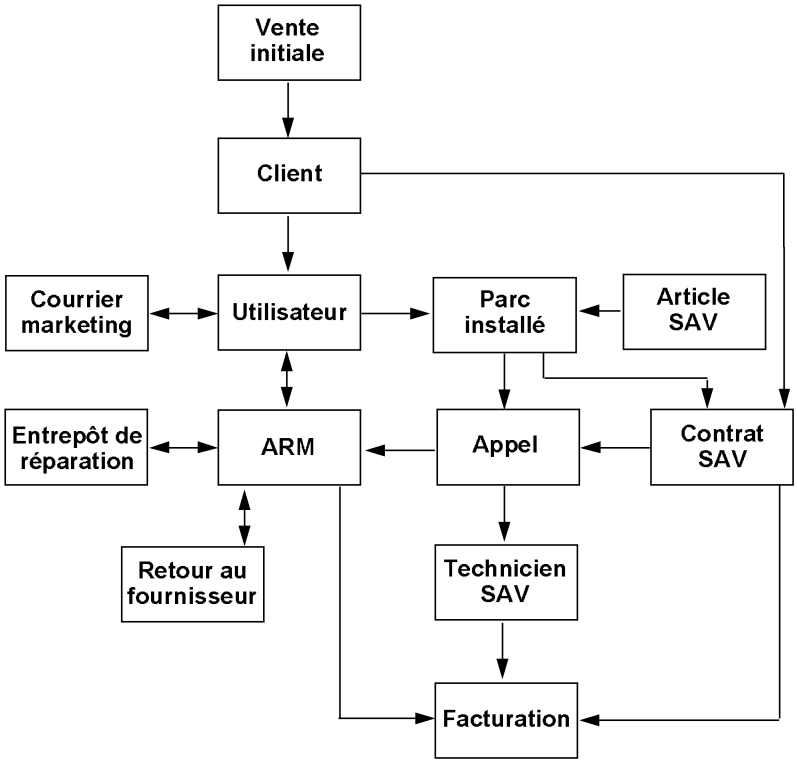


Fig. 8-1 Représentation générale du service après-vente

Avec le module Service après-ventes, la gestion s'étend au-delà des réparations de produits. Vous pouvez adapter l'exploitation de ce module à la nature de votre activité et selon le niveau de prestations que vous offrez à vos clients. N'oubliez pas que vous n'êtes pas tenu d'utiliser toutes les fonctions du module Service après-ventes, car il peut s'adapter à pratiquement toutes les situations.

Exemple

Avant que nous abordions le service après-vente plus en détails, voyons à quoi ressemble une journée d'exploitation type de ce module. Dans l'exemple suivant, qui nous servira de référence tout au long de ce chapitre, nous allons évoquer deux entreprises fictives : Koolaire Corporation, fabricant d'équipements de climatisation (ventilateurs) pour la maison, l'automobile et l'industrie, et Monolithic Industries, un de ses clients.

Au cours de ce chapitre, nous étudierons divers aspects des échanges entre ces deux entreprises. Notamment, nous suivrons l'évolution d'un ventilateur, numéro de série 4566, qui nécessitera successivement une intervention sur site, un retour chez Koolaire pour réparation, puis un renvoi aux fournisseurs initiaux pour le remplacement de plusieurs pièces. Nous verrons également comment les appels client sont traités, puis comment sont créées les demandes d'intervention.

Gestion de la vente

Monolithic Industries a acheté douze ventilateurs modèle Oasis chez Koolaire Corporation et les a répartis dans ces cinq bureaux européens. Le modèle Oasis est un système de climatisation de taille moyenne pour les foyers et les petits bureaux. Le prix de base de l'unité est d'environ 1 200 francs mais peut atteindre 2 000 avec les accessoires en option. Il est distribué via un réseau de points de vente avec une garantie standard pièces et main-d'oeuvre de 1 an.

Monolithic équipe chaque ventilateur d'un compresseur à haut rendement, d'un moteur très performant et d'un panneau de contrôle "intelligent" (géré par microprocesseur) qui automatise le fonctionnement de l'appareil.

Lors de la comptabilisation de la facture correspondant à la vente, les données usuelles de la transaction (le nom du client, le nombre d'appareils achetés, le prix d'achat, etc.) sont enregistrées dans la base de données. Sont également consignées des données spécifiques au service après-vente : le numéro de série ou de référence de chaque ventilateur, le nom des utilisateurs, diverses informations sur la garantie et le contrat SAV. Dans notre exemple, Monolithic Industries a acheté pour chaque ventilateur un contrat SAV d'un an, entre en vigueur le jour suivant l'expiration de la garantie.

Pour les besoins de notre exposé, nous avons adopté les conventions suivantes :

- Dans le module Service après-ventes, Monolithic Industries est désigné par le terme *client*. On lui facture la vente initiale, ainsi que les interventions et les réparations ultérieures éventuelles dans le cadre du contrat SAV.
- Les bureaux européens sont désignés par le terme *utilisateurs*. Un utilisateur peut être une personne ou une entité qui utilise l'article considéré et qui prend généralement contact avec le fabricant en cas de problème.

Premier appel et assistance clientèle

Doris constate un problème sur le ventilateur 4566 dans le bureau allemand de Monolithic à Francfort et appelle le service d'assistance clientèle de Koolaire. Janice, assistante commerciale chez Koolaire, étudie le dossier du client Monolithic et celui de l'utilisateur basé à Francfort, où Doris est mentionnée dans la rubrique réservée à l'utilisateur du ventilateur. Ne disposant pas des informations nécessaires pour répondre à la demande de Doris, elle crée un enregistrement pour l'appel, lui attribue un statut et une priorité, puis l'affecte à une file d'attente. Après avoir vérifié le niveau de priorité, le code de spécialité et l'affectation associés à l'appel, Bob, chargé de l'acheminement des appels, attribue l'appel à Richard, technicien du service après-vente. Celui-ci appelle Doris et répond à ses questions.

L'exemple précédent illustre trois opérations effectives, traitées chacune par une fonction différente du module Service après-ventes.

Etude de cas

Voici maintenant plusieurs exemples illustrant la variété des situations que vous pouvez traiter avec le module Service après-ventes.

Situation 1

Réparation sur site. Le ventilateur 4566 bénéficie d'une garantie ou d'un contrat SAV qui couvre la réparation sur site. Koolaire envoie un ingénieur du service après-vente au bureau de Francfort afin de réparer l'appareil sur place. Le technicien répare le ventilateur, remplace le panneau de contrôle, qui est couvert par la garantie d'origine. De retour au bureau, il enregistre l'intervention dans le module Service après-ventes.

Situation 2

Création d'une ARM. Dans ce scénario, le ventilateur 4566 a subi de graves détériorations et doit être retourné à l'usine pour y être réparé. Richard lui affecte un numéro et un type d'ARM (autorisation de retour de marchandises). Ensuite, il demande à Doris de renvoyer le ventilateur à Koolaire pour réparation. A l'entrepôt de réparations, les renseignements concernant l'incident sont enregistrés via la référence de l'ARM (écran INTERRO des ARM). Le ventilateur est ensuite adressé à l'entrepôt de réparations. Une fois réparé, il est réexpédié au bureau de Monolithic à Francfort (l'utilisateur effectif).

Situation 3

Création d'un RT. En cas d'incident de fonctionnement, il est parfois nécessaire de retourner au fabricant d'origine (le vendeur) un article ou un de ses composants (par exemple, le moteur du compresseur du ventilateur). Dans notre exemple, Koolaire retourne au fournisseur les moteurs défectueux renvoyés par le client ou extraits du matériel en dépôt en vue d'une réparation ou d'un remplacement.

Situation 4

Création d'une demande d'intervention. Le technicien du service après-vente envoyé pour réparer le ventilateur 4566 identifie un composant défectueux et le remplace. Comme il a remplacé récemment le même composant sur plusieurs ventilateurs de ce modèle, il décide d'envoyer une demande d'intervention au département de conception technique de Koolaire. A partir de la demande d'intervention, le département de conception technique constate que le composant considéré présente un vice caché et annonce une modification immédiate dans la conception du ventilateur. Ensuite, il signale ce défaut au service après-vente. Une recherche pourra ensuite être lancée sur tous les modèles Oasis enregistrés dans le parc installé afin de déterminer le nombre d'appareils défectueux sur site. Grâce à cette information, Koolaire peut alors proposer une extension de maintenance aux clients dotés de tels appareils.

Chacun de ces événements représente une situation type de service après-vente. Nous examinerons en détail, ultérieurement, la façon dont le module traite chaque situation.

Fonctionnalités

Définition des termes

Données de base	Données requises pour mettre en oeuvre diverses fonctions de service après-vente. Doivent inclure des renseignements tels que le nom et l'adresse des clients, la liste des articles susceptibles de faire partie du parc installé, le nom et l'adresse des utilisateurs associés aux articles installés, etc.
Configuration	Essentiellement, la liste des pièces et des composants constituant un article. Pour de nombreux articles, il est possible d'établir une commande spéciale pour intégrer des options ou remplacer des composants en usine. L'identification et le suivi de la configuration de ces articles sont indispensables.
Articles configurés	Tout article pouvant être commandé dans différentes configurations. Pour le service après-vente, un article configuré est constitué d'éléments susceptibles d'être couverts par plusieurs garanties et contrats SAV. Par conséquent, il est important que les enregistrements soient corrects pour chaque article configuré du parc installé.
Client	En général, il s'agit de l'entité qui a acheté de l'article (le propriétaire). Il ne faut pas le confondre avec l'utilisateur, même si ces deux appellations peuvent se recouvrir. Dans MFG/PRO, toutes les opérations sont facturées au client.
Utilisateur	Personne ou entité qui utilise l'article et qui est responsable de son entretien et de la déclaration des incidents. L'utilisateur et le client sont souvent une seule et même personne (ou entité). Les enregistrements utilisateur contiennent

	généralement le nom des personnes à contacter chez le client en cas de problème, et qui sont généralement les utilisateurs de l'appareil. Par défaut, l'adresse de l'utilisateur est l'adresse de livraison figurant sur les commandes client.
Parc installé	Tous les enregistrements des articles vendus aux clients, dont vous pourrez avoir besoin dans les échanges futurs avec le client. Ces articles peuvent ou non être couverts par une garantie ou un contrat SAV. Le parc installé représente en quelque sorte tous les articles mis en service."
Article installé	Chaque article ou composant est affecté d'un statut de type Oui ou Non, selon qu'il est susceptible ou non de devenir un élément du parc installé. Ce terme ne fait pas référence à un article physique réel. Vous trouverez des explications complémentaires sur les modalités d'attribution de ce statut dans la partie consacrée à la maintenance d'un article installé.
Article du parc installé	Ce type d'articles existe véritablement dans le parc installé. Ils appartiennent à des clients et sont utilisés par des utilisateurs. Notez qu'il n'est pas nécessaire qu'un article soit un article installé pour faire partie du parc installé. Cette distinction convient notamment aux situations où des articles non commercialisés par votre entreprise entrent dans la configuration d'un article. Prenons par exemple, le cas d'un utilisateur qui achète une unité de disque dur fabriquée par une autre entreprise. L'unité peut alors être enregistrée dans le parc installé, et le service après-vente

	saura qu'il faudra également la vérifier en cas d'incident.
URS	Acronyme d'unité remplaçable sur site. C'est une unité ou un composant qui peut être remplacé lors d'une visite d'entretien si un défaillance est constatée. Cette information, fournie pour consultation uniquement, intéresse la personne chargée d'orienter les appels ainsi que le technicien du service après-vente, car elle permet de déterminer la façon dont l'intervention sera traitée.
ARM	Acronyme d'autorisation de retour de marchandises. Il s'agit généralement d'un numéro attribué à un article qui doit être retourné en vue d'un entretien, d'une réparation ou d'un remplacement. Au sens plus large, ARM fait référence à un cycle complet d'événements, généralement un retour pour réparation ou remplacement, au cours duquel l'article reçoit une intervention. Lorsqu'un utilisateur contacte le service après-vente pour une demande d'intervention qui ne peut pas être résolue à distance, la solution consistera probablement à créer une ARM et à réceptionner l'article en SAV.
RF	Acronyme de retour au fournisseur. C'est une autorisation de retourner l'article au fabricant initial en vue d'une réparation ou d'un remplacement. Les produits configurés peuvent comporter plusieurs éléments de ce type.

Structure du service après-vente

Pour mieux vous présenter l'étendue des possibilités du module Service après-ventes, nous l'avons décomposé en quatre groupes de fonctions apparentées, afin de schématiser la façon dont les opérations sont reliées entre elles sans entrer dans des détails trop techniques. Ces détails (que nous examinerons sous l'angle des données à saisir) seront présentés dans la troisième section du présent chapitre.

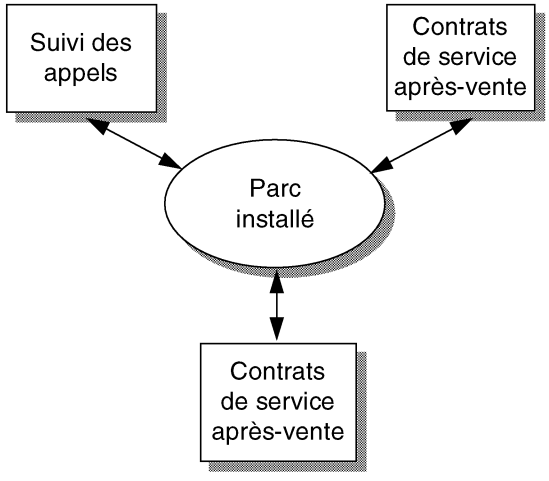


Fig. 8-2 Structure schématique du service après-vente

Parc installé

Certaines personnes conçoivent le parc installé comme la base du service après-vente, et pourtant il a peu de rapport avec l'exploitation quotidienne du module. Il est plus utile de se le représenter comme un groupe passif d'enregistrements qui se développe et se modifie constamment —en raison de la vente de nouveaux articles installés et par suite des interventions du service après-vente (ARM, dépannages sur site, etc.).

En général, les fonctions du parc installé ne sont pas utilisées dans un environnement d'assistance clientèle (en ligne). Elles sont plutôt adaptées au travail de suivi, faisant suite aux interventions du service après-vente et qui impliquent les clients et utilisateurs.

Reprenons notre exemple du ventilateur 4566. De retour au bureau après avoir effectué la réparation sur site, notre technicien du service après-vente enregistre les données comptables de cette intervention. Il procède notamment (dans le cadre de ses responsabilités quotidiennes, le cas échéant) à la mise à jour de l'enregistrement associé au ventilateur 4566 dans le parc installé. Comme il a remplacé le moteur électrique, il doit entrer dans les enregistrements appropriés le numéro de série du nouveau composant à l'aide de la fonction MAINT des config. installées (écran 11.3.4).

Cet écran sert surtout à modifier des enregistrements existants. Par ailleurs, l'écran MAINT articles installés permet d'enregistrer directement de nouveaux articles dans le parc installé. Il sert essentiellement aux entreprises souhaitant créer manuellement de nouveaux articles et de nouvelles configurations dans le parc installé. Supposons, par exemple, que Koolaire Corporation ait vendu des ventilateurs depuis plusieurs années avant de mettre en place son service après-vente. Elle se retrouverait ainsi avec plusieurs milliers d'appareils sur le terrain sans enregistrements correspondants dans le parc installé, et aurait le choix entre d'une part, enregistrer rétroactivement les appareils dans le parc installé à mesure que les utilisateurs présentent leurs questions et problèmes, et d'autre part, compléter le parc installé avec les enregistrements de commandes client ou de contrats SAV existants.

Suivi des appels et demandes d'intervention

```
                    Quality Products Corp. : test4
mfmenu              11.13 MENU suivi des appels              07/06/93

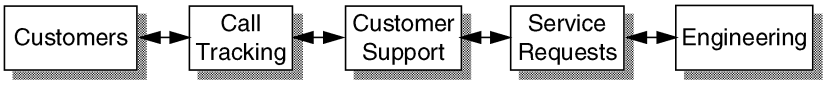
  1. MAINT des appels SAV              13. Gestion des files d'attente
  2. INTERRO des appels SAV            14.
  3. INTERRO des appels/utilisateur    15.
  4. IMPR des fiches d'appels          16.
  5.                                   17.
  6. MENU demandes d'intervention      18.
  7.                                   19.
  8. MAINT factures d'interv           20.
  9.                                   21. Transfert appels clos en hist.
 10.                                   22. EDIT histo. des appels clos
 11.                                   23. Supp/Arch des appels clos
 12.                                   24. Paramétrage suivi des appels

Choisissez une fonction SVP. F4 ou Retour pour SORTIR.

Enter data or press PF4 to end.
```

Fig. 8-3 MENU suivi des appels

Toutes les communications concernant le service après-vente entre vous-même et le client commencent et finissent via le menu de suivi des appels (écran 11.13). Les questions et problèmes des clients sont généralement traités par téléphone ou par télécopie, et la plupart des entreprises offrant une assistance clientèle ont souvent recours à un système de suivi assurant l'organisation et la prise en charge des diverses demandes. Ainsi, lorsque l'entreprise reçoit un appel, elle peut l'acheminer directement au spécialiste approprié, suivre le statut de cet appel et le facturer au temps passé. Les appels sont classés et affectés de la priorité appropriée en fonction du type (incident matériel, détérioration, plainte d'ordre général, etc.) et de la gravité du problème (incident mineur, panne généralisée, interruption, etc.). Ces critères sont définis dans le module Service après-ventes en fonction de la structure de votre entreprise.



Flg. 8-4 Organigramme de suivi des appels

Demandes d'intervention. Intégré au suivi des appels, le menu des demandes d'interventions (DI), constitue un système de suivi interne des appels au moyen duquel le personnel d'assistance clientèle dialogue avec les techniciens SAV et le département de gestion de la qualité. Par son intermédiaire, les différents services enregistrent, regroupent et contrôlent les demandes des clients en matière de modifications ou de dépannages. En effet, pour la plupart de ces demandes, l'intervention requise ne relève pas du service d'assistance clientèle, mais du service technique. Les demandes d'intervention peuvent aussi être adressées au service de recherche et développement, qui se chargera alors des réparations et des améliorations nécessaires. De plus, dans la mesure où il est possible de regrouper sous une référence unique les appels relatifs à un même problème, ces derniers pourront être gérés par l'intermédiaire de demandes d'intervention spécifiques.

Voici un exemple. Koolaire lance une nouvelle version du ventilateur modèle Oasis, qui utilise un produit de refroidissement non dangereux pour l'environnement, à la place du fréon. Peu après la commercialisation du nouveau modèle, le standard du service après-vente est submergé d'appels faisant état d'une fuite du produit de refroidissement. Comme le service d'assistance clientèle n'est pas en mesure d'apporter une solution immédiate au problème, une demande d'intervention DI1011 est émise et transmise au service d'assistance technique. Ce dernier constate que les ventilateurs, exposés à la lumière directe n'avaient pas été suffisamment testés, et qu'une exposition prolongée au soleil avait entraîné une rupture des joints d'isolation du nouveau produit de refroidissement dans le compresseur. Les ingénieurs apportent une solution au problème en créant un isolant adapté aux températures ambiantes et informent le service clientèle qu'une solution opérationnelle sera bientôt disponible. Ce dernier transmet alors cette information aux utilisateurs.

Lors de leur enregistrement, les demandes d'intervention peuvent être associées à des commentaires ou à des dates de modification prévisionnelles, et regroupées dans des files d'attente, que vous créez via la fonction Gestion file d'attente d'interv. (écran 11.13.6.13) et qui vous permettent de gérer les demandes d'intervention d'une façon comparable aux appels.

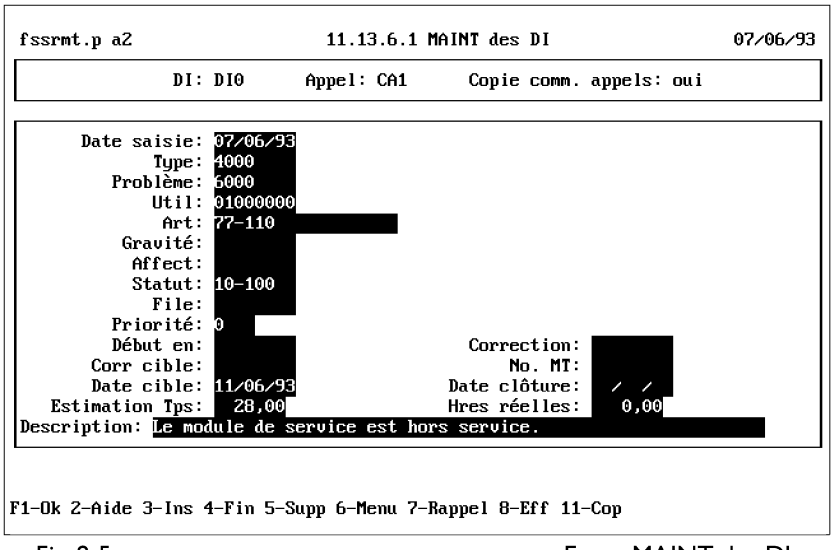


Fig. 8-5 Ecran MAINT des DI

Contrats de service après-vente

Elément fondamental du service après-vente et de l'assistance clientèle, les contrats SAV prolongent la garantie des produits. Un ensemble complet de programmes permettent de créer et de suivre les activités correspondantes tout au long de leur cycle. Par ailleurs, ce sont les seules prestations SAV qui génèrent des recettes significatives. Le module correspondant intègre un ensemble de fonctions de comptabilité et d'édition spécifiques qui gère les recettes provenant de la vente et du renouvellement de ces contrats.

Les fonctions relatives au service après-vente sont réparties dans les catégories suivantes :

- Définition des catégories de contrats SAV.
- Création d'offres commerciales pour la vente de contrats SAV.
- Conversion des offres en contrats SAV.
- Gestion et renouvellement des contrats existants.
- Suivi des recettes provenant des contrats SAV.

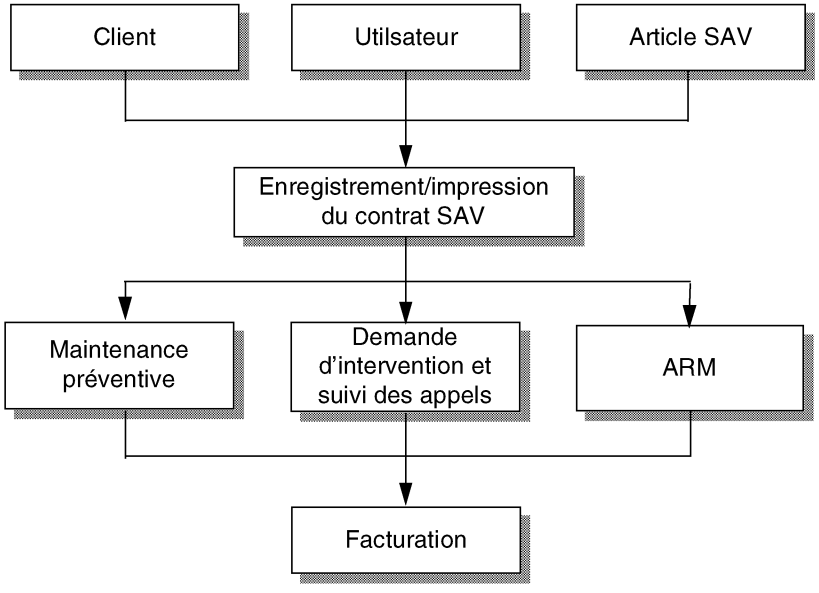


Fig. 8-6 Organisation des fonctions relatives aux contrats SAV

Définition des différents types de contrats SAV. Les différents types de contrats SAV disponibles sont initialement définis dans l'écran MAINT types de contrats SAV (11.1.4), accessible via le MENU données de référence SAV (11.1). Vous pouvez composer plusieurs types de contrats offrant différents niveaux de protection. Vous pouvez également proposer des contrats distincts sur les articles d'une même configuration. Ainsi, les éléments mécaniques du ventilateur (moteurs, compresseur, pales, etc.) feront l'objet d'un niveau de prestation différent de celui proposé pour les composants électroniques (panneau de contrôle, alimentation électrique, etc.). Bien qu'il soit courant d'offrir un contrat SAV ouvert pour les articles configurés, ce système vous permet d'offrir à vos clients un large éventail de contrats SAV, combinables à loisir pour chaque composant.

Une fois créés, les contrats SAV sont traités de façon analogue aux articles, et à ce titre sont enregistrés dans le ficher maître des articles. Cependant, une fois vendus, ils ne deviennent pas partie du parc installé et n'ont aucune incidence sur les fonctions de stock.

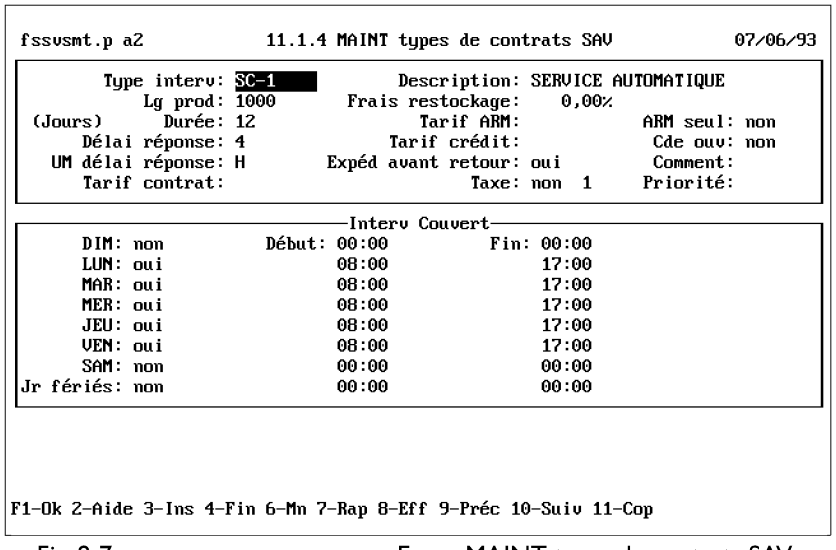


Fig. 8-7 Ecran MAINT types de contrats SAV

Ventes des contrats SAV. La vente des contrats SAV s'apparente à la vente des produits. Vous avez le choix entre lancer une offre commerciale, qui pourra ensuite donner lieu à un contrat SAV et créer directement un contrat SAV. Les offres et les contrats sont composés ligne par ligne, à l'instar des commandes client. De plus, vous pouvez attribuer des commissions sur la vente de ces contrats, comme s'il s'agissait de produits.

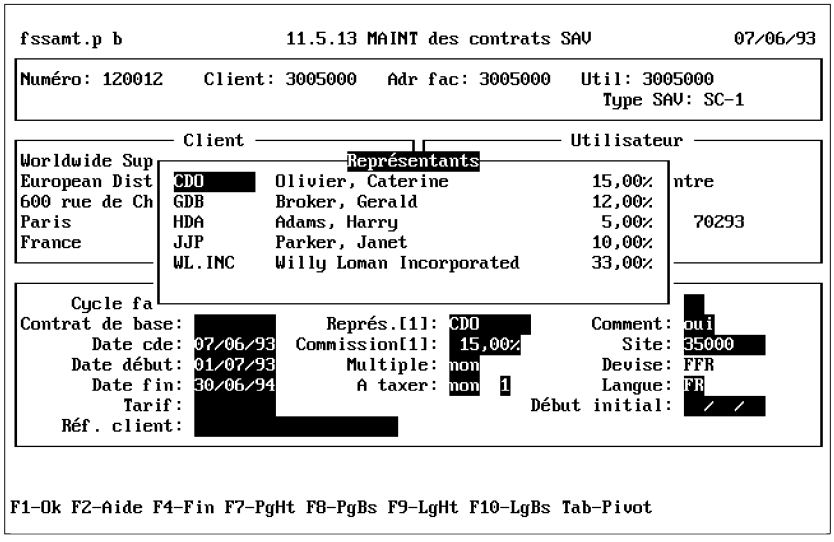


Fig. 8-8 Ecran MAINT des contrats SAV

Suivi des contrats vendus. Le module Service après-ventes propose diverses fonctions pour le suivi des contrats SAV. Celles-ci permettent notamment de reconduire un contrat, d'éditer des historiques, de répertorier les contrats dont l'échéance est proche et de générer des états sur les recettes (réalisées ou différées).

Facturation. La facturation des contrats SAV est gérée par un menu spécifique (écran 11.17), qui a recours à une fonction de facturation spéciale (écran 11.17.13), réservée aux contrats SAV. Elle permet d'établir des factures pour un ou plusieurs contrats, sélectionnés selon des critères tels que la date, le type du contrat ou encore le numéro du client. De même, la facture peut être créée sur une base annuelle, trimestrielle ou mensuelle. L'organigramme ci-après retrace les différentes interactions entre ce processus de facturation et les autres modules MFG/PRO.

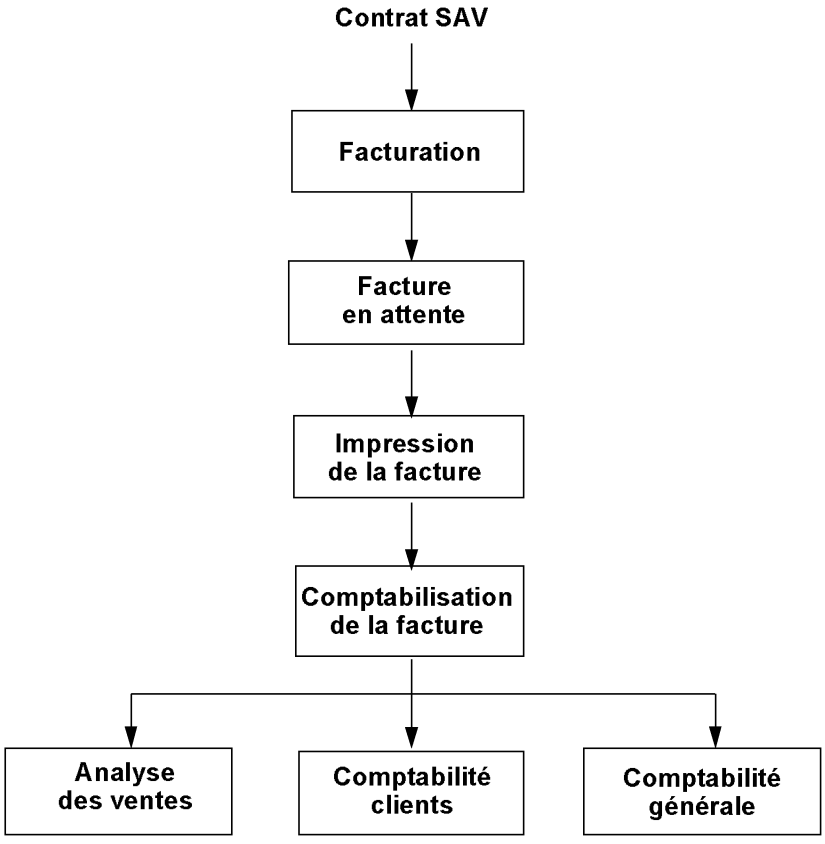


Fig. 8-9 Organigramme de la facturation des contrats SAV

ARM et RF

L'une des principales fonctions du service après-vente est de permettre le retour des marchandises pour réparation ou remplacement, au moyen d'une ARM (autorisation de retour de marchandises). Ces marchandises doivent être suivies tout au long du processus de réparation, et sont éventuellement retournés au fournisseur d'origine (RF). Les demandes d'intervention et les produits doivent être facturés ; en outre ce va-et-vient d'articles affecte le stock. En d'autres termes, les ARM et les RF génèrent un grand nombre de transactions, concernent de nombreux aspects du service clientèle, de la gestion des stocks, des ventes, de la comptabilité client et de la comptabilité fournisseur.

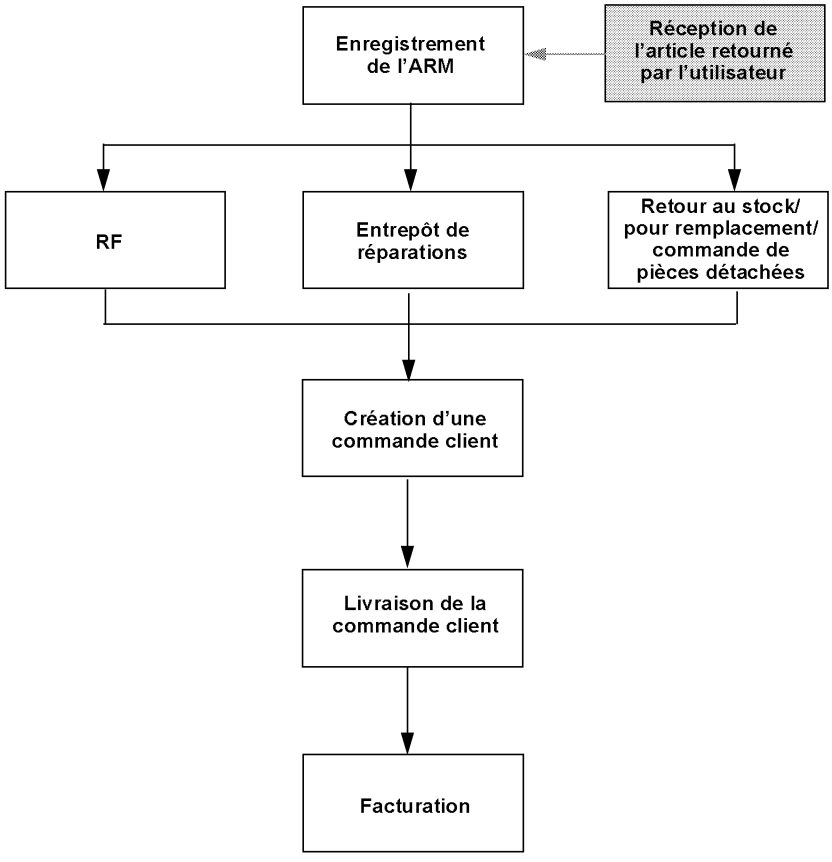


Fig. 8-10 Organigramme des ARM

Les ARM permettent de :

- suivre les réparations,
- suivre les échanges,
- suivre les commandes de pièces détachées,
- facturer les appels.

Identifiées à l'aide d'une référence unique, les ARM sont créées via la fonction MAINT des ARM (écran 11.15.1.1). Cette référence peut être communiquée au client lorsqu'il appelle pour signaler son problème. Certaines entreprises précisent dans leurs contrats qu'elles acceptent les marchandises une fois arrivées à quai, et attendent cette étape pour enregistrer l'ARM dans le système. D'autres autorisent leurs techniciens à échanger un élément défectueux, et à enregistrer

ultérieurement une ARM (afin de mettre à jour le parc installé). Parfois, l'article de remplacement est expédié avant la réception de l'article défectueux. Dans certains cas, une réparation suffit et l'article est retourné au client.

Lorsqu'un article arrive en réparation, il est adressé à l'atelier (article fabriqué) ou il est retourné au fabricant (article acheté). Si votre entreprise dispose de plusieurs entrepôts de réparations ou techniciens SAV, répartis dans différentes régions, vous aurez peut-être à faire une sélection en fonction de leurs compétences. Les ARM génèrent automatiquement des commandes client, car vous aurez peut-être à enregistrer des allocations détaillées et des livraisons d'articles SAV. De même, les retours fournisseur (RF) génèrent d'emblée des ordres d'achat afin de couvrir les frais éventuels associés à la transaction.

Le système crée les commandes client et les expéditions de commande client. La facturation des articles réparés et des appels est effectuée lors de la livraison de la commande client. Ce n'est qu'après comptabilisation de la facture que les modules Comptabilité clients et Comptabilité générale sont mis à jour.

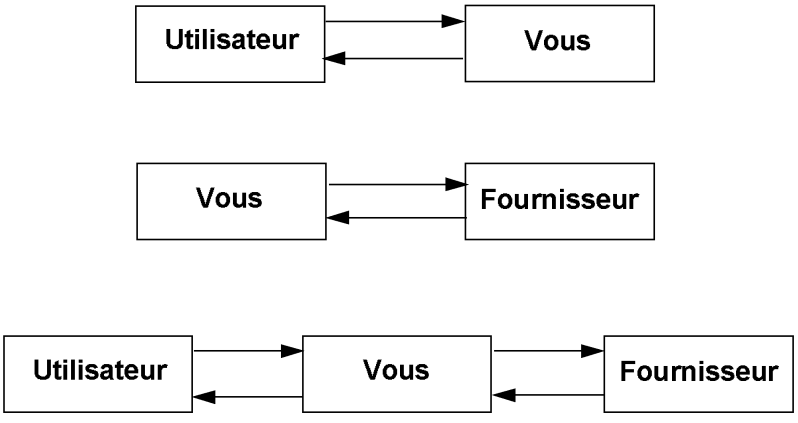


Fig. 8-11 Circulation des articles retournés

Le schéma ci-dessus illustre les différentes façons dont les articles retournés circulent entre vous (une entreprise), l'utilisateur et le fournisseur.

Dans certains cas, vous n'êtes que l'intermédiaire, notamment lorsque l'article retourné est en dernière instance réparé ou remplacé par votre fournisseur. Il reste que la référence ARM sera toujours utilisée pour suivre l'article dans tous ses déplacements jusqu'à sa réexpédition à l'utilisateur.

Résumé

Le module Service après-ventes vous permet de suivre tous les échanges entre votre entreprise et les utilisateurs, quelle que soit la complexité des opérations associées. A cette occasion, ne manquez pas de faire appel à la simplicité du système. Sa grande capacité d'adaptation peut parfois être déroutante. Aussi pour éviter toute confusion inutile à ce niveau, nous tenterons de limiter à l'essentiel la présentation des diverses fonctions.

Utilisation du module Service après-vente

Dans cette section, nous étudierons les différentes fonctions utilisées dans les quatre secteurs du service après-vente que nous avons décrits précédemment. Pour chacune d'elles, nous indiquerons leur mode de fonctionnement et qui l'utilise.

N'oubliez pas que les exemples mentionnés ici renvoient à des situations types, qui pourraient ne pas correspondre à la réalité de vos activités.

Parc installé

Préparation

Le module Service après-ventes requiert une phase importante de préparation et de paramétrage avant sa mise en service. Il est par conséquent essentiel de bien assimiler les principes sur lesquels reposent chaque fonction avant d'étudier sa mise en oeuvre par l'utilisateur.

Dans notre exemple, la première transaction associée au service après-vente est un appel téléphonique du client. Le service d'assistance technique de Koolaire commence par demander le nom de l'entreprise du client et le numéro de série de l'unité concernée. Ensuite, l'assistante commerciale de Koolaire identifie l'enregistrement associé à l'unité dans le parc installé de Koolaire, qui lui fournit suffisamment d'informations pour aider le client. Mais d'où proviennent les enregistrements ? Qui les a entrés à l'origine pour cet appareil ? Pour assimiler la réponse à ces questions, il faut se rappeler que le module Service après-ventes n'est pas un environnement autonome. En fait, les enregistrements du parc installé peuvent être générés de deux façons :

1. Manuellement, via l'écran MAINT des articles du parc (11.3.1). Cette méthode convient particulièrement aux entreprises qui vendent des produits non configurés par l'intermédiaire de points de vente. Prenons le cas d'un fabricant d'outils qui commercialise ses produits uniquement dans des grands magasins. Dans ce contexte, le point de vente n'étant pas fabricant, il n'est pas possible de suivre l'article depuis sa sortie de l'usine jusqu'à son arrivée en rayon. Les articles de ce type sont généralement vendus avec une carte de garantie qui, une fois retournée au fabricant, fournit les données nécessaires à la mise à jour manuelle du parc installé.

2. Automatiquement, via l'écran Intégr. comptable des factures (7.16). Un article du stock peut devenir d'office un article installé, si le champ Parc installé est fixé à Oui dans la section relative aux données SAV de l'écran MAINT articles installés (11.1.7). Cette procédure convient particulièrement aux entreprises qui vendent des produits configurés, c'est-à-dire des produits dont la configuration intégrale (et non leur composé) est enregistrée dans le parc installé. Ceci permet de suivre les composants à l'intérieur de centaines, voire de milliers de configurations installées.

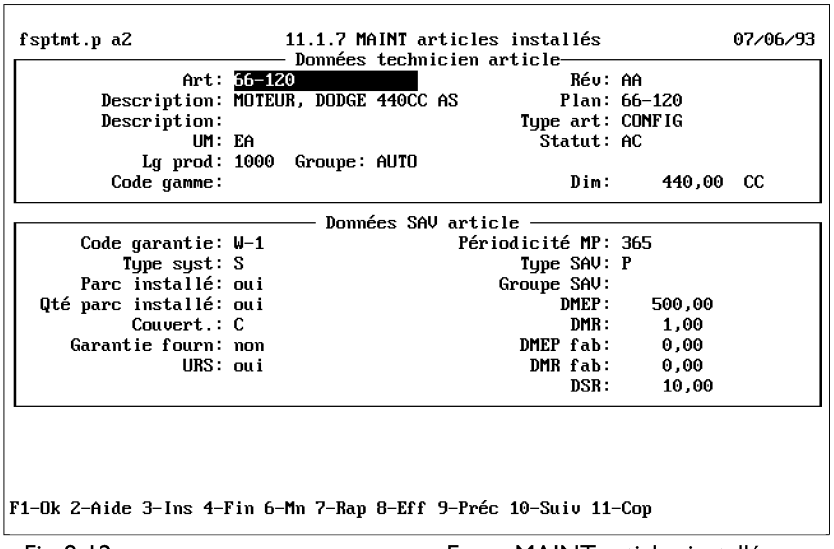


Fig. 8-12 Ecran MAINT articles installés

Maintenance des articles du parc installé

Cette fonction (écran 11.3.1) vous permet d'enregistrer et de mettre à jour des enregistrements d'articles du parc installé. Les nouveaux enregistrements ne peuvent être créés que pour des utilisateurs existants, et requièrent un numéro de série. Une fois créé, l'enregistrement peut être modifié à votre convenance. Pour identifier un enregistrement, il suffira de préciser le numéro de l'utilisateur et le code article.

- Si l'article est enregistré dans le parc installé, cette fonction permettra de consulter son contenu. Vous pouvez, par exemple, connaître la date d'expiration de la garantie.
- L'article peut être un composant d'un article configuré.
- Ces deux conditions sont réunies dans l'exemple suivant.

Le panneau de contrôle du ventilateur 4566 est tombé en panne. Pour le service après-vente, il s'agit tout d'abord de savoir si l'article est encore sous garantie. Après consultation de l'écran MAINT des articles du parc (11.3.1), il apparaît que l'article n'était plus sous garantie au moment de la panne. Le technicien remplace l'unité défectueuse par une neuve et de retour au bureau, il enregistre le nouveau panneau de contrôle dans la configuration du ventilateur 4566 (et supprime l'enregistrement de l'ancien). Ensuite, il prépare la facture pour le remplacement. La procédure de facturation utilisée est décrite en détail dans la partie Suivi des appels.

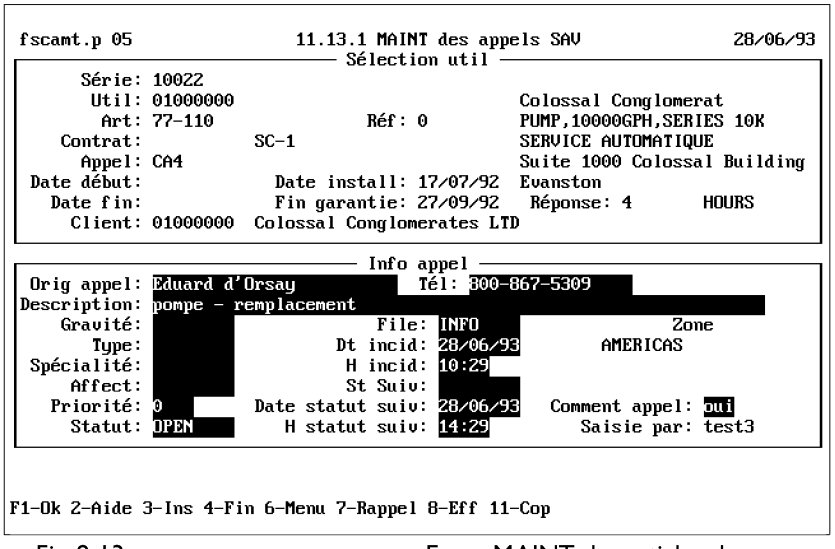


Fig. 8-13 Ecran MAINT des articles du parc

Par ailleurs, la fonction MAINT des articles du parc est souvent utilisée pour :

- Différer la date d'expiration de la garantie.
- Modifier le niveau de version d'un article.
- Enregistrer et mettre à jour les dates de maintenance préventive, et fixer l'intervalle entre deux dates.

Maintenance et consultation des configurations installées

Le module Variantes et Options permet de vendre un article comme le ventilateur Oasis, doté de fonctions en option (panneau de contrôle intelligent, moteur de compression plus puissant, etc.). Chaque fois qu'une telle variante est vendue, sa configuration est enregistrée dans le parc installé. Chaque article installé relevant d'une configuration déterminée peut faire l'objet d'un contrat et d'une garantie distinctes. La possibilité d'enregistrer la configuration d'un produit dans le parc installé présente deux avantages : le service clientèle peut identifier précisément les éléments de la configuration, et en cas de transfert de l'article vers un autre utilisateur, la configuration intégrale pourra également être transférée.

Les relations composé composant à l'intérieur du parc installé sont déterminées par la nomenclature (module Nomenclatures) et par la configuration du produit (module Variantes et options).

Déplacement d'articles installés (écran 11.3.12)

Cette fonction permet de mettre à jour l'emplacement des articles du parc installé, qui ont été transférés d'un utilisateur à l'autre. Notez que ceci n'entraîne pas un changement de propriétaire, mais uniquement une modification dans la relation entre l'article et ses utilisateurs.

Supposons maintenant que Monolithic Industries ferme sa division Quantum Technology à Londres, et en ouvre une nouvelle, Mega-data Systems, à Paris. Selon les enregistrements du parc installé, Quantum dispose de deux ventilateurs Oasis, qui seront transférés à Paris. Le transfert est enregistré via la fonction Déplacement d'articles installés, à l'aide de laquelle l'utilisateur précise les emplacements de départ et d'arrivée, ainsi que les articles concernés.

Notez qu'il est possible de transférer certains composants de l'article configuré. Bien que cette possibilité ne convienne pas à notre exemple, elle peut être utile dans d'autres situations. Supposons, par exemple, qu'une entreprise possède plusieurs systèmes informatiques répartis dans différents sites, et qu'elle déménage certains éléments de ces systèmes (des unités de disque, par exemple). Elle aura alors tout intérêt à utiliser la fonction Déplacement d'articles installés au lieu de modifier la configuration de chacun des systèmes informatiques (par suppression et ajout d'éléments).

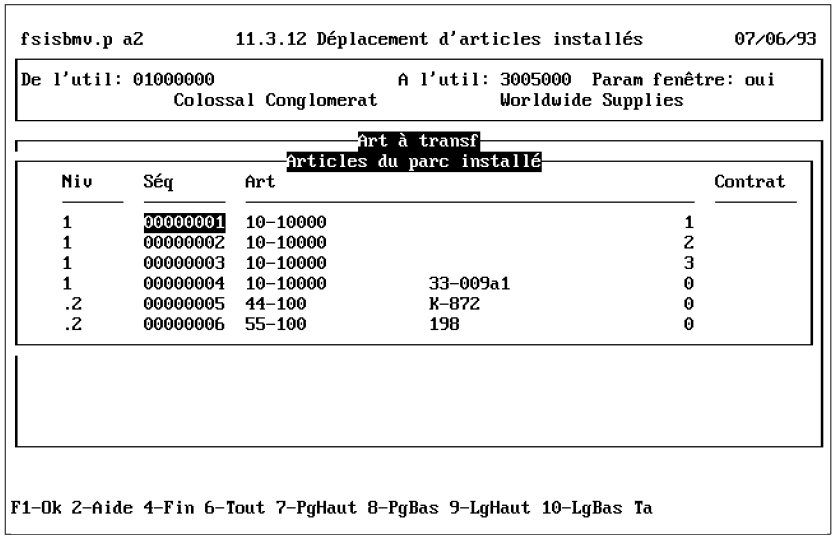


Fig. 8-14 Ecran Déplacement d'articles installés

Garanties et contrats SAV

Les garanties et les contrats SAV sont équivalents, à ceci près que le payeur n'est pas unique. Ainsi, la garantie est payée au moins en partie par votre société, alors que la totalité du contrat SAV est à la charge du client. Une fois définis dans le module Service après-ventes, garanties et contrats SAV sont traités pratiquement de la même façon. Leur différence réside dans la façon dont ils sont créés. Les garanties sont établies automatiquement à partir des enregistrements du parc installé, à la date de livraison de l'article, alors que les contrats SAV sont créés via l'écran MAINT des contrats SAV (11.5.13).

Cette section aborde séparément les garanties et les contrats SAV.

Garanties

Pour qu'une garantie puisse prendre effet, il convient tout d'abord de la définir dans l'écran MAINT conditions garantie (11.1.1). Ceci nécessite de définir le type, la durée et l'objet de la garantie (pièces, main-d'oeuvre, transport, etc.). Le type de garantie défini peut être adapté au client. Ceci permet de proposer plusieurs garanties différentes pour le même article et différents utilisateurs. Vous pouvez notamment offrir en standard une garantie de 90 jours à la plupart des clients, et l'étendre à 120 jours pour les constructeurs OEM, tout simplement en enregistrant le type OEM dans le champ réservé à l'utilisateur. Pour des questions de comptabilité, ces types sont établis par ligne de produits, mais autorisent tous les choix possibles pour les autres paramètres. Une fois les garanties définies, vous leur associez les articles concernés.

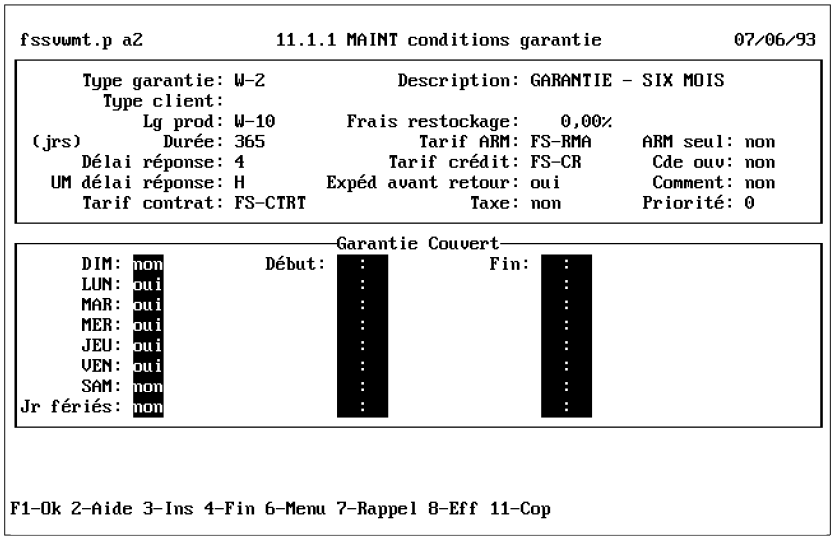


Fig. 8-15 Ecran MAINT conditions garantie

Les articles sous garantie sont créés de deux façons. La première possibilité consiste à créer les enregistrements du parc installé lors de la comptabilisation de la facture (à condition que la fonction de création soit activée dans l'écran Paramétrage du SAV, 11.24). La date d'expiration de la garantie (date de livraison plus la durée de la couverture) est fixée dans le champ Durée garantie (dans l'enregistrement du type de la garantie). Pour modifier cette durée, il suffit de changer la valeur entrée dans ce champ via la fonction MAINT des articles du parc (écran 11.3.1). La seconde possibilité consiste à créer manuellement des enregistrements du parc installé, via ce même écran. Vous précisez alors les articles concernés ainsi que les termes de la garantie dans l'écran MAINT article-SAV (11.1.7). Notez que le parc installé doit être tenu à jour correctement pour assurer une utilisation efficace des données de garantie.

Les fonctions concernant le suivi des appels, les contrats SAV et les ARM ont recours aux données de garantie si elles existent. Lorsque vous entrez un appel via la fonction MAINT des appels SAV (écran 11.13.1), la période de garantie de l'article concerné s'affiche. Cette information est ensuite exploitée par les fonctions MAINT des ARM (écran 11.15.1.1) et MAINT factures d'intervention (écran 11.13.8). De même, à l'établissement d'un contrat SAV, le système vous avertit si la durée de la garantie et celle du contrat se chevauchent.

Contrats SAV

Les contrats SAV gèrent les informations relatives aux prestations fournies (temps de réponse, cycles de facturation, durée de la couverture, articles concernés, etc.). Leurs caractéristiques sont les suivantes :

- Renouvellement automatique.
- Facturation par anticipation ou facturation rétroactive.
- Acceptation de toutes les plages de validité (dates de début et dates de fin au choix).
- Création, à partir du parc installé, d'un autre contrat ou d'une offre commerciale.
- Prise en charge des frais complémentaires divers exprimés en montants, en pourcentages de remise ou d'augmentation.

Vous pouvez choisir le cycle de facturation qui vous convient parmi ceux créés via la fonction MAINT des cycles de relevé (écran 11.17.1). Ces cycles reposent sur une incrémentation mensuelle, et leur durée peut varier entre un mois et dix ans.

Articles garantis

Un contrat SAV peut couvrir des articles du fichier maître, des articles du parc installé ou des articles qui ne sont dans ni l'un ni l'autre. Vous devez initialiser un champ de paramétrage afin de :

1. Provoquer l'enregistrement dans le parc installé, des articles couverts par un contrat SAV ou saisis suite à une demande d'intervention.
2. Positionner des indicateurs qui forcent l'enregistremnt dans le fichier maître, des articles définis dans les contrats.

Renouvellement des contrats SAV

Les contrats peuvent être renouvelés individuellement ou par lots, en éditant l'échéancier des contrats arrivant à expiration (écran 11.5.22). Cet échéancier permet de générer une offre commerciale et une lettre explicative. C'est également dans cet état que vous optez pour le renouvellement (des contrats dont l'indicateur Renouv auto est fixé à oui). Avant tout renouvellement, vérifiez toutefois que le cycle complet du contrat a été facturé.

Fonctions de suivi des appels

Ecran MAINT des appels SAV

L'écran MAINT des appels SAV (11.13.1) permet d'enregistrer un nouvel appel et de mettre à jour les informations relatives aux appels existants. La zone supérieure de l'écran est réservée aux renseignements concernant l'utilisateur et la zone inférieure, aux données de l'appel. Vous devez préciser :

1. Le numéro de série de l'article sous garantie ou contrat, ou
2. Le nom de l'utilisateur et le code article.

N'oubliez pas que vous pouvez appuyer sur la touche F2 pour accéder à la fenêtre déroulante où sont affichées les données déjà entrées pour ces rubriques.

Remarque Dans certains environnements d'appel, il est possible que les données relatives à l'utilisateur et à l'article ne soient pas disponibles. Pour savoir comment traiter ce type de situation, consultez la partie "Utilisateur ou article non valide et article non couvert par un contrat", à la fin de cette section.

Paramètres généraux

Lorsque vous aurez affiché l'enregistrement approprié et appuyé sur la touche F1, d'autres données relatives à la garantie ou au contrat apparaîtront, et le curseur se placera dans la partie réservée aux appels. Décrivez alors le problème signalé, le nom et le numéro de téléphone de l'appelant. Le champ définissant la gravité de l'incident accepte les paramètres généraux tels que A, qui désigne les incidents nécessitant une intervention très rapide. Pour consulter la liste des paramètres existants, créés via la fonction MAINT des paramètres généraux (écran 36.3.13), appuyez sur la touche F2. Ces paramètres permettent de valider des données dans des champs (tels que le champ Affect) qui ne font pas l'objet d'une validation systématique par le programme. En règle générale, ces codes sont définis lors de la mise en oeuvre. Type est un autre exemple de champ défini par l'utilisateur que vous pouvez utiliser pour classer les appels par nature du problème (par exemple, incident électrique).

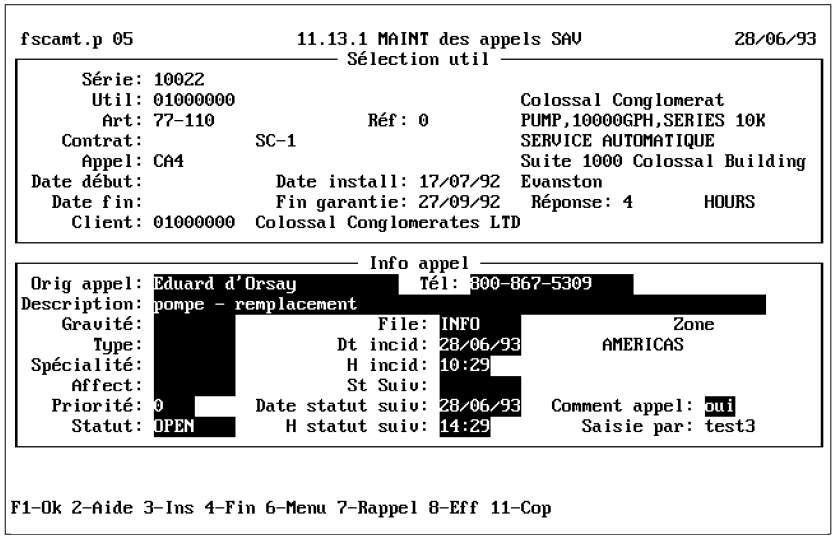


Fig. 8-16 Ecran MAINT des appels SAV

Le champ Spécialité sert à enregistrer le type du problème ou le code de la compétence requise (par exemple, matériel). Le champ Affecté fait l'objet d'un lien avec les enregistrements ingénieur (ou les autres services susceptibles de résoudre les appels reçus). Priorité est un nombre compris entre 1 et 10, qui représente la priorité attribuée au client ou à son contrat. Ainsi, les appels de clients bénéficiant de la priorité numéro 1 devancent tous les autres dans la file d'attente. Certains contrats prévoient des délais de rappel inférieurs à 30 minutes, et disposent par conséquent d'une priorité supérieure aux autres. Comme il s'agit d'un champ facultatif, non validé par le système, il revient au personnel assurant l'acheminement des appels de classer de tels appels.

Le champ Statut permet de suivre le statut d'un appel : Appel acheminé, En cours, Traité ou Problème. Le champ File indique la file d'attente des appels ou le département vers lequel l'appel a été acheminé. Comme pour les précédents paramètres, vous avez toute latitude dans le choix des intitulés : Informations générales, Ingénieur, Réparation, etc. Si vous optez pour ce mode d'intitulés, les ingénieurs pourront consulter dans leur file d'attente (écran Gestion des files d'attente, 11.13.13) les appels qu'ils sont en mesure de traiter.

Le champ Statut suiv est un aide-mémoire associé au champ Statut (ligne en bas à gauche). Par exemple, si l'appel a le statut "En cours", le champ Statut suiv affichera éventuellement "Rappeler." Les valeurs des champs Date incid et Heure incid contiennent par défaut la date et l'heure de l'appel. La date et l'heure associées au champ Statut suiv sont alors calculées en ajoutant à la date et l'heure de l'appel une durée prédéfinie en fonction de la prochaine action prévisible. Ainsi, pour un "Rappel", cette durée peut être de 3 heures ou de 24.

Avant de clôturer un appel, le système vérifie si l'article figure dans le parc installé, et vous invite à l'y entrer si besoin est.

Gestion des files d'attente

Une fois les appels enregistrés via la fonction MAINT des appels SAV, vous pouvez, via la fonction Gestion des files d'attente (écran 11.13.13), répertorier les appels par file d'attente, priorité et (ou) ingénieur. Complétez le ou les champs voulus dans la zone supérieure de l'écran et appuyez sur la touche F1. Si vous laissez ces champs à blanc et appuyez sur la touche F1, tous les appels non traités seront affichés.

La zone centrale de l'écran présente les informations relatives aux appels à mesure que vous sélectionnez ces derniers.

Si vous appuyez de nouveau sur la touche F1, la zone inférieure de l'écran apparaît, sous l'intitulé MAJ Appels. Vous pouvez alors modifier la priorité, le statut, l'ingénieur, etc. pour l'appel sélectionné. La description de l'appel enregistré dans l'écran MAINT des appels SAV apparaît au bas de l'écran. La personne chargée d'acheminer les appels peut attribuer des appels non traités aux ingénieurs SAV, et modifier le code de priorité ainsi que le statut des appels en conséquence. Notez que la fonction Gestion des files d'attente peut être configurée de façon que les données affichées soient mises à jour à intervalles réguliers (exprimés en secondes), ce qui permet de l'utiliser comme un contrôleur automatique et permanent des files d'attente des appels.

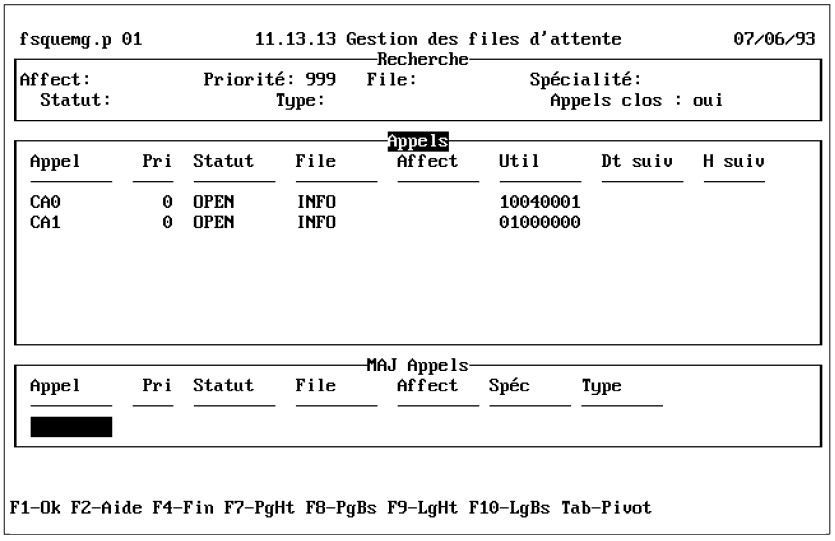


Fig. 8-17 Ecran Gestion des files d'attente

Consultation des appels

A l'instar de l'écran Gestion des files d'attente, l'écran INTERRO des appels SAV (11.13.2) vous permet de visualiser les appels non traités. Mais il n'autorise pas l'affichage des appels par file d'attente, ni l'entrée de modifications. En revanche, il permet de suivre les appels en combinant à votre guise les paramètres Spécialité, Statut, Priorité, Affecté et Type. Si vous ne précisez aucun critère de sélection et appuyez sur la touche F1, tous les appels en attente seront affichés.

La zone centrale de l'écran affiche les appels correspondant aux critères définis dans la zone supérieure, et indique pour chacun d'eux :

- la référence de l'appel
- la priorité
- le statut
- le nom de la personne affectée à l'appel
- le nom de l'utilisateur
- la date de rappel
- le code de la compétence requise
- le type du problème

Ces champs sont définis dans la section précédente, consacrée à la maintenance des appels SAV.

Impression des appels

L'écran IMPR des fiches d'appels (11.13.4) sert à générer la liste des appels que vous avez sélectionnés. Cette liste peut ensuite être adressée

à l'imprimante ou au terminal. Des états par lots sont également disponibles.

Comme dans l'écran MAINT des appels SAV, vous pouvez demander à consulter l'enregistrement d'un appel en précisant le numéro de série de l'article sous garantie ou sous contrat, ou le nom de l'utilisateur et le code article. Vous pouvez également l'afficher par le biais de la référence de l'appel. Une fois l'appel identifié, sélectionnez le champ Sortie, qui propose par défaut, votre imprimante.

Demandes d'intervention

La fonction relative aux demandes d'intervention peut assurer plusieurs rôles. Son application la plus courante consiste à suivre les demandes d'intervention internes du type demande de modification de programmation pour résoudre un problème signalé chez un éditeur de logiciel, demande de modification technique sur une pièce défectueuse, etc. Mais elle peut également constituer :

- Une interface entre le service après-vente et le service technique. Elle sert notamment à regrouper les appels concernant le même problème et à les canaliser vers une source unique d'informations. Par son intermédiaire, l'ingénieur peut documenter la demande d'un client en matière de nouvelle fonctionnalité ou de rapport d'incident.
- Une réponse interne à un appel ou problème. La demande d'intervention peut alors être l'endroit où l'ingénieur procède à des essais, notamment par le biais de modifications logicielles ou matérielles, avant de passer à la résolution du problème.

La section commentaires comporte deux parties réservées respectivement au donneur d'ordre à réaliser et à l'ingénieur. Si la taille de votre entreprise et la nature du problème s'y prêtent, les deux rôles peuvent être tenus par une même personne. Le premier rédige le problème décrit par le client, et le second le résout.

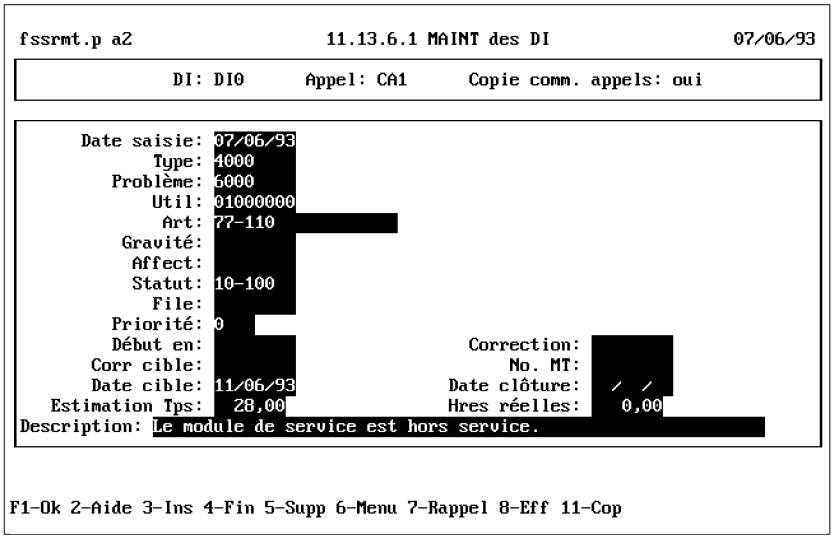


Fig. 8-18 Ecran MAINT des DI

Les demandes d'intervention sont créées via la fonction MAINT des DI (écran 11.13.6.1). Dans le premier champ (dont l'intitulé DI signifie demande d'intervention), entrez la référence de la demande d'intervention ou laissez le champ à blanc, auquel cas le système générera une référence en fonction de la valeur de départ entrée dans l'écran Paramétrage des DI (11.13.6.24). Les champs suivants étant facultatifs, complétez-les selon vos besoins en matière de suivi des demandes d'intervention. Une fois la saisie terminée, appuyez sur la touche F1 : la fenêtre réservée aux commentaires du demandeur de la DI s'affiche, avec horodatage de la demande. Complétez les champs requis dans la zone supérieure, puis appuyez de nouveau sur la touche F1. Les lignes réservées à vos commentaires s'affichent. Répétez la procédure pour les commentaires de l'ingénieur.

Maintenance des factures d'intervention

La facturation des activités du service après-vente peut être réalisée par les fonctions de gestion des appels, des ARM et des contrats SAV. Sachez toutefois que les membres du personnel qui utilisent la fonction de suivi des appels peuvent facturer les prestations à l'aide de la fonction MAINT factures d'interv (écran 11.13.8). C'est notamment le cas, lorsque vous souhaitez facturer à l'unité un appel hors garantie, en fonction du temps et du matériel.

L'écran MAINT factures d'interv est pratiquement identique à l'écran MAINT des ARM (11.15.1.1).

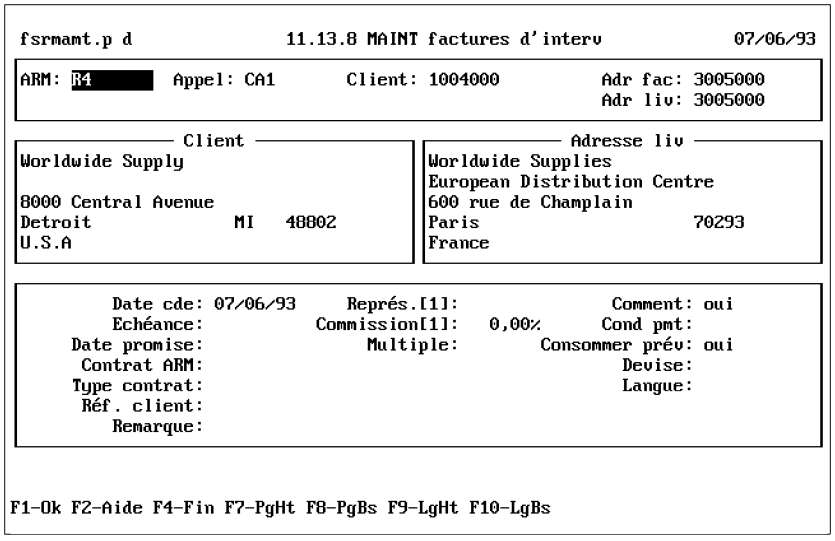


Fig. 8-19 Ecran MAINT factures d'interv

Utilisateur ou article non valide et article non couvert par un contrat

Il peut arriver que le client qui appelle ne soit pas un utilisateur valide pour le parc installé. Sa garantie ou son contrat est périmé, ou l'article ne figure pas dans le parc installé. Certaines entreprises souhaitent s'assurer avant tout que l'appelant est un utilisateur valide. D'autres prendront l'appel, et lanceront le processus de résolution du problème avant de penser à la mise à jour du parc installé ou de la facturation.

Comme indiqué précédemment, pour enregistrer l'appel, le système exige le numéro de série de l'article sous garantie ou contrat, ou la référence de l'utilisateur et le code article. Que se passe-t-il si vous ne disposez pas des données requises ? Vous pouvez traiter ce type de situation de différentes façons :

Utilisateur non valide

1. Chargez le parc installé et entrez le nom de l'utilisateur. Conseil : Définissez un raccourci clavier (F6) pour accéder directement à cet écran (pour toute information complémentaire sur cette fonction, reportez-vous à la fin de ce chapitre).
2. Créez une société fictive pour la circonstance. Enregistrez-le temporairement sous une référence d'utilisateur générique puis vous rectifierez le parc installé ultérieurement.

Article non valide ou inconnu. Le système vous avertit si l'article n'est pas valide. Entrez un numéro d'article correct.

L'article n'est plus sous garantie ou contrat. Lorsque vous aurez entré un minimum de données concernant l'article, les détails du contrat et les dates de validité s'affichent. Regardez si le contrat est toujours valide. S'il ne l'est plus, vous pouvez toujours demander un numéro d'ordre d'achat, facturer le temps et le matériels utilisés puis transférer l'appel au service des Ventes qui se chargera d'établir un nouveau contrat, etc.

Voici le rappel de cette procédure. Définissez un modèle ou un code pt_part nul. Créez un client temporaire (fictif) et incluez-le dans le fichier de paramétrage. A l'aide de la touche F6, créez un utilisateur temporaire. Une fois cet utilisateur créé, il vous suffit de préciser son nom et son numéro de téléphone pour créer l'enregistrement détaillé qui lui sera associé. Si l'indicateur Clôt provisoire appel est fixé à Non, vous ne pourrez pas clôturer l'appel tant que vous n'aurez pas enregistré des informations valides dans l'enregistrement utilisateur.

A la clôture de l'appel, le système vérifie que l'article figure dans le parc installé. Le cas échéant, il vous invite à confirmer la création de l'article.

Fonctions des gestions des ARM et des RF

Sites ARM

Toutes les affectations, les sorties et les réceptions associées à des ARM affectent les sites (et les emplacements, le cas échéant) désignés dans la gestion des stocks :

- **Retour client** —Lieu de réception de tous les retours.
- **Pièces détachées client** — Lieu d'où sont sorties toutes les pièces détachées.
- **Chez fournisseur** —Lieu de réception des RF, permettant le suivi des RF renvoyés.
- **Retour fournisseur** —Lieu de réception des RF, à leur retour du fournisseur.

Lorsque vous créez une ARM dans le système, ce dernier génère automatiquement une commande client avec une quantité négative (et un montant positif, si vous le souhaitez) pour chaque article. La quantité négative correspond à ce que retourne l'utilisateur et le montant, au coût de la réparation. Parallèlement, la quantité positive correspond à ce que vous réexpédiez à l'utilisateur et le montant, au coût total standard de l'article. Cette quantité peut consommer les prévisions ou faire l'objet d'une allocation de stock détaillée, au même titre que n'importe quelle ligne de commande client.

Le retour au client est traité comme une livraison de commande client. Cependant, des problèmes peuvent survenir si un client appelle pour une ARM, que vous expédiez un article de remplacement mais que le client ne retourne jamais l'article défectueux. Une pratique courante (et préférable) consiste à facturer l'article de remplacement (quantité/montant positif) au client, puis à créditer la facture après réception de l'article défectueux.

Retour au fournisseur

Comme pour les ordres de fabrication, les articles achetés, retournés au fournisseur (RF) sont suivis par opération. A l'aide des calendriers des ARM, vous pouvez enregistrer les articles sortis, expédiés, réceptionnés, etc.

Les RF génère des ordres d'achat avec des quantités et des montants positifs et négatifs. La quantité et le montant négatifs (coût standard de

l'article) concernent les articles renvoyés au fournisseur, tandis que la quantité et le montant positifs (coût de la réparation) concernent les articles que vous a retournés le fournisseur.

La fonction MAINT des RF (écran 11.15.3.1) génère le document qui accompagne l'article chez le fournisseur, et transfère les articles RF au site ou à l'emplacement désigné. La fonction Expédition des RF (écran 11.15.3.15) se charge de sortir les articles du site ou de l'emplacement désigné, qui sont ensuite réceptionnés par la fonction Réception des RF (écran 11.15.3.13).

Notez que vous pouvez également utiliser un RF pour traiter les retours en fabrication d'articles utilisés par votre entreprise. Bien que ce type de RF puisse être traité dans le module Achats et le module Service après-ventes, ce dernier convient pour traiter :

- Les articles retournés pour réparation ou échange, et non contre un avoir. Dans les RF du module Achats (écran 5.18), vous cédez réellement la propriété de l'article, ce qui n'est pas le cas dans le module Service après-ventes.
- Les articles dont l'ordre d'achat n'existe peut-être plus dans l'historique des achats (par exemple, biens d'équipement).

Entrepôt de réparations

Les activités de l'entrepôt de réparations consistent à réparer et à suivre les articles retournés pour réparation. Elles peuvent, par exemple, reposer sur une politique de remplacement des cartes de circuits imprimés défectueuses par des cartes remises en état. Les articles rénovés sont alors stockés après retouche des éléments retournés.

L'entrepôt de réparations suit les réparations à l'aide d'un ordre de retouche (de fabrication) dans le module Ordres de fabrication. A cette étape, l'ordre de retouche est similaire à un ordre de fabrication.

Autres ARM

Parmi les autres situations faisant appel aux ARM figurent les retours au stock, les échanges et les commandes de pièces détachées. Dans le cas d'un échange et d'un retour, l'article est réceptionné au site ou à l'emplacement du client. S'il s'agit d'un échange et d'une commande de pièces détachées, les articles sont sortis du site ou de l'emplacement du client.

Les ARM servent également à facturer, via la fonction de suivi des appels, l'assistance fournie, et notamment la main-d'oeuvre.

Réseaux de distribution

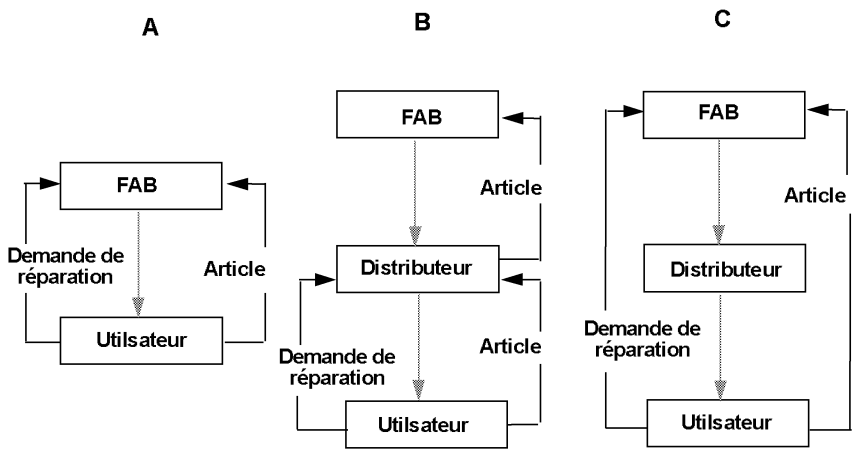


Fig. 8-20 Réseaux de distribution

Dans le cas de circuits de distribution, il existe diverses façons de proposer les garanties, les contrats SAV et les demandes d'intervention. Jusqu'à présent, nous avons évoqué le cas simple d'un fournisseur traitant directement avec l'utilisateur, comme dans l'exemple A, ci-dessus.

Les exemples B et C représentent des ventes faisant appel à des distributeurs.

Dans l'exemple B, le distributeur traite avec l'utilisateur et le fabricant. Dans l'exemple C, l'utilisateur appelle le fabricant en cas de problème, même si l'article a été acheté chez le distributeur.

Voici plusieurs exemples d'opérations commerciales faisant appel à de tels réseaux de distribution :

Ventes directes	**A**
Ventes internationales via un distributeur	**B**
Intégrateur de systèmes	**B**
Centre de distribution international	**C**
Garantie fournie par le fabricant	**C**

Fig. 8-21 Exemples de réseaux de distribution

Facturation

Les contrats SAV, les demandes d'intervention et les ARM génèrèrent des factures dans le module Gestion commerciale. Mais les modalités de transfert des données de facturation sont différentes pour ces trois services.

Les contrats SAV sont facturés cycliquement (généralement par mois, par trimestre ou par an). Cette fréquence est définie à l'aide des codes du cycle de facturation. Dans certains cas, vous souhaiterez également définir une quantité à facturer.

Voici quelques exemples de codes de facturation :

- **MO** — Mensuelle
- **QT** — Trimestrielle
- **YR** — Annuelle

Périodiquement, vous devez procéder à un traitement par lots des factures associées aux contrats SAV afin que le système crée une expédition de commande client et émette les factures correspondantes. Remarque : La fonction Transfert relevés en factures (écran 11.17.13) n'est applicable qu'aux contrats SAV.

Les demandes d'intervention sont gérées sous la forme d'ARM uniquement pour les besoins de la facturation : les ARM génèrent des commandes client, dont l'expédition entraîne la création de factures correspondantes.

Les contrats SAV, les demandes d'intervention et les articles d'ARM apparaissent dans les états d'analyse des ventes. Cependant, comme pour les commandes client, les frais mentionnés en bas de page, tels que le transport et les taxes, n'y sont pas inclus. La comptabilité client traite les factures de service après-vente exactement de la même façon que les factures usuelles.

Deux fonctions permettent de traiter les rectifications et les annulations.

Ecran Maintenance des ARM

Les ARM sont créées dans l'écran MAINT des ARM (11.15.1.1). Pour ce faire, entrez une référence d'ARM (8 caractères alphanumériques au plus) dans le champ ARM et appuyez sur la touche w. Vous pouvez également laisser ce champ à blanc, auquel cas le système attribuera à la nouvelle ARM la prochaine référence disponible. La séquence initiale associée à ce champ (par exemple, R) est définie dans l'écran Paramétrage des retours & répar. (11.15.24). Vous pouvez établir un lien entre une ARM et un appel en tapant un numéro dans le champ Appel (pour obtenir la liste des appels non résolus, appuyez sur la touche F2). Si vous ne précisez pas de référence d'appel, entrez celle d'un client.

- Le champ **Date créat** contient la date à laquelle l'ARM a été demandée (date du jour).
- Le champ **Date éch** contient la date à laquelle l'article doit être expédié au client.
- Le champ **Date promise** contient la date à laquelle l'article retourné par le client doit arriver.
- Le champ **Contrat ARM** contient le numéro éventuel du contrat SAV.
- Le champ **Type contrat** contient le type du contrat SAV que vous avez défini, le cas échéant.
- Le champ **Consommer prév.** est fixé à Oui ou Non selon que vous souhaitez que l'article (envoyé en remplacement, par exemple) entraîne une consommation des prévisions de l'article.
- Le champ **Ordre d'achat** contient le numéro de l'ordre d'achat établi pour les biens ou services non couverts par une garantie ou un contrat SAV.
- Le champ **Site** doit être complété pour les écrans détaillés de saisie des enregistrements article.
- Le champ **Commentaires** indique l'option choisie par défaut pour l'affichage de l'écran de commentaires d'en-tête. C'est ici que vous pouvez supplanter la valeur par défaut.

Utilisation de l'écran MAINT des ARM

De même que l'écran MAINT des cdes client (7.1) de MFG/PRO, l'écran MAINT des ARM (11.15.1.1) est divisé en plusieurs zones. Complétez l'en-tête : la zone inférieure de l'écran s'affiche. Complétez-la et appuyez sur la touche F1 (ou Enter) : l'écran réservé aux commentaires apparaît. Cet écran est facultatif (son affichage est géré par paramétrage). Après avoir entré vos commentaires éventuels,

appuyez sur la touche !. Dans la fenêtre déroulante qui s'affiche, entrez vos instructions d'impression (par exemple, concernant la liste de colisage). Puis lorsque vous aurez terminé la saisie, appuyez sur la touche $. Les écrans permettant d'entrer certaines informations concernant les autorisations de retour s'affichent :

- **Suivi de main-d'oeuvre**— Heures de main-d'oeuvre consacrées à la prestation ou à l'assistance (n'apparaît que si vous avez entré une référence d'appel).
- **Sorties** — Nombre d'articles sortis du stock et envoyés à l'utilisateur.
- **Réceptions** — Nombre d'articles reçus de l'utilisateur.

Vous avez le choix entre saisir une ligne d'ARM ou plusieurs à la fois. Si vous optez pour la première procédure, après chaque écran d'informations complété, appuyez sur la touche F1 :

- Une fenêtre déroulante s'affiche afin que vous puissiez modifier les comptes, les centres de coûts, etc. (l'option d'affichage par défaut de cette fenêtre est définie par paramétrage).
- Si l'option d'affichage définie par paramétrage (champ Comment ligne ARM) le permet, un écran de saisie s'affiche afin que vous puissiez entrer vos remarques concernant les lignes d'ARM. L'option par défaut peut être supplantée dans le champ réservés aux commentaires. Lorsque vous aurez complété la première page de commentaires, appuyez sur la touche !. Une autre fenêtre déroulante s'ouvre, dans laquelle vous entrez vos consignes d'impression. Une fois celles-ci entrées, appuyez sur la touche F4.

Dans l'écran réservé aux informations de bas de page qui s'affiche, entrez des renseignements complémentaires sur la livraison, et appuyez sur la touche !. Un message s'affiche vous invite au bas de l'écran à accéder à l'écran des lignes d'ARM. Si vous répondez Oui (valeur par défaut), la liste des sorties et des réceptions s'affiche. Les données concernant la main-d'oeuvre et les matériels sont incluses.

Enfin, le système affiche le message : ARM Facturable /Qté à expéd.

Commentaires sur les opérations

Le premier écran est destiné aux commentaires d'en-tête. Il peut s'avérer nécessaire d'entrer des informations complémentaires concernant un client, afin de les faire figurer sur l'ARM ou uniquement pour les conserver à titre de référence personnelle. C'est dans cet écran que vous précisez ces renseignements.

Cet écran est facultatif. Si vous envisagez d'y recourir fréquemment, il convient de fixer à oui l'option Comment en-tête ARM, dans l'écran Paramétrage des retours & répar. (11.15.24). Sinon, conservez la valeur par défaut non.

Le champ Référence principale affiche le numéro du client.

Lorsque vous appuyez sur la touche F1 après avoir rempli une page de commentaires, des options d'impression vous sont proposées dans une fenêtre déroulante. Lorsque vous aurez entré les informations requises, appuyez sur la touche F4 pour terminer l'enregistrement des commentaires.

Lignes d'ARM — Informations générales

La première série de lignes d'ARM s'affiche (il en existe trois types : Suivi de main-d'oeuvre, Sorties et Réceptions). Si vous avez précisé une référence d'appel dans l'en-tête, le suivi des heures de main-d'oeuvre correspondantes s'affiche. Sinon, vous passez directement à l'écran suivant.

Comme le mode ligne individuelle permet un enregistrement plus détaillé, c'est le seul que nous étudierions dans ce chapitre. En effet, les informations à définir ici sont pour la plupart, les mêmes que celles à fournir dans l'en-tête, et permettent notamment de supplanter ces dernières.

Le champ Article contient le code article ou toute autre référence appropriée comme le numéro de référence du client ou un numéro de note de référence.

Ligne d'ARM — Suivi de main-d'oeuvre

Entrez ou sélectionnez les données requises dans l'écran (une ligne d'ARM, un article, etc.) et appuyez sur la touche ↵Enter ou F1. Si l'enregistrement correspondant existe, les données relatives à l'élément demandé s'affichent. Entrez les informations requises. Pour pouvoir continuer la procédure, entrez une référence de site. Les données comptables s'affichent dans une nouvelle fenêtre, à condition que cet affichage soit autorisé par le paramétrage. Certaines entreprises n'autorisent pas la modification des données comptables, et par conséquent fixent par défaut l'indicateur d'affichage à Non.

Le champ CT (Type d'imputation) définit les modalités de facturation: S pour contrat SAV, C pour facturation client, etc.

Commentaires sur les opérations

Après chaque écran de ligne d'ARM (Suivi de main-d'oeuvre, Sorties, Réceptions), apparaît un écran de commentaires dans lequel vous pouvez entrer des précisions concernant chaque opération enregistrée.

Comme indiqué précédemment, les renseignements saisis pourront figurer sur l'ARM ou être conservés pour votre information personnelle, choix que vous précisez également dans cet écran.

Cet écran est facultatif. Si vous envisagez d'y recourir fréquemment, il convient de fixer à Oui l'option Comment ligne ARM, dans l'écran Paramétrage des retours & répar. (11.15.24). Sinon, conservez la valeur par défaut Non.

Le champ Référence principale affiche le code article. Lorsque vous appuyez sur la touche F1 après avoir rempli une page de commentaires, des options d'impression vous sont proposées dans une fenêtre déroulante. Lorsque vous aurez entré les informations requises, appuyez sur la touche F4 pour terminer l'enregistrement des commentaires. Une nouvelle fenêtre de saisie de ligne d'ARM s'affiche.

Ligne d'ARM — Sorties

Cette fenêtre est destinée à enregistrer des données relatives aux articles expédiés à l'utilisateur.

Comme dans l'écran de suivi des heures de main-d'oeuvre, entrez ou sélectionnez les données requises dans l'écran (une ligne d'ARM, un article, etc.) et appuyez sur la touche ↵Enter ou F4. Si l'enregistre- ment correspondant existe, les données relatives à l'élément demandé s'affichent. Entrez les informations requises. Pour pouvoir continuer la procédure, entrez une référence de site.

Les champs Site, Emplac et Lot/Série vous permettent de préciser le destinataire du matériel. Le champ Coût indique le coût total standard des articles. Vous pouvez, si vous le souhaitez entrer le coût des articles (hors fabrication) hors stock.

Les données comptables s'affichent dans une nouvelle fenêtre, à condition que cet affichage soit autorisé par le paramétrage. Certaines entreprises n'autorisent pas la modification des données comptables, et par conséquent fixent par défaut à Non l'indicateur d'affichage.

Comme dans les cas précédents, un écran facultatif pour l'enregistrement des commentaires sur les opérations de sortie s'affiche.

Lignes d'ARM — Réceptions

Cette fenêtre permet d'enregistrer les informations relatives aux articles que l'utilisateur vous a retournés.

Comme dans le cas d'une sortie d'articles, entrez ou sélectionnez les données requises dans l'écran (une ligne d'ARM, un article, la quantité attendue, la quantité reçue, le prix, etc.) et appuyez sur la touche Enter ou F1. Si l'enregistrement correspondant existe, les données relatives à l'élément demandé s'affichent. Entrez les informations requises. Pour pouvoir continuer la procédure, entrez une référence de site.

Les données comptables s'affichent dans une nouvelle fenêtre, à condition que cet affichage soit autorisé par le paramétrage. Certaines entreprises n'autorisent pas la modification des données comptables, et par conséquent fixent par défaut à Non l'indicateur d'affichage.

Un écran de commentaires facultatifs sur les réceptions s'affiche.

Le champ Typ expéd permet de différencier, par exemple, les livraisons effectuées directement par le fournisseur, les articles "hors fabrication" et les livraisons standard. Si vous complétez ce champ, il n'y aura aucune incidence sur les stocks. Le champ Conv UM indique le coefficient pour la conversion d'une unité de mesure de remplacement éventuelle en unité de mesure standard. Sur les lignes d'ARM des articles configurés, les champs OF AF et Réf indiquent le numéro de l'OF d'assemblage final ainsi que la référence attribuée à l'OF au moment de son lancement dans l'écran 8.13.

Bas de l'ARM

Le bas de l'ARM affiche le total des lignes, des taxes et des frais. Si le client bénéficie d'une remise complémentaire, son montant par défaut est extrait de l'écran 2.1.1, mais rien ne vous empêche d'entrer un autre pourcentage de remise. Ce montant n'apparaît pas dans les données de marge brute de l'analyse des ventes ni dans l'historique des expéditions.

Les frais inscrits au bas de l'ARM ne sont pas non plus utilisés dans le calcul des ventes brutes, des commissions ou des remises.

Le système n'imprimera pas de liste de colisage pour une commande client, si le champ Statut comporte un code. Cette mesure permet en effet de bloquer le crédit sur une commande. Au besoin, vous pouvez vérifier la situation du crédit d'un client à l'aide du menu Conditions du crédit (écran 7.5). Une fonction permet d'activer ou de désactiver automatiquement les blocages de crédit. Vous pouvez ensuite indiquer au bas de l'ARM s'il faut imprimer une confirmation de com-

mande et (ou) une liste de prélèvement ou de colisage pour cette commande client.

Le champ OK partiel permet de préciser si le client accepte les livraisons partielles. Par conséquent, si le champ contient Non, aucune liste de prélèvement ne sera imprimée tant que toutes les lignes non soldées de l'ARM n'auront pas été affectées.

Les montants entrés dans le champ Acompte ne seront inscrits ni en comptabilité client ni en comptabilité générale. Ils figureront en commentaires sur la commande et la facture, mais ne seront pas déduits du total.

Lorsque vous disposerez de toutes les informations requises, appuyez sur la touche F1 : le système vous invite à visualiser les lignes de l'ARM. Si vous entrez Oui, un récapitulatif des articles sortis (avec données de main-d'oeuvre et de matériels) et des articles reçus s'affiche.

Impression de l'ARM

Un ARM imprimé se présente de la même façon que sur l'écran, c'est-à-dire divisé en trois zones, mais il est disposé de façon à tenir sur des formulaires standard.

Les commentaires sont imprimés ou non, selon les indications que vous avez entrées dans les écrans de commentaires.

Après impression d'un exemplaire de l'ARM, l'indicateur Impression commande client est automatiquement fixé à Non. Pour obtenir d'autres exemplaires, vous devez réinitialiser cet indicateur manuellement.

Paramétrage des retours et réparations

Ce paramétrage permet d'établir les valeurs par défaut associées aux commentaires, aux divers numéros d'opération (par exemple, contrat ou préfixe RMA par défaut) et aux sites. Il permet également d'établir des règles concernant d'autres opérations telles que l'allocation détaillée d'articles/ARM, ou la consommation des prévisions.

L'allocation détaillée de stock permet de limiter une allocation à un lot ou emplacement.

Pour pouvoir modifier le parc installé depuis le Menu Retours et réparations, fixez l'indicateur Modif parc installé à Oui.

Retour au fournisseur

La fonction de gestion des retours au fournisseur (RF) permet de retourner des produits à un fournisseur. Elle sert généralement pour les composants de produits installés sur le terrain.

Un RF pourrait être comparé à un ordre d'achat présentant des quantités de commande négatives. Mais à la différence de la fonction Retours fournisseur (écran 5.18) usuelle, cette fonction crée un ordre d'achat et n'impose pas l'existence d'un ordre d'achat non soldé.

Le stock peut être expédié au fournisseur à l'aide de la fonction Expédition des RF (écran 11.15.3.15) ou en entrant une réception avec des quantités négatives à l'aide de la fonction Réceptions achats (écran 5.13).

Particularités

Configuration des menus utilisateur

L'écran MAINT touches de fonction, 36.7.11 vous permet de modifier les menus utilisateur de façon à passer rapidement d'une fonction à l'autre sans faire appel à la structure de menus MFG/PRO. Cet outil est particulièrement utile dans le domaine du service après-vente, lorsque les utilisateurs doivent utiliser un grand nombre de fonctions en ligne avec le client, et lorsque la rapidité est primordiale. Tout utilisateur doit passer d'une fonction à l'autre afin de recueillir toutes les informations relatives à une tâche (par exemple, passer de la maintenance des appels SAV à la maintenance des articles du parc).

Reprenons l'exemple de l'assistante commerciale chez Koolaire Corporation. Elle traite les appels reçus, et passe le plus clair de son temps à enregistrer ces appels dans le menu de suivi des appels. Un client appelle pour lui signaler que le moteur du ventilateur est de nouveau tombé en panne alors que la réparation remonte à deux mois. Elle vérifie la date de remplacement de l'élément indiqué avant de décider de la marche à suivre. Pour accélérer son intervention, son menu utilisateur est configuré de façon qu'elle puisse passer directement du menu MAINT des appels SAV au menu MAINT des config. installées :

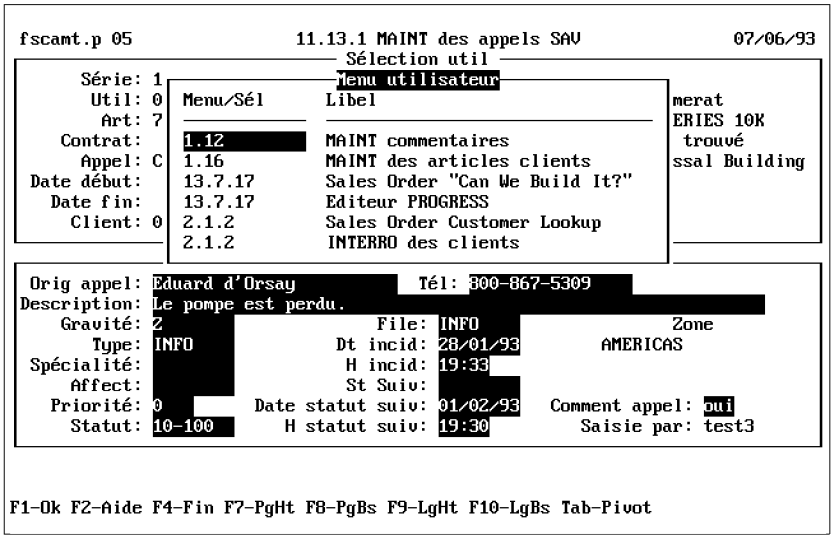


Fig. 8-22 Personnalisation du menu MAINT des appels SAV

Pour plus d'informations sur la configuration des fonctions utilisateur, reportez-vous au manuel "Organisation du système".

Chapitre Neuf - Mise en oeuvre du module Service après-ventes

Introduction

Avant d'aborder la mise en oeuvre du module Service-après-ventes, nous vous recommandons de bien assimiler les principaux concepts du traitement des opérations du SAV, puis d'élaborer les procédures réglementaires régissant les opérations journalières. Une fois que vous aurez défini la marche à suivre, vous serez en mesure de paramétrer le système et de charger les codes, les opérations et toutes les données nécessaires.

Résumé

Préliminaires

Articles/ Produits	Sites et locations, tarifs (ARM, conditions de paiement), définition des produits et calcul des coûts.
Adresses/ taxes	Adresses de l'entreprise ; enregistrements client, représentant et employé ; conditions de paiement ; codes de bas de page ; taxes sur les ventes.
Gestion des stocks	Paramétrage.
Achats *	Paramétrage (retours au fournisseur, articles achetés envoyés en réparation).
Gestion commerciale *	Paramétrage (ARM).
Analyse des ventes *	Paramétrage, calendrier (ventes par client, par article, par représentant).
Gammes/ Centres de charge *	Code de département, d'opération et de centre de charge.
Ordres de fabrication *	Paramétrage.
Comptabilité générale *	Entités, comptes et centres de coûts.
Multi-devises *	Taux de change, comptes bancaires.
Comptabilité clients *	Paramétrage (facturation).
Comptabilité fournisseurs *	Paramétrage (retours au fournisseur, articles achetés envoyés en réparation).

Concepts

Etape 1	Etudier les concepts sur lesquels repose le service après-vente
Etape 2	Etudier les adresses
Etape 3	Etudier les achats
Etape 4	Etudier les commandes client et les factures
Etape 5	Etudier l'analyse des ventes
Etape 6	Etudier la comptabilité clients
Etape 7	Etudier la comptabilité fournisseurs
Etape 8	Etudier la taxation
Etape 9	Etudier les codes de frais
Etape 10	Etudier la tarification
Etape 11	Etudier les lignes de produits
Etape 12	Déterminer les politiques et les procédures

Données

Etape 13	Définir les paramètres généraux
Etape 14	Définir les différents types de demandes d'intervention
Etape 15	Définir les codes du cycle de facturation
Etape 16	Définir les codes de statut des appels
Etape 17	Définir les codes de files d'attente des appels
Etape 18	Définir les secteurs pour le service après-vente
Etape 19	Enregistrer les techniciens
Etape 20	Définir un client temporaire *

Etape 21	Effectuer le paramétrage des contrats SAV
Etape 22	Effectuer le paramétrage des retours et des réparations
Etape 23	Effectuer le paramétrage de suivi des appels
Etape 24	Effectuer le paramétrage de la facturation du SAV
Etape 25	Effectuer le paramétrage du SAV
Etape 26	Charger les articles installés
Etape 27	Charger les utilisateurs
Etape 28	Charger les offres et les contrats de service après-vente ouverts
Etape 29	Charger les appels en attente de réponse
Etape 30	Charger les articles du parc installé
Etape 31	Charger les configurations installées *
Etape 32	Passer en production

* Facultatif

Concepts

Etape 1 **Etudier les concepts sur lesquels repose le service après-vente.** Avant de procéder à la mise en place du module Service après-ventes, examinez la façon dont le SAV fonctionne au sein de votre entreprise. Ensuite, reportez-vous au chapitre précédent, afin de déterminer les fonctions les mieux adaptées à l'organisation de vos activités.

Etape 2 **Etudier les adresses.** Avant la mise en oeuvre du module Service après-vente, vous devez vous assurer que les enregistrements client, fournisseur, représentant et société que vous avez sélectionnés figurent dans le module Adresses/Taxes.

Les enregistrements client sont utilisés partout dans ce module. Il est par conséquent important que vous accordiez un soin particulier à cette vérification : imprimez l'état EDIT des clients (écran 2.1.4) et passez-le en revue afin de vous assurer que les clients désignés ont été définis correctement.

Les enregistrements fournisseur, pour leur part, sont utilisés lorsque des articles sont retournés au fournisseur. Vous pouvez les vérifier sur l'état EDIT des fournisseurs (écran 2.3.4).

Il arrive que les offres et les contrats de service après-vente fassent référence à des représentants et des commissions. Vous pouvez contrôler ces références dans les états EDIT des représentants (écran 2.5.4) et EDIT des commissions - détail (écran 2.5.8).

Comme tous les employés permanents de l'entreprise, le personnel du SAV doit être défini dans l'écran MAINT des employés (2.7.1). Consultez l'état EDIT des employés (écran 2.7.4) pour vous assurer que chaque technicien a été enregistré correctement.

Les adresses de l'entreprise qui apparaissent sur les offres, les contrats de service après-vente et les ARM sont extraites du fichier des adresses. Pour contrôler le contenu de ce fichier, lancez la fonction MAINT adresses société (écran 2.12).

Etape 3 **Etudier les achats.** Lorsque vous retournez des articles au fournisseur pour préparation (écran 11.15.3.1), le système crée un enregistrement d'ordre d'achat, qui peut être utilisé et modifié de la même façon qu'un ordre d'achat usuel. Pour toute information complémentaire sur les ordres d'achat, reportez-vous à la documentation du module *Achats*.

Etape 4 **Etudier les commandes client et les factures.** La facture initiale comptabilisée à la vente de l'article entraîne la création d'un enregistrement d'article SAV/utilisateur dans le parc installé du service après-vente. De même, les ARM (et indirectement les appels) génèrent des livraisons de commandes client et des factures. Consultez la documentation relative aux ventes, afin d'examiner l'enchaînement des opérations associées au traitement des commandes client.

Etape 5 **Etudier l'analyse des ventes (facultatif).** Les montants des lignes extraites des contrats SAV, des ARM et des demandes d'intervention apparaissent sur les états d'analyse des ventes. Les articles SAV et les articles ARM sont précédés des préfixes que vous avez respectivement définis dans les écrans Paramétrage du SAV (11.24) et Paramétrage des retours et réparations (11.15.24). Examinez les états dont vous disposez dans ce module et déterminez ceux que vous allez utiliser.

Etape 6 **Etudier la comptabilité clients.** Les ARM donnent lieu à des livraisons de commandes client, entraînant une mise à jour d'enregistrements CC et CG lors de leur comptabilisation. Ces livraisons sont traitées comme des factures client dans le module Comptabilité client. Vous trouverez dans la documentation de ce module une étude détaillée des fonctions requises pour chacune de ces opérations.

Etape 7 **Etudier la comptabilité fournisseurs.** Comme indiqué précédemment, les retours au fournisseur sont convertis en ordres d'achat dans le module Achats, et les factures correspondantes sont traitées dans le module Comptabilité fournisseurs. Pour mieux comprendre les fonctions utilisées dans ce processus, consultez la documentation du module Comptabilité fournisseurs.

Etape 8 **Etudier la taxation.** Les transactions d'achat et de vente du service après-vente (ARM et RF) sont soumises à la taxation sur la vente (Etats-Unis), la TVA et à la taxe GST/PST (Canada). Vous trouverez des informations sur la taxation dans le manuel Organisation du système.

Etape 9 **Etudier les codes de frais.** Le transport et la manutention font partie des frais du SAV. Les frais figurant sur les contrats SAV sont définis dans l'écran Paramétrage des contrats SAV (11.5.24), et ceux figurant sur les ARM sont extraits par défaut de l'écran Paramétrage des cdes client (7.24). Les frais comptabilisés par votre entreprise sont définis dans l'écran MAINT codes frais divers (2.21).

Etape 10 **Etudier la tarification.** Dans MFG/PRO, vous pouvez établir des tarifs (écran 1.10.1) pour les ARM, les contrats SAV et les réparations sous garantie. Dans le cas des articles remplaçables achetés à crédit, vous pouvez établir des tarifs avec des valeurs négatives pour signaler le crédit accordé sur de telles unités lorsqu'elles sont retournées.

Le tarif est référencé sur les transactions afin de déterminer le montant à facturer pour les pièces détachées et les réparations. Un tarif peut renvoyer à diverses structures de prix offrant des prix, des remises et des majorations spécifiques pour différentes quantités d'achat. De plus, ces structures peuvent être établies pour plusieurs devises. Pour toute information complémentaire à ce sujet, consultez le manuel Organisation du système.

Etape 11 **Etudier les lignes de produits.**Vous devez disposer au moins d'une ligne de produits pour suivre les coûts de vos opérations SAV. Vous pourrez alors vous y reporter lorsque vous créerez les différents types de demandes d'intervention (pour les contrats SAV et les garanties). Les lignes de produits, avec leurs comptes CG et centres de coûts par défaut, sont créées à l'aide de la fonction MAINT lignes de produits (1.2.1).

Etape 12 **Déterminer les politiques et les procédures.** Pour réussir la mise en oeuvre d'un système de gestion des ressources de production, il est indispensable de tenir compte des programmes, des ressources humaines et des procédures réglementaires. Dans de nombreux domaines, MFG/PRO offre une souplesse suffisante pour autoriser l'emploi de différentes méthodes en vue de parvenir à un même résultat. La méthode qui convient le mieux à votre entreprise doit être exposée dans les procédures réglementaires tenues à la disposition de toutes les personnes concernées et parfaitement comprises par celles-ci. Il est bon que ces personnes participent également à la conception et à la création des procédures réglementaires.

Sont répertoriés ci-après les domaines où la mise en place de politiques et de procédures peut contribuer à votre réussite, et les questions que vous devez vous poser.

Parc installé	Quels articles doivent être associés à des enre-gistrements du parc installé ? Est-il nécessaire de définir un enregistrement de parc installé pour chaque unité (lot/série) ? Peut-on enregistrer des contrats SAV et des demandes d'intervention pour des articles qui ne figurent pas dans le parc installé ? Faut-il autoriser la mise à jour automatique du parc installé lors de la comptabilisation des factures ?
Appels	Comment les demandes d'intervention seront-elles acheminées à l'intérieur de l'entreprise ? Accepterez-vous les appels provenant de clients soumis à un blocage de crédit ? Qui vérifie que les appels ont été traités ? Quelle méthode sera utilisée pour définir le niveau de priorité des appels ?
ARM	Qui faut-il contacter pour les produits retour-nés ? Le client a-t-il besoin d'un numéro d'ARM ? Comment les articles retournés sont-ils traités dans le département chargé de la réception ? L'interlocuteur du client lui communique-t-il un devis pour accord avant de procéder aux réparations ? Qui répare, retouche ou recalibre les articles retournés, et comment les heures de main-d'oeuvre et le prix des matières sont-elles en-registrées dans le système ?

	L'entreprise prête-t-elle au client un matériel équivalent pendant la durée de la réparation ? Si oui, comment ces matériels sont-ils suivis ? Comment l'expédition du matériel réparé est-elle traitée dans le système et comment le client en est-il averti ?
Retours au fournisseur	Qui doit informer le fournisseur que des marchandises vont lui être retournées ? Comment le service de Comptabilité fournis-seur est-il informé qu'il s'agit d'articles retournés ne donnant pas lieu à un règlement de facture ? Comment le retour est-il enregistré dans le système sous la forme d'un retour pour avoir ou pour remplacement ?
Clôture de l'exercice comptable	Quels états faut-il éditer en fin d'exercice comptable, et qui doit en recevoir des exemplaires ? Voici quelques exemples d'états : - Etats des livraisons par client, par région ou par produit. - Relevé de commissions des représentants. - Etats des réservations de commandes. Quelle est la procédure de clôture d'exercice recommandée ? Comment les transactions rétroactives sont-elles traitées ?
Conservation des données	Quelles informations faut-il imprimer et combien de temps faut-il conserver ces imprimés ? Quelles informations faut-il archiver ? Combien de temps faut-il conserver en ligne les informations ? Sur quel type de support, combien de temps, et à quel endroit les données sont-elles archivées ?

Données

Etape 13 **Définir les paramètres généraux.** Lorsque vous sollicitez l'aide en ligne à partir d'un champ validé, des données ou des valeurs s'affichent dans une fenêtre déroulante afin que vous procédiez à une sélection.

Cependant de nombreux champs, qui ne sont pas des champs clés pour le système, ne disposent pas d'une liste prédéfinie d'options. Par conséquent, pour certains paramètres tels que le niveau de spécialisation d'un ingénieur ou le degré de gravité d'un appel, vous avez la possibilité de créer vos propres listes d'options via l'écran MAINT des paramètres généraux (36.3.13). Pour tout détail complémentaire sur cette opération, consultez le manuel Organisation du système.

Champ	Utilisation
Spécialités techniciens *fsskill, srr_problem*	Permet de définir les compétences et les niveaux de spécialisation nécessaires aux techniciens pour qu'ils puissent résoudre les appels reçus. Leur affectation est établie en fonction de ces définitions. Ainsi, la compétence fsskill est utilisée dans les écrans MAINT des appels SAV (écran 11.13.1) et MAINT spécialités techniciens (écran 11.1.21), et la spécialisation srr_problem, dans l'écran MAINT des DI (écran 11.13.6.1).
Gravité *ca_severity, srr_severity*	Permet de définir les différentes priorités qui peuvent être attribuées aux appels et aux demandes d'intervention en fonction de la gravité du problème présenté. Ainsi, les appels affectés de la priorité "URGENT" pourront être traités en premier.
Type *calltype, srr_type*	Permet de répertorier les différents types d'appels et de demandes d'intervention reçus. Ainsi, les demandes de documentations commerciales seront traitées différemment des déclaration d'incident technique.

Résolution *ca_resolve*	Permet de recenser, en vue d'une consultation ou d'une édition ultérieure, les différentes solutions apportées aux appels reçus (problème résolu, article réparé, etc.).

Etape 14 **Définir les différents types de demandes d'intervention.** Dans MFG/PRO, il existe deux types de demandes d'intervention : celles sous garantie et celles sous contrat SAV. Pour chacune de ces catégories, vous pouvez établir un ensemble de conditions, telles que la durée, le prix et le type de la couverture, qui seront appliqués à un groupe d'articles ou de clients. Vous devez définir au moins un type de demandes d'intervention par défaut pour pouvoir enregistrer les nouveaux appels (écran 11.24).

Lorsque vous définissez un nouveau type de demandes d'intervention, le système génère une entrée dans le fichier maître des articles. Cette entrée vous permet de gérer et de référencer les informations additionnelles destinées aux opérations. Veillez toutefois à utiliser un système de numérotation spécifique pour les garanties et les contrats SAV, afin de différencier les types de demandes d'interventions des autres entrées du fichier maître des articles.

Ces types sont définis dans les écrans MAINT conditions garantie (11.1.1) et MAINT types de contrats SAV (11.1.4).

Champ	Val.	Explication
Durée	#	Durée normale de la garantie ou du contrat, exprimée en nombres de jours civils (garantie) ou de mois (contrat SAV). Permet de fixer la date d'échéance de la couverture.
Exp avant retour	O/N	Oui indique qu'une unité de remplacement sera expédiée avant le retour de l'unité ARM, et que le système doit calculer la date d'échéance de l'ARM (si la valeur est Non, cette date n'est pas calculée).
ARM seul	O/N	Oui indique que la garantie ou le contrat SAV ne couvre que les échanges d'article, sans aucune autre assistance.

Priorité	#	Niveau de priorité par défaut des prestations fournies sous garantie ou sous contrat. Généralement, le chiffre le plus faible désigne la plus grande priorité. A l'heure actuelle, ce mode de classement n'a pas d'incidence sur les files d'attente, de sorte que si vous avez trois files de priorité 1, elles apparaîtront sur le même rang dans le gestionnaire de files d'attente (écran 11.13.13).

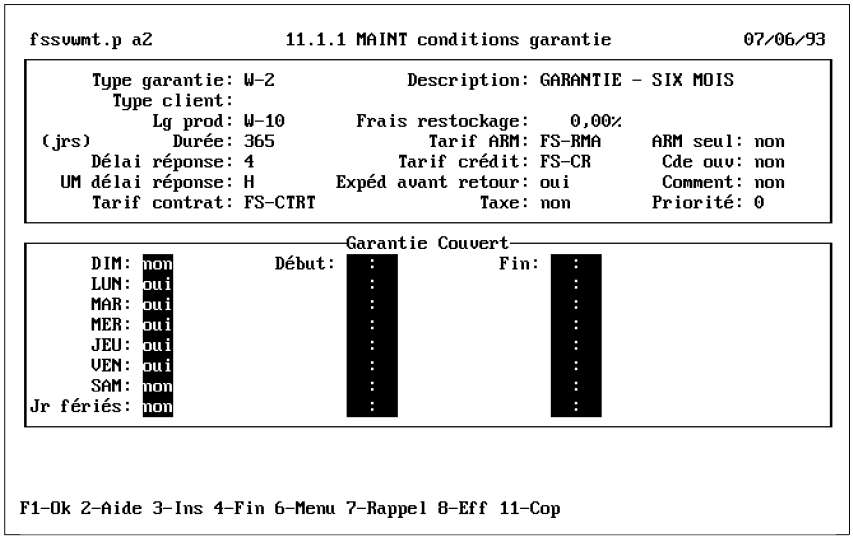


Fig. 9-1 Ecran MAINT conditions garantie

Type SAV	P	Produits
	S	Contrat SAV/garantie
	L	Main-d'oeuvre
	T	Transport
	M	Divers
	E	Frais

Code identifiant la nature du coût de la prestation. Le type du service est associé à un pourcentage de couverture, qui dé-termine le montant facturé au client. Si, par exemple, le code de la garantie couvre les heures de main-d'oeuvre à 75 %, le client sera facturé de 25 % du prix de la main-d'oeuvre.

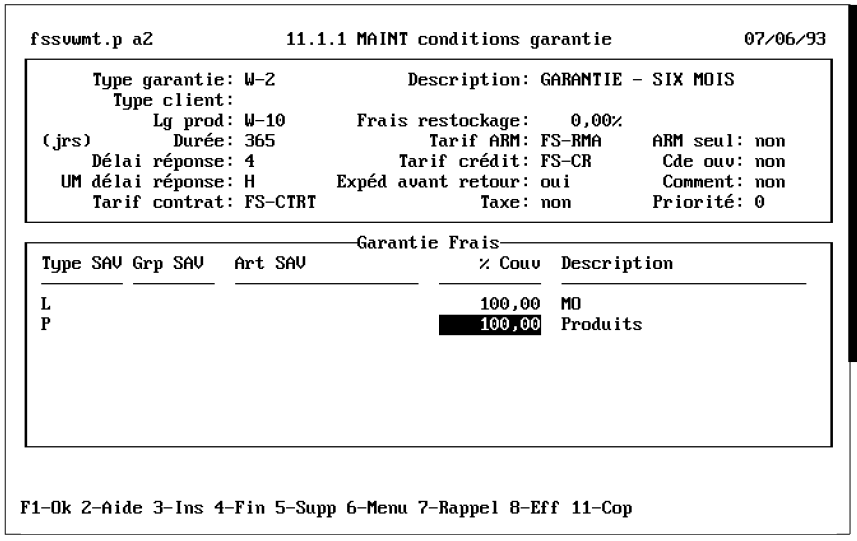


Fig. 9-2 Types de service

Etape 15 **Définir les codes du cycle de facturation.** Les contrats SAV font généralement l'objet d'une facturation périodique : mensuelle, trimestrielle ou annuelle. Ces cycles de facturation sont définis dans l'écran MAINT des cycles de relevé (11.17.1), et ne sont pas nécessairement les mêmes pour tous les contrats SAV. Votre seule obligation en la matière est de définir un cycle de facturation par défaut dans l'écran Paramétrage du SAV (11.24).

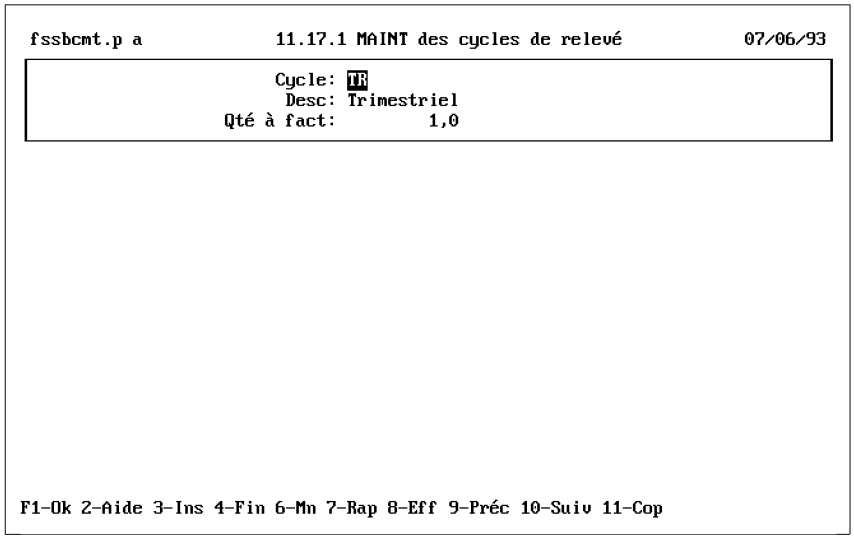


Fig. 9-3 Ecran MAINT des cycles de relevé

Etape 16 **Définir les codes de statut des appels.** Dans le cadre du suivi des appels, le statut des appels et des demandes d'intervention est identifié au moyen d'un code. Ce dernier peut être modifié manuellement en fonction des opérations associées à l'appel ou à la demande correspondante. Ainsi, un appel peut passer de l'état "Ouvert" à "Acheminé", "Lancé", "Résolu" et enfin "Terminé". Vous devez définir dans l'écran Paramétrage du SAV (11.24) deux codes par défaut signalant si un appel est résolu ou non. Lorsque vous aurez défini les codes souhaités, enregistrez-les via l'écran MAINT des statuts d'appel (11.1.9).

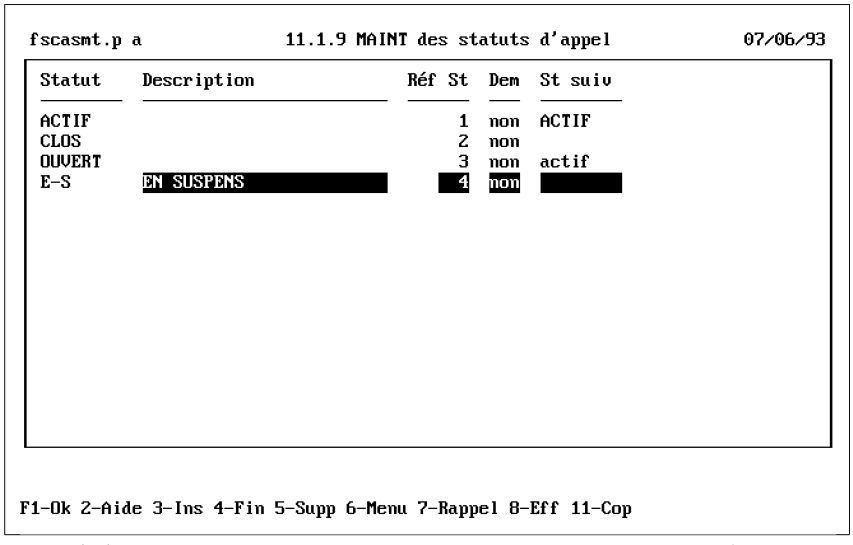


Fig. 9-4 MAINT des statuts d'appel

Etape 17 **Définir les codes de file d'attente des appels.** De tels codes permettent de grouper les demandes d'intervention par secteur, technicien, service ou ligne de produits, etc. A mesure que les appels et les demandes sont enregistrés, ils sont affectés à une file d'attente. Vous pouvez alors configurer le gestionnaire des files d'attente des appels (écran 11.13.13) de façon à afficher le statut des activités pour une file d'attente donnée. Au moins une file d'attente par défaut doit être définie (écran 11.1.11) pour le paramétrage du SAV (écran 11.24).

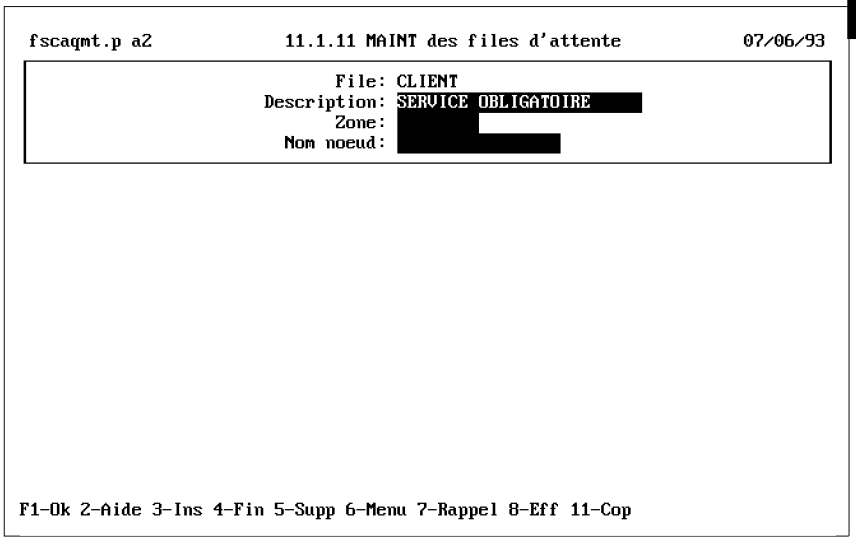


Fig. 9-5 Ecran MAINT des files d'attente

Etape 18 **Définir des secteurs pour le service après-vente.** MFG/PRO vous permet de définir et de structurer des secteurs géographiques de service après-vente. Toute entreprise qui propose des prestations de SAV doit disposer d'un ensemble de codes permettant d'identifier ces différents secteurs. Supposons, par exemple, que l'entreprise ait ouvert des centres de SAV à Brest, Caen et Paris. Lorsqu'un client appelle pour demander une intervention, son appel est acheminé vers la file d'attente du centre SAV le plus proche de chez lui. Ensuite, l'appel est généralement pris par le technicien affecté à cette région.

Ainsi, les installations des utilisateurs, les techniciens et les files d'attente sont affectés à un secteur déterminé. Cependant, pour les besoins d'édition, il peut s'avérer utile de grouper divers bureaux de SAV dans un secteur élargi (le secteur "Nord" dans notre cas). Une fois ces régions délimitées, définissez-en la structure à l'aide de la fonction MAINT structures de zones (écran 11.1.16).

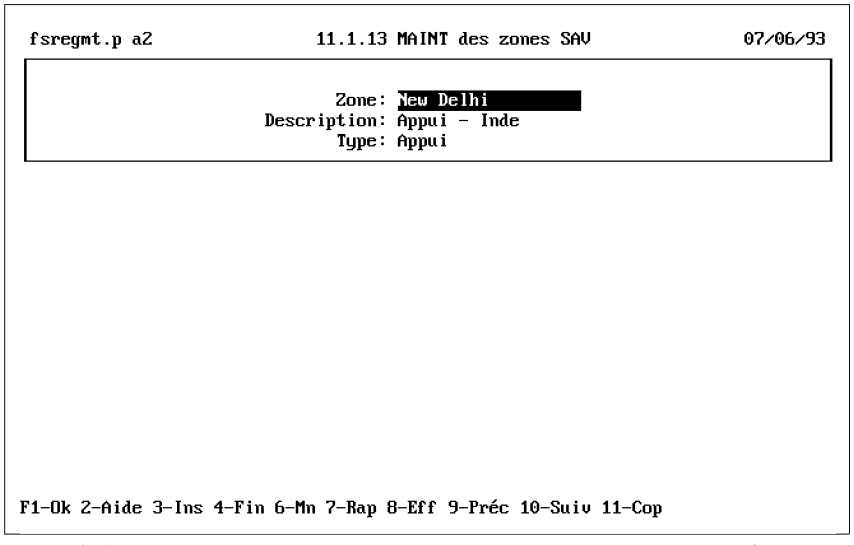


Fig. 9-6 Ecran MAINT des zones SAV

Etape 19 **Enregistrer les techniciens.** Pour que les techniciens puissent être enregistrés dans le module Service après-ventes, il faut au préalable qu'ils existent dans le fichier des employés de l'entreprise. Vous pouvez ensuite leur associer des informations complémentaires à l'aide de la fonction MAINT des techniciens SAV (écran 11.1.19), puis enregistrer leur code de spécialité et les données afférentes dans l'écran MAINT spécialités techniciens (11.1.21).

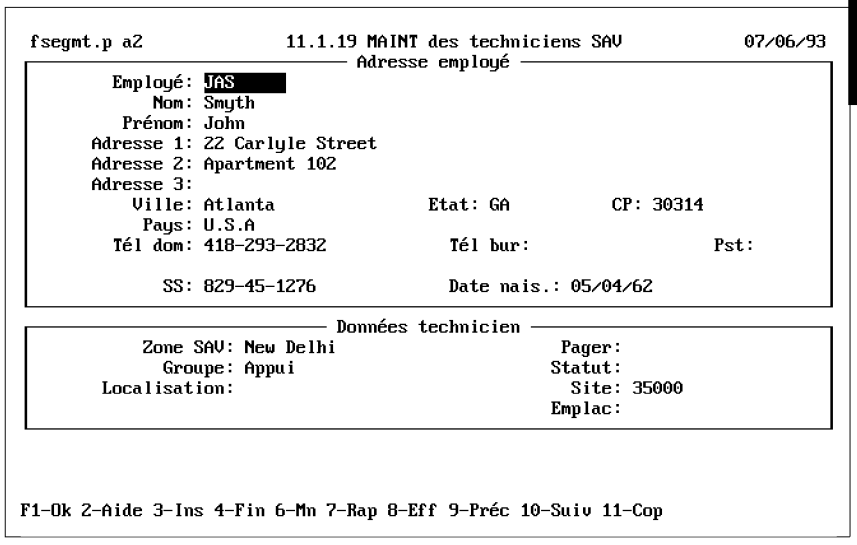


Fig. 9-7 Ecran MAINT des techniciens SAV

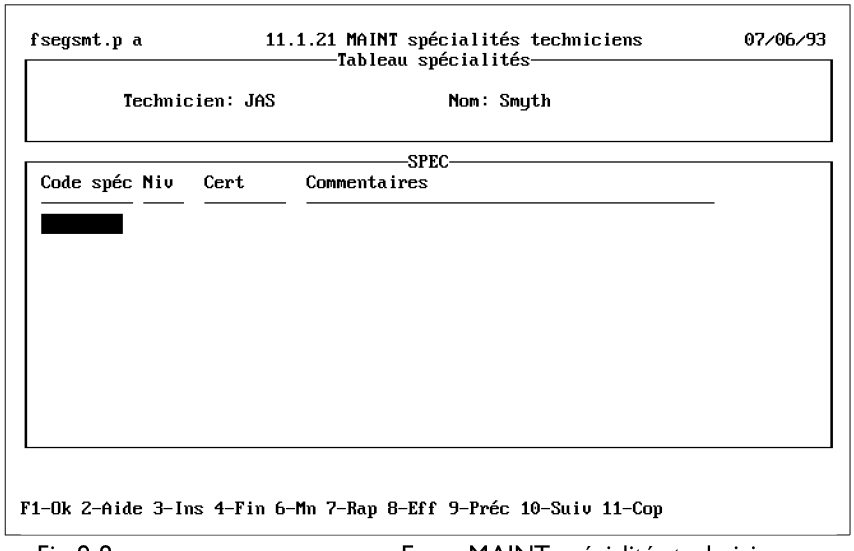


Fig. 9-8 Ecran MAINT spécialités techniciens

Etape 20 **Définir un client temporaire (facultatif).** Si vous effectuez un suivi des appels, vous devez créer un numéro de client temporaire sous lequel vous pourrez enregistrer les appels des utilisateurs non enregistrés dans le parc installé. Cette procédure sera nécessaire si, par exemple, vous commercialisez vos produits par l'intermédiaire de distributeurs ou de détaillants, et traitez directement les demandes d'intervention provenant des utilisateurs.

Tout d'abord, définissez un numéro de client "fictif" dans l'écran MAINT clients (2.1.1). Ce numéro sera déclaré comme celui du client temporaire dans l'écran Paramétrage du SAV. Ensuite, dans l'écran MAINT touches de fonction (écran 36.7.11), affectez une touche de fonction au lancement du programme fscaeumt.p (pour toute information complémentaire sur le lancement des programmes par touche de fonction, consultez le manuel Organisation du système).

Pour enregistrer des appels (écran 11.13.1), il vous suffira d'appuyer sur cette touche de fonction pour accéder directement à la fenêtre déroulante des utilisateurs, où vous pourrez entrer des informations sous le numéro du client temporaire. Périodiquement, lancez l'édition des adresses utilisateur (écran 11.11) du client temporaire, afin de convertir les divers clients temporaires en utilisateurs permanents (écran 2.1.1, 11.10).

Etape 21 **Effectuer le paramétrage des contrats SAV.** L'objet de ce paramétrage est d'automatiser le mode de saise standard des contrats SAV. Lorsque vous lancez une offre, un contrat ou une commande client dans le cadre du SAV, veillez à utiliser une numérotation différente de celle utilisée pour les commandes client normales.

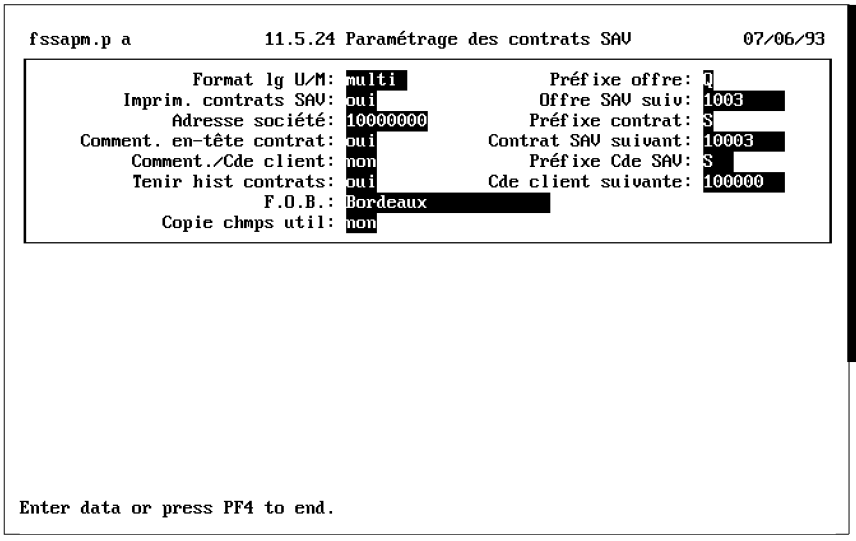


Fig. 9-9 Ecran Paramétrage des contrats SAV

Vous pouvez également préciser les frais par défaut à reporter au bas des commandes, à condition d'avoir préalablement défini ces frais dans l'écran MAINT codes frais divers (2.21).

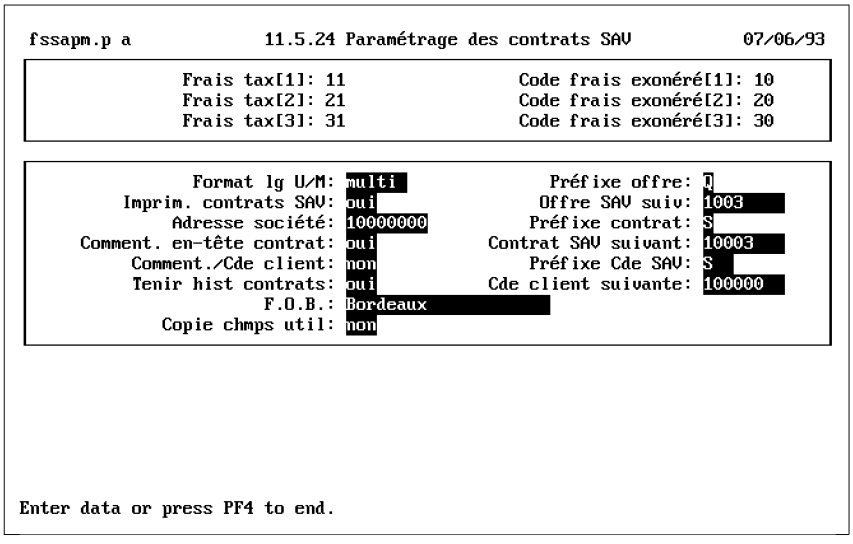


Fig. 9-10 Frais par défaut figurant au bas des commandes

Etape 22 **Effectuer le paramétrage des retours et des réparations.** Ce paramétrage permet de définir le mode de saisie des opérations ARM et RF. Il sert également à choisir les sites et emplacements d'expédition et de réception par défaut pour les articles retournés et les pièces détachées.

Champ	Valeur	Explication
Contrat ARM défaut	#	Type de contrat SAV par défaut pour les ARM. Doit avoir été préalablement défini dans l'écran MAINT types de contrats SAV (11.1.4).
Préfixe code client ARM	#	Cette valeur devient le préfixe de toutes les ARM enregistrées dans le système. Comme ARM et commandes client sont conservées dans un même fichier, ceci permet de les distinguer.
Code client ARM suivant	#	Premier numéro d'ARM disponible, qui doit être précédé du préfixe de comman-de client ARM. Ce numéro est incré-menté à chaque enregistrement d'ARM.
Site retour client / Emplac retour client	#	Site et emplacement pour la réception des articles retournés par le client et qui seront réexpédiés au fournisseur (concerne les RF).
Site rechanges client/ Emplac re-changes client	#	Site et emplacement d'où sortent les pièces détachées commandées pour les ARM. Ces valeurs peuvent être supplantées via la fonction MAINT des ARM (écran 11.15.1.1).
Consommer prév.	O/N	Oui indique qu'à l'instar des commandes client, les articles ARM consommeront par défaut les prévisions établies. Ainsi, une fois l'ARM enregistrée, les prévisions de vente de l'article seront diminuées de la quantité commandée dans l'ARM.

Modif parc installé	O/N	Oui vous donne accès à une fenêtre de données relatives aux réceptions ARM enregistrées dans le parc installé. Cette fenêtre vous offre la possibilité de *désactiver* la mise à jour du parc installé, même si les indicateurs Parc installé sont fixés à Oui dans les écrans Paramétrage du SAV (11.24) et MAINT articles installés (11.1.7). (Notez toutefois que si ces indicateurs sont fixés à Non, vous ne pourrez pas les supplanter.)
Impr retours	O/N	Non indique que les factures de retours ARM seront comptabilisées mais non imprimées. Si elles mentionnent des articles retournés et des articles expédiés, seuls ces derniers apparaîtront sur le document imprimé.
Préfixe ordre ach.	#	Préfixe ajouté à toutes les références d'ordres d'achat RF, afin de différencier ces dernières des ordres d'achat normaux dans le fichier où ils sont tous stockés.
Ordre ach. RF suiv	#	Valeur qui, précédée du préfixe d'ordre d'achat, constitue le prochain numéro d'ordre d'achat RF disponible.
Site chez fourn/Emple chez four	#	Site et emplacement qui deviendront les valeurs par défaut dans l'écran MAINT des RF (menu 11.15.3.1). Pour permettre le suivi des articles retournés par le client et réexpédiés chez le fournisseur, il faut que le fournisseur soit défini dans l'écran MAINT sites (1.1.13) et MAINT emplacements (1.1.18).

Retour du site # fourn/ Emplacement pour ret. fourn	Site et emplacement de stock utilisés pour suivre les articles RF retournés au fournisseur. Ces références sont utilisées avec l'indicateur E/S stk dans l'écran MAINT des RF (11.15.3.1). Si votre entreprise traite les articles RF comme des articles du stock lorsqu'ils sont chez le fournisseur, vous devez indiquer un site et un emplacement du fournisseur, et fixer l'indicateur E/S stk à Non. A leur retour du fournisseur, les articles sont alors réceptionnés au titre d'articles hors fabrication, afin de ne pas affecter les stocks. Si votre entreprise procède différemment, laissez ce champ à blanc et fixez l'indicateur E/S stk à Oui.

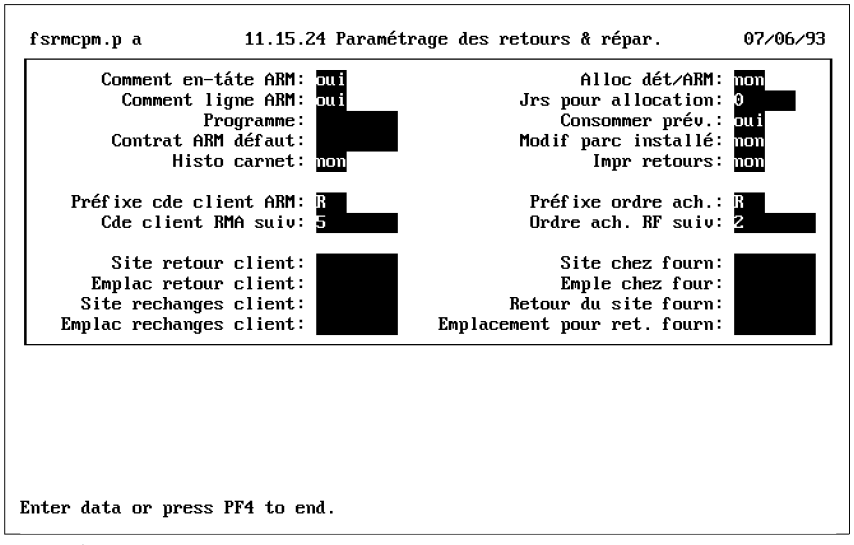


Fig. 9-11 Ecran Paramétrage des retours et des répar.

Etape 23 **Effectuer le paramétrage de suivi des appels.** Ce paramétrage (écran 11.13.24) se réduit à initialiser la numérotation des références d'appel.

Etape 24 **Effectuer le paramétrage de la facturation du SAV.** Pour l'heure, cette option (écran 11.17.24) sert uniquement de référence : vous pouvez l'utiliser pour recenser le nombre de périodes de facturation existant de votre exercice. Si vous établissez des factures trimestrielles sur vos contrats SAV, vous devez définir quatre périodes dans l'année.

Etape 25 **Effectuer le paramétrage du SAV.** Contrairement aux autres modules MFG/PRO, Service après-ventes ne peut pas faire l'objet d'un paramétrage au début de la mise en oeuvre parce qu'il vous faut entrer plusieurs codes qui doivent d'abord être définis.

Champ	Val.	Explication
Art/parc installé	O/N	Oui indique que vous pouvez enregistrer des contrats SAV et des demandes d'intervention uniquement pour les articles figurant dans le parc installé.
Art. existant	O/N	Oui indique que l'article doit figurer dans le fichier maître des articles si vous sou-haitez lui associer un contrat SAV. Si votre entreprise fournit des services uniquement sur les produits qu'elle fabrique et qu'elle livre, vous opterez probablement pour ce choix. En revanche, si vos services couvrent des produits d'autres fabricants ou si vous proposez des réparations en "libre-service", vous pré-férerez probablement fixer cet indicateur à Non.
A livrer/parc installé	O/N	Gère l'intégration entre les ventes et le service après-vente. Oui indique que le système met à jour l'historique du service après-vente (parc installé) lors de l'intégration comptable des factures (écran 7.16). Entre autres opérations, le système enre-gistre l'utilisateur dans le champ réservé à l'adresse de livraison sur la commande client. Théoriquement, si

		vous utilisez le module Gestion commerciale et que votre entreprise expédie directement ses produits aux utilisateurs, il est préférable de fixer cet indicateur à Oui, car il peut réduire considérablement le temps nécessaire à la saisie des informations d'installation. En revanche, si vous passez par des distributeurs ou des détaillants, cette option peut ne pas convenir.
Séries parc installé	T S N ou blanc	Valeur indiquant si les numéros de série ou de lot doivent ou non être transmis au parc installé lors de la facturation des livraisons. Cet indicateur n'est utilisé que si l'indicateur A livrer/parc installé est fixé à Oui. Vous avez le choix entre les options suivantes : Top level only (composé de plus haut niveau uniquement) : seul le numéro de lot ou de série du composé est tenu à jour dans le parc installé. Serial numbered (numéro de série) : le numéro de série ou de lot du produit et de tous ses composants sont tenus à jour. None (aucun) ou <blanc> : Aucun numé-ro de série ou de lot n'est tenu à jour. Pour tenir à jour individuellement toutes les unités de l'article dans le parc installé, il faut que l'indicateur Séries parc installé soit fixé à T ou S et que l'indicateur Qté parc installé de l'enregistrement de l'article installé soit fixé à Oui (écran 11.1.7). Pour différencier les différentes unités, le système leur affecte un numéro de référence unique mais le même numéro de série ou de lot. Ce numéro de référence est totalement indépendant du numéro de référence de lot utilisé dans le module Gestion des stocks.

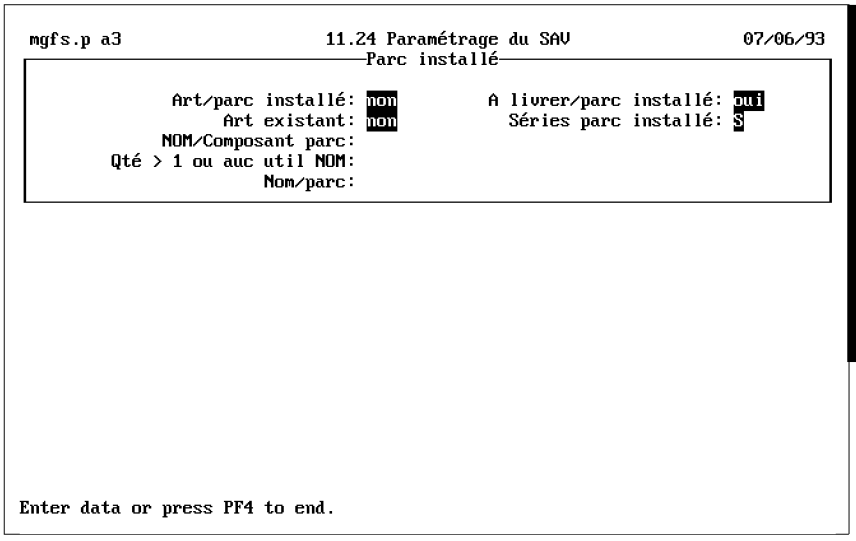


Fig. 9-12 Paramètres du parc installé

Les champs suivants déterminent les modalités de facturation du service après-vente. Examinez attentivement chaque champ et entrez les valeurs correspondant aux modalités choisies.

Champ	Val.	Explication
UM contrat	M P U	Valeur précisant la période de référence standard pour les prix des contrats SAV. Est généralement fixée à Mois, mais libre à vous d'utiliser la durée de l'exercice comptable (Période) ou celle de votre choix (User defined, définie par l'utilisa-teur) ; le trimestre, l'année...
Génère lignes code SAV	O/N	Non indique que la fonction de facturation du service SAV ne générera aucune ligne de commande pour les articles dont le prix est nul.

Arriérés fact	O/N	Oui ou Non selon que les contrats SAV sont facturés à la fin ou au début de la période de référence. Une fois la facture émise, la date suivante de facturation est automatiquement fixée au premier ou der-nier jour de la prochaine période, selon l'option choisie.
Fact périodique	O/N	Oui indique que la facture émise pour le contrat SAV couvre toute la période entamée (ainsi, une facture émise le 23 mai couvre le mois entier si la facturation est mensuelle). Ce choix implique que l'option Répart pér incomplètes est fixée à Non.
Répart pér incomplètes	O/N	Oui indique que la facture émise pour le contrat SAV couvre la période entamée jusqu'à la date de la facture (ainsi, une facture émise le 23 mai couvre les frais jusqu'au 23 mai uniquement). Ce choix implique que l'option Fact périodique est fixée à Non.
Aff. Comptes ventes	O/N	Oui entraînera l'affichage d'une fenêtre de données comptables lorsque vous enregistrerez des lignes d'ARM ou de contrats SAV.
Impr fact vides	O/N	Non inhibe l'impression des lignes de facture si aucun frais n'est facturé au client (les prestations sont couvertes par la garantie). Cependant, pour les besoins de comptabilité générale, ces lignes pourront être créées.
Code cycle Fact par défaut	#	Code de cycle de facturation par défaut utilisé pour la facturation des contrats SAV (écran 11.17.1).

Pas d'appel si client bloqué	0 1 2	Valeur indiquant le traitement à réserver aux appels émanant de clients soumis à un blocage de crédit. 0 Les demandes d'intervention sont acceptées quelle que soit la situation de cré-dit du client. 1 Les demandes d'intervention sont acceptées, mais un message vous avertit que le client fait l'objet d'un blocage de crédit. 2 Les demandes d'intervention prove-nant de clients soumis à un blocage de crédit ne sont pas acceptées. Un message d'erreur s'affiche et refuse l'enregistre-ment de l'appel tant que l'indicateur de blocage de crédit n'a pas été réinitialisé à Non.
Type SAV appel/défaut	#	Code par défaut du contrat SAV ou de la garantie indiquant les termes et les conditions accordées. Ce code sera affiché par défaut pour tous les appels émanant de clients non couverts par un contrat SAV.
Début garantie	O/N	Oui ou Non selon que le contrat SAV doit on non commencer automatique-ment le jour suivant la fin de la garantie. Cette date est fixée par le système au moment de l'enregistrement du contrat dans le parc installé, mais peut être modifiée manuellement.

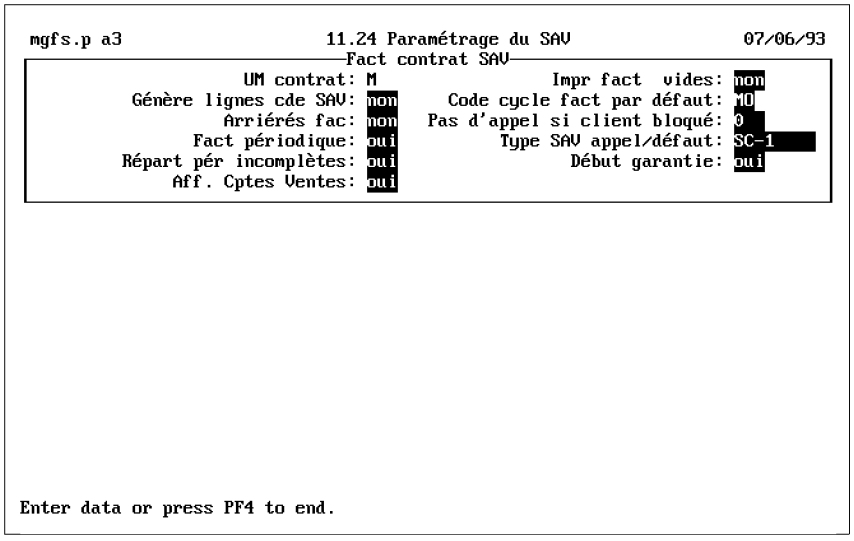


Fig. 9-13 Paramètres de facturation

Les champs suivants déterminent la façon dont le suivi des appels doit fonctionner dans votre système.

Champ	Valeur	Explication
Non soldé	#	Code de statut normal affecté à toutes les activités de SAV en cours. Est affiché par défaut à l'enregistrement initial de l'appel ou de la demande d'intervention dans le système (écran 11.1.9).
Statut clos	#	Code de statut défini par l'utilisateur pour les appels traités. Lorsque vous entrez ce code de statut dans l'écran MAINT des appels SAV (11.1.9), le système considère l'appel comme traité.
File appels/ défaut	#	Code utilisé pour grouper les demandes d'intervention (écran 11.1.11). Lorsque vous enregistrez un appel, ce code est proposé par défaut pour la file d'attente.

Priorité/ défaut	#	Niveau de priorité affecté par défaut aux nouveaux contrats SAV ou aux nouvelles garanties. Les numéros élevés indiquent généralement une priorité élevée.
Comment appel	O/N	Oui indique que les commentaires relatifs à l'appel sont, en règle générale, entrés durant le suivi des appels. Vous pouvez saisir jusqu'à 99 pages d'informations sur un appel.
Durée appel total	O/N	Oui entraîne la comptabilisation, dans l'écran MAINT des appels SAV (11.1.9), du temps consacré à un appel.
Gest file att	0 1	Oui ou Non selon que le gestionnaire de files d'attente (écran 11.13.13) doive afficher les appels non traités par ordre de priorité, ou grouper les appels par technicien, puis par ordre de priorité.
Pause/file attente	# ou 0	Le nombre de secondes à l'issue duquel le gestionnaire de files d'attente rafraîchit l'écran (écran 11.13.13). Ce délai lui laisse le temps de lire les appels affichés, aussi-tôt leur enregistrement dans le système. La valeur 0 (zéro) inhibe le rafraîchissement de l'écran.
Préfixe appel	#	Valeur qui, jointe à la valeur du champ Appel suivant dans l'écran Paramétrage suivi des appels (11.13.24), constitue le numéro de référence par défaut des appels.
Préfixe dem SAV	#	Valeur qui, jointe au Numéro DI indiqué dans l'écran Paramétrage des DI (11.13.6.24), constitue le numéro de référence par défaut des contrats SAV.

Client occasionnel	#	Numéro de client fictif utilisé pour enregistrer les appels de clients ne figurant pas dans le parc installé. Si votre entreprise ne vend qu'à des utilisateurs, ce numéro ne sera probablement pas utile. En revanche, il sera indispensable si vous assurez le SAV des articles vendus par des distributeurs ou des détaillants, et que leurs clients s'adressent directement à vous en cas de difficulté.
Clôt provisoire appel	O/N	Non indique que le système n'autorise pas la clôture des appels enregistrés sous le numéro de client temporaire. La clô-ture ne sera autorisée qu'après conversion de ce numéro en numéro d'utilisateur ou de client permanent (écran 11.1.9).

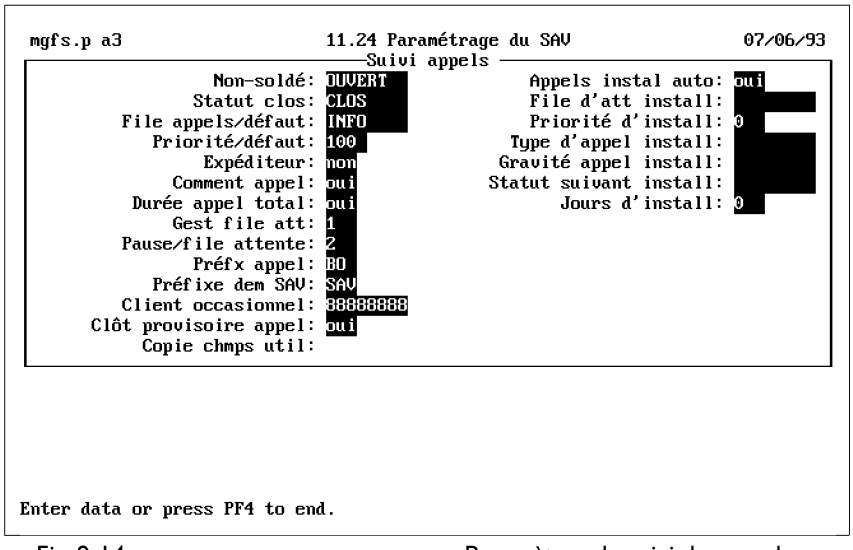


Fig. 9-14 Paramètres de suivi des appels

Les valeurs par défaut suivantes sont utilisées pour suivre la main-d'oeuvre sur les ordres de réparation.

Champ	Val.	Description
Site MO/ défaut	#	Site de comptabilisation de la main-d'oeuvre pour les demandes d'intervention.

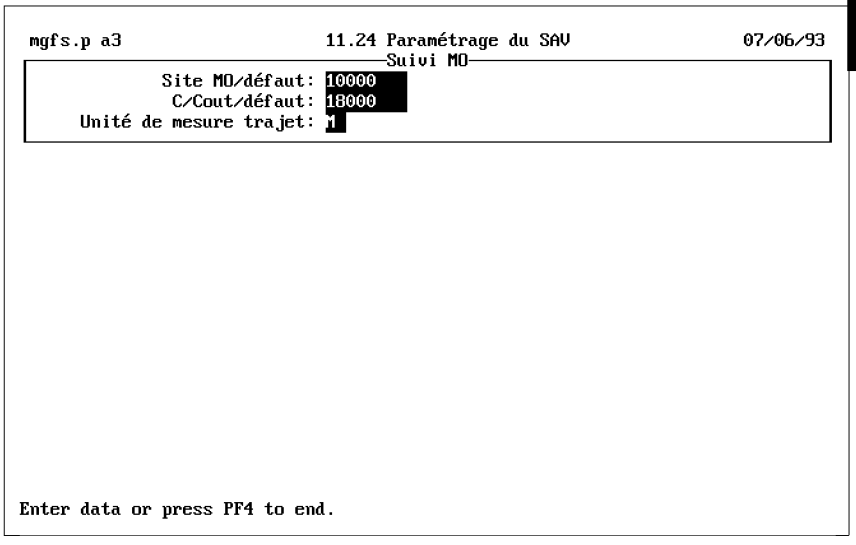


Fig. 9-15 Paramètres de suivi de la main-d'oeuvre

Les valeurs par défaut suivantes apparaissent sur les écrans relatifs aux appels, aux ARM et aux réparations.

Champ	Val.	Description
Code garantie	W	Valeur fournie pour édition uniquement. Est affichée dans le champ Type du contrat de l'écran MAINT des ARM (11.15.1.1), si le code de garantie est précisé pour la ligne.
Type garantie/ défaut	#	Si vous ne précisez pas de type de garantie sur l'ARM, le système utilise cette valeur sur la facture.

Code Contrat SAV	S	Valeur fournie pour édition uniquement. Est affichée dans le champ Type du contrat de l'écran MAINT des ARM (11.15.1.1), si le code du type de contrat SAV est précisé pour la ligne.
Code imp frais	#	Valeur définie par l'utilisateur, qui permet de facturer la totalité des presta-tions au client, si ce code est précisé sur la facture ARM.
Code gratuit	#	Valeur définie par l'utilisateur, qui permet de ne facturer aucune prestation au client, si vous entrez cette valeur sur une facture ARM.
Type SAV gratuit	#	Type de demande d'intervention pour les articles non facturés.
Aff Comptes ventes ARM	O/N	Oui entraîne l'affichage d'une fenêtre de données comptables lorsque vous enregistrez des lignes dans des contrats SAV et des ARM.

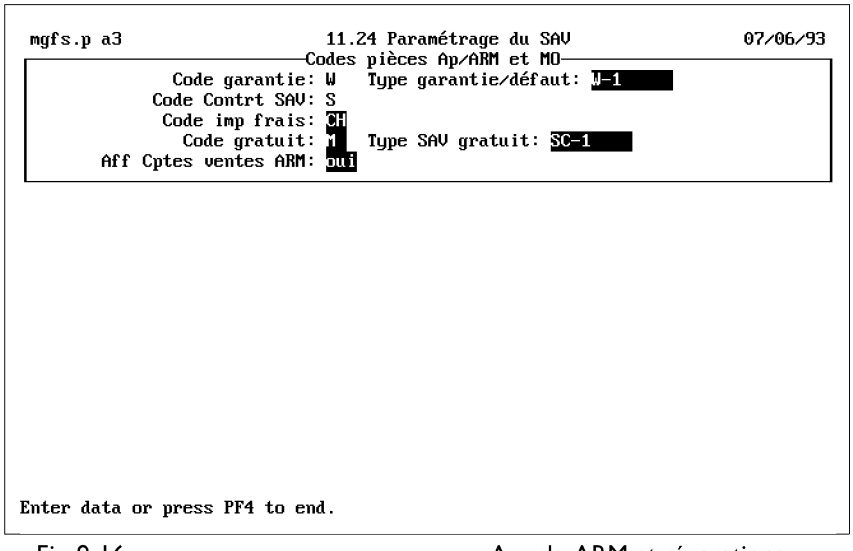


Fig. 9-16 Appels, ARM et réparations

Etape 26 **Charger les articles installés.** La fonction MAINT articles installés (écran 11.1.7) permet d'enregistrer les données sur les articles en réparation. Selon la configuration que vous avez établie dans l'écran Paramétrage du SAV (11.24), tout article que vous enregistrez ici pourra ou non avoir été défini dans le fichier maître des articles. Par ailleurs, vous aurez peut-être à définir les frais de main-d'oeuvre et de transport sous garantie en tant qu'articles installés pour pouvoir les facturer sur les contrats et les demandes d'intervention.

Pour chaque article, vous devez indiquer si le système doit tenir à jour l'historique des prestations : nom de l'acheteur, date de l'achat, nombre d'articles achetés, adresse de livraison, etc. Cet historique est nécessaire si l'article est susceptible de nécessiter des réparations à l'avenir. Mais, pour alléger la gestion de la base de données, vous aurez intérêt à ne pas conserver l'historique des prestations sur les consommables (par exemple, les cartouches d'imprimante). Notez que vous pouvez également utiliser l'écran MAINT articles installés uniquement pour enregistrer des données statistiques à titre de référence.

Champ	Val.	Explication
Code garantie	#	Code de garantie par défaut de l'article. Peut être modifié manuellement sur les transactions. Est utilisé avec le type SAV afin de déterminer les frais de facturation. Ainsi, un article peut avoir un code de garantie dont le type de prestations qui lui est affecté précise une couverture à 100 % des pièces détachées. Si le type SAV de cet article installé est également fixé à Produit, le système extrait le pourcentage de couverture indiqué au moment de la facturation de l'article.
Type syst	S O SW	Système Autre Logiciel Champ utilisé pour consultation uniquement dans la présente version. Système indique que vous entrez des composés finaux pour les produits configurés.

Parc installé	O/N	Gère l'interface entre les ventes et le parc installé du SAV. Oui indique que la fonction Intégr. comptable des factures (écran 7.16) transfère automatiquement les données des commandes client et des factures, et crée un enregistrement client de service après-vente à partir de l'adresse client mentionnée sur la commande client, ainsi qu'un enregistrement utilisateur à partir de l'adresse de livrai-son figurant également sur la commande client. Notez que cette fonction exige que l'indicateur A livrer/parc installé soit également fixé à Oui dans l'écran Paramé-trage du SAV (11.24).
Qté parc installé	O/N	Oui entraîne la création d'un enregistrement unique d'article du parc installé pour chaque unité de l'article. Notez que cette fonction exige que l'indicateur A livrer/parc installé soit également fixé à Oui et que l'indicateur Séries parc installé soit positionné sur Top level (composé final) ou Série (écran 11.24).
Couvert.	S C	S ou C selon que les composants de cet article sont inclus dans la garantie ou que seul l'article est couvert.
Garantie fourn	O/N	Oui indique que, théoriquement, l'article est vendu sous garantie. Information fournie pour consultation uniquement.
URS	O/N	Désigne les unités qui peuvent être remplacées sur site. Information fournie pour consultation uniquement.

Périodicité MP	#	Nombre de jours (civils) entre deux in-terventions de maintenance. Correspond à la durée du cycle de maintenance pré-ventive pour cet article. La date de la prochaine intervention est calculée en ajoutant à la date d'installation ou à la date de la dernière intervention, le nombre de jours indiqué ici.
Type SAV	P	Produit
	S	Contrat SAV/garantie
	L	Main-d'oeuvre
	T	Transport
	M	Divers
	E	Frais
		Code identifiant la nature de l'article. Si le même type de service est également associé au code de garantie de l'article, le système extrait le pourcentage de couverture à la facturation.

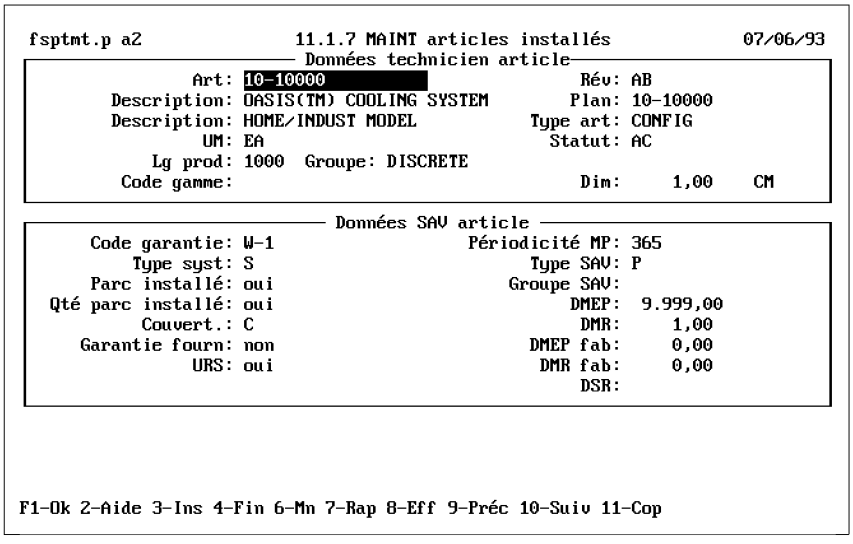


Fig. 9-17 Ecran MAINT articles installés

Etape 27 **Charger les utilisateurs.** Lors de la mise en oeuvre, vous devez définir les enregistrements des utilisateurs dans le parc installé à l'aide de la fonction MAINT adresses utilisateurs (écran 11.10). Tous les utilisateurs sont entrés par client (l'entreprise à laquelle ils ont acheté le

produit ou la prestation). Ultérieurement, vous pourrez si vous le souhaitez, obtenir une création automatique des utilisateurs. (écran 11.24).

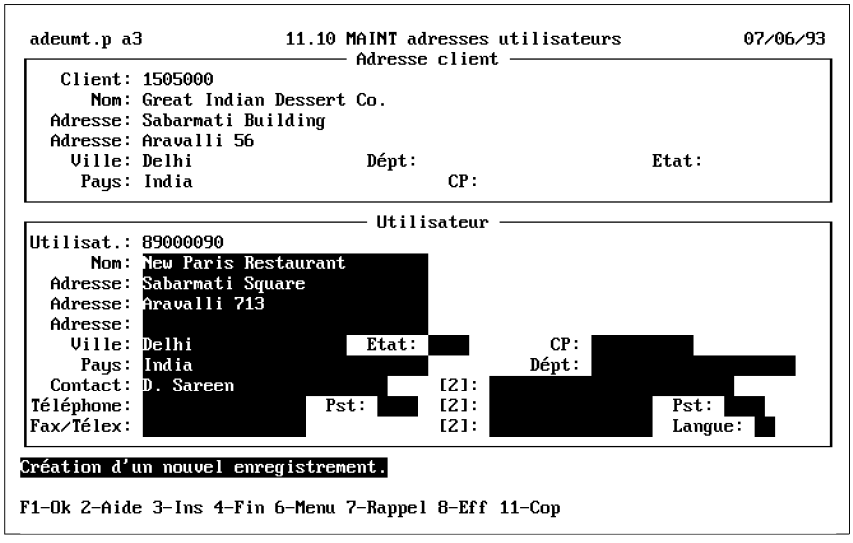


Fig. 9-18 Ecran MAINT adresses utilisateurs

Etape 28 **Charger les offres et les contrats de SAV ouverts.** Cette opération est assurée via les fonctions MAINT des offres SAV (écran 11.5.1) et MAINT des contrats SAV (écran 11.5.13).

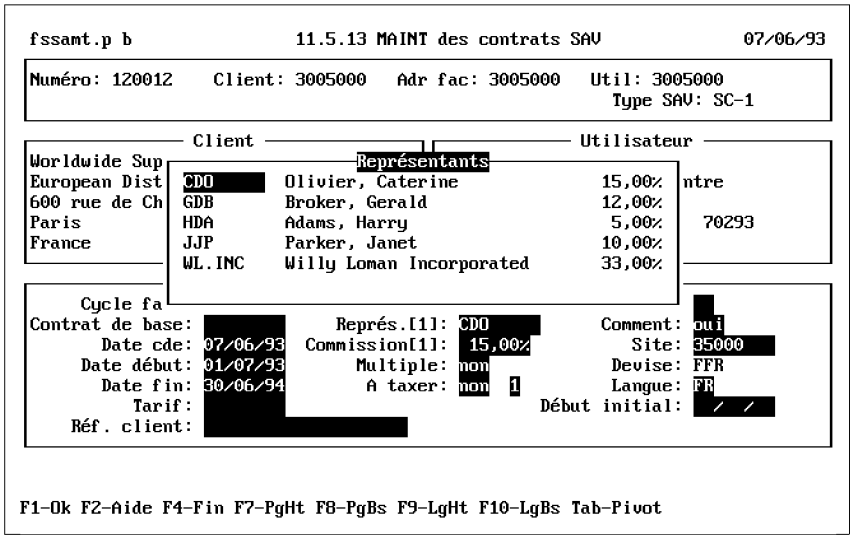


Fig. 9-19 Ecran MAINT des contrats SAV

Etape 29 **Charger les appels en attente de réponse.** Cette opération est réalisée via la fonction MAINT des appels SAV (écran 11.13.1).

```
fscamt.p 05              11.13.1 MAINT des appels SAV              28/06/93
                          Sélection util
     Série: 10022
      Util: 01000000                          Colossal Conglomerat
       Art: 77-110              Réf: 0        PUMP,10000GPH,SERIES 10K
  Contrat:          SC-1                     SERVICE AUTOMATIQUE
     Appel: CA4                              Suite 1000 Colossal Building
Date début:            Date install: 17/07/92 Evanston
  Date fin:            Fin garantie: 27/09/92  Réponse: 4       HOURS
    Client: 01000000  Colossal Conglomerates LTD

                          Info appel
 Orig appel: Eduard d'Orsay          Tél: 800-867-5309
Description: pompe - remplacement
    Gravité:                    File: INFO                    Zone
       Type:              Dt incid: 28/06/93        AMERICAS
Spécialité:                H incid: 10:29
     Affect:                St Suiv:
   Priorité: 0          Date statut suiv: 28/06/93   Comment appel: oui
     Statut: OPEN          H statut suiv: 14:29        Saisie par: test3


F1-Ok 2-Aide 3-Ins 4-Fin 6-Menu 7-Rappel 8-Eff 11-Cop
```

Fig. 9-20 Ecran MAINT des appels SAV

Etape 30 **Charger les articles du parc installé.** La fonction MAINT des articles du parc (écran 11.3.1) permet d'enregistrer les données de prestation concernant les utilisateurs existants et les articles qu'ils possèdent. C'est également par ce biais que sont enregistrées les garanties existantes et leurs dates d'expiration.

```
fsisbmt.p a3            11.3.1 MAINT des articles du parc           07/06/93
                          Adresse utilisateur
     Util: 3005000               No client: 3005000
      Nom: Worldwide Supplies
  Adresse: European Distribution Centre
  Adresse: 600 rue de Champlain
    Ville: Paris                Dépt:                      Etat:
     Pays: France                       CP: 70293

                          Données article / parc installé
              Art: 66-120                      Série:
      Description: MOTEUR, DODGE 440CC AS       Réf: 1
          Niv rév:
     Date install: 07/06/93                  Composé: non
        Type art: S                        Composant: non
    Code garantie: W-1                       Dern MP:
Expiration garantie: 05/09/93             MP suivante: 07/06/94
              Qté: 1                          Pér MP: 365
       Cde client:          Lg: 0            No fact:
Réf:


F1-Ok 2-Aide 3-Ins 4-Fin 6-Mn 7-Rap 8-Eff 9-Préc 10-Suiv 11-Cop
```

Fig. 9-21 Ecran MAINT des articles du parc

Etape 31 **Charger les configurations installées (facultatif).** La fonction MAINT des config. installées (écran 11.3.4) permet d'enregistrer l'emplacement approximatif des articles configurés. Par exemple, une entreprise vend des systèmes informatiques composés d'une unité centrale, d'un écran, de plusieurs unités de disquette et d'un modem. Une entreprise importante achète ce système et répartit ses éléments (composants) entre plusieurs utilisateurs dans différents bureaux de l'entreprise. Comme ces personnes s'adressent directement à vous en cas de problème, il est indispensable que vous disposiez d'informations sur chaque composant ainsi que sur le composé lui-même, mais il n'est pas nécessaire d'enregistrer tous les composants dans l'écran MAINT des articles du parc.

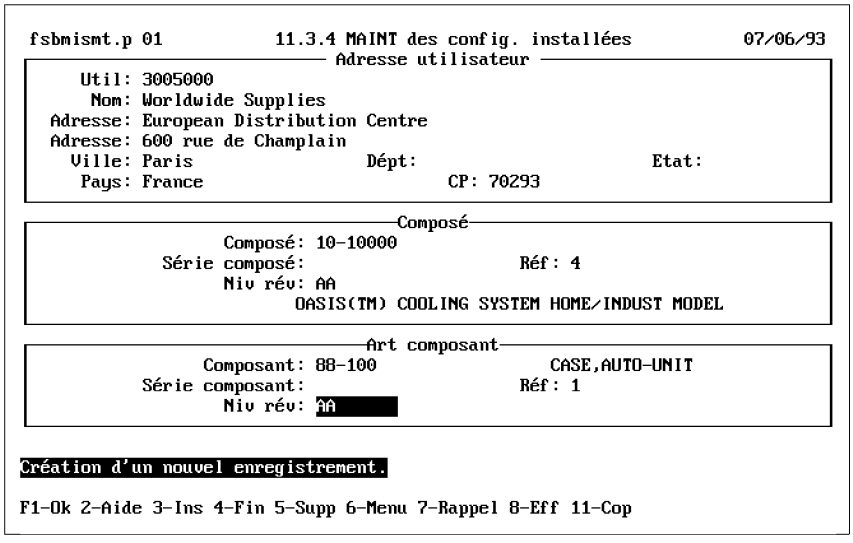


Fig. 9-22 Ecran MAINT des config. installées

Etape 32 **Passer en production.** Une fois tous ces préparatifs effectués, vous pourrez commencer à traiter les appels, les retours et les réparations.

Index

!

Champ
Format lg UM, 7-21

A

Achat
procédures, 3-16
Achats
approbation, 4-5
approbations, 4-19
articles hors fabrication, 3-12
bons de réception, 3-4
commandes ouvertes, 3-4, 3-6, 3-28 - 3-29
comptes, 4-6
contrats de sous-traitance, 3-12 - 3-13, 3-44
cycle de vie, 4-4
demandes, 3-3, 3-15 - 3-16, 4-5
demandes d'achat, 4-19
devises multiples, 4-12
écart de prix, 4-9
écart sur prix d'achat, 3-44
factures CF, 3-11, 3-14
flux, 3-9
généralités, 3-1
historique, 3-41
mise en oeuvre, introduction, 4-1
mise en oeuvre, résumé, 4-2 - 4-3
ordres, 3-17 - 3-27
paramétrage, 3-19
passés en charges, 3-13
pièces CF, 3-11, 3-14
politique, 3-14
procédures réglementaires, 4-12
programmes d'approvisionnement, 3-6, 3-30 - 3-40
questions de comptabilité et de coûts, 3-44 - 3-47
réceptions, 3-41
réceptions et retours, 4-11
retours, 3-4, 3-20, 3-42
sécurité, 4-20
stock d'atelier, 3-13
suppression des ordres périmés, 3-43
taux de change, 4-12
traitement multi-sites, 3-11 - 3-12
transactions, 4-4, 4-6 - 4-7
Achats hors fabrication, 3-12, 3-20
CBN, 3-12
mise à jour des stocks, 3-12
Achats passés en charges, 3-13
Acomptes
achats, 3-27
Activités d'achat, 3-9
Adresse de facturation par défaut, 4-7
Adresse de livraison
temporaire, 6-7, 7-10
Adresse de livraison par défaut, 4-7
Adresses, 4-7
temporaires, 6-7
vente, facturation, livraison, 6-7
Adresses, client, 6-5
Allocations, 1-20 - 1-24, 2-5
automatiques, 1-21
détaillées, 1-20
générales, 1-20
manuelles, 1-21
méthode de prélèvement, 2-16
Allocations automatiques, 1-20
Allocations manuelles, 1-21
Analyse ABC, 1-46
écart de quantité, 1-46
écart de valeur, 1-46
tolérance, 1-46
Analyse des ventes
début de l'exercice comptable, 7-31
quotas des représentants, 7-28
représentants et commissions, 7-10
Annulation
commandes ouvertes, 3-29
ordres d'achat, 3-22
Approbation
demandes d'achat, 3-9, 3-16
Approbation de crédit, 6-25
Approbation des demandes d'achat, 4-5
ARM, 8-2, 8-9, 8-17, 8-20
allocations de stock, 8-36
bas de page, 8-44
blocages de crédit, 8-45
Champ Acompte, 8-45
Champ Conversion UM, 8-44
Champ Coût, 8-43
Champ Emplac, 8-43
Champ Impression commande client, 8-45
Champ Lot/Série, 8-43

Champ OF AF, 8-44
Champ OK partiel, 8-45
Champ Réf, 8-44
Champ Site, 8-43
Champ Type expédition, 8-44
Circulation des articles retournés, 8-19
commentaires d'en-tête, 8-41
commentaires sur les lignes d'ARM, 8-41
consommation des prévisions, 8-36, 8-40
création, 8-40
demandes d'intervention, 8-39
édition de l'analyse des ventes, 8-39
effet sur les ventes, 8-36
exemple, 8-5
facturation, 8-33, 8-39
garanties, 8-26
impression, 8-45
listes de colisage, 8-45
listes de prélèvement, 8-45
organigramme, 8-18
paramétrage, 8-45
préfixe de commande client, 9-20
réceptions, 8-42, 8-44
RF, 8-36
sites/emplacements pour la gestion des stocks, 8-36
sorties, 8-42 - 8-43
suivi de main-d'oeuvre, 8-42
utilisations, 8-18
Article critique, 1-15
Articles
classes ABC, 2-6
codes, 4-11
coût, 2-10
coûts, 4-9
fichier maître, 4-9
hors fabrication, 4-11
hors stock, 4-11
passés en charges, 2-12
planification, 4-8
référence du fournisseur, 4-11
sous-traitance, 4-11
stock atelier, 2-12
UM, 2-11
Articles de stock, 3-24
achats, 3-19
Articles fournisseur, 3-20, 3-23
demandes d'achat, 3-16, 3-23
ordres d'achat, 3-23
Articles hors fabrication, 3-24, 4-11
Articles installés, 8-7 - 8-8
transfert, 8-24
Articles livrés directement par le fournisseur, 6-8
Articles passés en charges, 3-24
Avoir
retour de marchandises, 3-11

B

Bas de page, 3-5, 3-26
Base de données
centralisée, 7-5
Base de données centrale, 4-4
Bases de données
stock, 4-4
Bases de données multiples, 4-4, 7-5
Bons de réception, 3-4, 3-11
triple rapprochement, 3-14
Borne de planification
programmes de réceptions, 3-39

C

Calcul des charges
capacités du fournisseur, 3-46
Capacités du fournisseur, 3-46
Casier, 2-5
CBN
articles hors fabrication, 3-12
commandes ouvertes, 3-6, 3-28
ordres d'achat, 3-6, 3-22, 4-6
ordres fermes, 4-6
ordres proposés, 4-6
programmes d'approvisionnement, 3-7, 3-34
programmes de réceptions, 3-39
Centres de charge
contrats de sous-traitance, 3-46
CG
coût matières, 4-19
double imputation des transactions, 2-21
écritures, 4-11
soldes cumulés annuels, 2-21
Champ
1099 requis, 4-8
Ach/Fab, 4-9
Adr fac/Adr liv, 4-16
Adresse société, 7-22, 7-25
Alloc dét/Cde cli, 7-24
Allocation de stock aux lignes de commande pour une échéance déterminée, 7-24
Allouer sur qté disponible, 7-24
Annuler manquants, 4-18
Approb saisie par, 4-19
Approuvé par, 4-19
Blocage pmt, 4-8
Cde client suiv, 7-26
Cdes clients/histo, 7-25
Code journal, 2-19
Codes frais exonéré/non exonéré, 7-28

Commandes confirmées, 7-27
Commen. en-tête offre, 7-22
Comment en-tête OA, 4-17
Comment. en-tête cde client, 7-25
Comment. lg OA, 4-17
Comment. lgn offre, 7-22
Consommation prévue, 7-27
Contrôle, 4-9
Coût réel de CF, 2-18
Cpte ach/C/Coûts intersociétés, 2-18
Cpte régul transf int, 2-18
Création écritures CG, 2-18
Croissant ou décroiss, 2-20, 7-7
Cum coûts inf dans coût mat, 2-17
Dél ach, 4-9
Délai expédition, 7-25
Ecriture suivante, 2-19
Facture suiv, 7-26
Factures clients/histo, 7-25
FOB, 7-22, 7-26
Format lg U/M, 4-17
Format lg UM, 7-26
Fourn, 4-8
Impr seul. lgn à facturer, 7-26
Imprim. offres, 7-22
Imprimer des clients, 7-25
Intégrer avec AV, 7-27
Jrs avant expir., 7-22
Jrs sortie, 2-17
Lieu de contrôle, 4-18
MAN CC/Fact, 7-26
Mois déb exercice, 7-27
OA suivant, 4-5, 4-17
Ord prélèv, 7-7
Ordre prélèv., 2-20
Ordres A/F unit, 7-13
Pourcent tolérance/Coût toléré, 4-18
Préfixe bon récept, 4-18
Préfixe OA, 4-16
Prélèver seul lgn allouées, 7-24
Qté disponible à allouer, 7-23
Récept tout, 4-18
Réception A/F dans cde, 7-13
Réception A/F dans OF, 7-13
Réception suiv, 4-18
Réf, 2-5
Site OA, 4-8
Site/défaut, 2-19
Spécifications règlt, 4-8
Tarif, 4-10
Tolérance de qté en stock ou util annuelle, 2-16
Tolérances art., 2-17
Tri CF, 4-17
Type bon récept, 4-18
  UM dim., 1-15
  UM poids net, 1-15
Champ définissant la gravité de l'incident, 8-28
Champ Type client, 7-10
Chèques, 4-8
Circulation des transactions de stock, 1-26
Classification des adresses, 6-6
Classification des articles, 6-8
Clients, 8-4, 8-7
  et utilisateurs, 8-7
  parc installé, 8-8
  temporaires, 9-18
Clôture
  ordres d'achat, 3-22, 3-43
Code article
  ordres d'achat, 3-19
Code de statut, 2-4
Code statut
  ordres d'achat, 3-22
Codes
  de statut, 2-4
  définis par l'utilisateur, 6-5
  emplacement, 2-4
  entité, 7-5
  site, 2-4, 7-5
  tarifs, 7-9
Codes article
  articles fournisseur, 3-16
  fournisseur, 3-23
Codes article fournisseur, 4-4
Codes cycle
  commandes ouvertes, 3-28
Codes d'approbation d'achat, 4-19
Codes de catégorie
  appels, 8-31
  contrat SAV, 8-14, 8-40
  exemple, 8-5
  garantie, 8-26
  suivi des appels, 8-12
Codes de compétence
  appels, 8-29
Codes de spécialité
  exemple, 8-5
Codes de statut
  numéros de lot/série, 1-3
  restrictions, 2-10
Codes de statut du stock, 1-10
  disponibles, 1-11
  gérés par le CBN, 1-11
  sortie excédentaire, 1-11
  types de mouvements interdits, 1-12
Codes de tarifs, 7-9
Codes entité, 1-4
Codes révision

achats, 3-22, 3-26
Codes site, 4-4
Codes type
achats, 3-40
Codes type pour les états et les interrogations, 3-40
Commandes cadencées, 4-22
achats, 3-31, 3-33
Commandes client
accusé de réception des commandes, 6-28
activités de clôture mensuelle, 6-36
adresse de livraison temporaire, 6-7
adresses client, 6-4
allocation de stock, 6-28
allocation de stock générale, 6-28
allocation détaillée, 6-28
analyse des ventes, 6-3
approbation de crédit, 6-25
article hors fabrication, 6-8
article livré directement, 6-8
articles en stock, 6-7
articles hors fabrication, 6-7 - 6-8
articles hors stock, 6-7
articles livrés directement, 6-7 - 6-8
avoirs pour marchandises retournées, 6-34
classification des adresses, 6-6
classification des articles, 6-8
classifications des articles, 6-7
code NSN, 6-9
code tarif, 6-11
code UPC, 6-9
codes de représentant, 6-10
codes définis par l'utilisateur, 6-5
codification, 6-7
commandes non confirmées, 6-27
commentaire principal, 6-10
commentaires d'en-tête, 6-10
commentaires d'en-tête et de lignes de commande, 6-10
commissions, 6-9
comptabilisation des factures, 6-35
conditions de paiement, 6-14
conditions de paiement des clients, 6-15
confirmation, 6-26
consommation des prévisions, 6-27
conversion des unité de mesure, 6-13
correction des factures comptabilisées, 6-35
correspondance entre les références des articles en stock et les références client, 6-9
date d'échéance, 6-16
date de livraison annoncée, 6-16
date de livraison demandée, 6-16
date de livraison effective, 6-16
date demandée, 6-16
dates de livraison, 6-16
demande de prix, 6-2
demande exceptionnelle, 6-28
démarque, 6-14
devise, 6-10
devises, 6-11
données communes aux offres commerciales et aux commandes client, 6-4
données relatives aux ventes, 6-4 - 6-14
données relatives aux ventes, adresses client, 6-5
données relatives aux ventes, sites, 6-4
écrans de saisie, 6-4
édition des ventes par article, 6-41
édition des ventes par client, 6-41
édition par classement des articles, 6-41
enregistrement d'une commande client, 6-17
facturation, 6-37
facturation de plusieurs livraisons, 6-35
factures à payer, 6-34
factures d'avoir, 6-34
généralités, 6-16 - 6-32
horizon de planification, 6-27
impression des factures, 6-34
impression des listes de prélèvement et de colisage, 6-32
indicateur ??Ship Allocated, 6-32
indicateur ??Ship Picked, 6-32
livraison des articles configurés, 6-40
livraisons des commandes client, 6-32
logique de prélèvement, 6-31
logique de tarification du système, 6-13
MAINT type de liste d'adresses, 6-5
maintenance des commandes client, 6-16 - 6-32
module Analyse des ventes, 6-2 - 6-3, 6-40
module Devis, 6-2 - 6-3
module Gestion commerciale, 6-2 - 6-3
module Variantes et Options, 6-2 - 6-3
notions fondamentales, 6-2 - 6-3
offres commerciales, 6-2
positionnement des indicateurs de paramétrage des commandes client, 6-29
pourcentage de commission, 6-10
pourcentages de remise, 6-12
prévision, 6-16
prix, escomptes et prix nets, 6-11
processeur de configuration, 6-13
produits configurés, 6-36
produits configurés, création de configuration, 6-39
produits configurés, nomenclature standard, 6-39
produits configurés, remarques sur l'assemblage, 6-40
produits configurés, variantes, 6-36
programme de livraisons, 6-22

programme de planification, 6-20, 6-22
programmes d'expéditions, 6-23
programmes de livraisons client, 6-19
rapport sur les quotas et les performances des représentants, 6-40
remise, 6-14
retour, commandes client et ligne de commande client ouvertes, 6-37
retours, commande client fermée, 6-37
retours, commande client ouverte et ligne de commande fermée, 6-37
retours, commandes client et ligne de commande client ouvertes, 6-37
saisie des données, 6-7
saisie des données articles, 6-8
sélection du mode d'allocation, 6-29 - 6-31
sites, 6-4
supplantation des emplacements/quantités de la liste de prélèvement, 6-29
traitement des commandes non confirmées, 6-27
traitement des offres commerciales, 6-15
type article à blanc, 6-8
unité de vente et unité de stockage, 6-9
Commandes client libellées en devise non comptable, 7-15
Commandes clients programmées, 5-23
Commandes ouvertes, 3-6 - 3-7, 3-10, 3-28 - 3-29, 4-5
annulation, 3-29
CBN, 3-6, 3-28
codes cycle, 3-28
dates d'échéance, 3-28
demandes d'achat, 3-15
lancement, 3-10
libération, 3-28
numéros, 4-5
numérotation, 3-29
réceptions, 3-28 - 3-29
types d'articles, 3-25
Commentaire principal, 6-10
Commentaires, 6-10
ARM, 8-41
relatifs aux commandes client, 6-10
représentants, 7-29
Commentaires d'en-tête
ARM, 8-41
Commentaires sur les lignes d'ARM
ARM, 8-41, 8-43
Commentaires sur les opérations
ARM, 8-41, 8-43 - 8-44
Commentaires sur les représentants, 7-29
Commissions, 6-9
Communication des demandes, 5-4
chevauchement des programmes, 5-7
dates des programmes, 5-9
horizons du programme de planification, 5-6
mise à jour des programmes, 5-7
programmes de livraisons, 5-5
programmes de planification, 5-6
quantités programmées, 5-8
Communication des programmes, 5-15
Comptabilisation
écritures, 2-9
inventaire périodique, 2-9
stock, 1-40
Comptabilité client
facturation des services après-vente, 8-39
Comptabilité générale
comptes de stock, 1-37
Compte d'achats, 3-24
Comptes
achats, 3-24
écart sur prix d'achat, 3-44
stocks, 2-15
Conditions de paiement, 4-4, 6-14
achats, 4-7
Configurations, 8-7
contrats SAV, 8-15
déplacement d'articles installés, 8-24
parc installé, 8-8
Configurations comportant plusieurs bases de données, 4-4
Configured items
Se référer : Configurations
Conservation des données, 2-14
Consommation des prévisions, 6-27
Contrats de sous-traitance, 3-12 - 3-13
CBN, 3-13
déclenchement des ordres d'achat, 3-46
délai, 3-46
évaluation des capacités du fournisseur, 3-46
gammes et centres de charge, 3-46
gestion des stocks et des coûts, 3-45
réceptions, 3-44
tarification, 3-45
Contrats SAV, 8-14
ARM, 8-40, 8-42
articles hors garantie, 8-35
configurations, 8-7, 8-15
création, 8-14, 8-25
états, 8-16
facturation, 8-16
facturation par anticipation, 8-27
facturation rétroactive, 8-27
organigramme, 8-14
organigramme de facturation, 8-17
parc installé, 8-8
renouvellement, 8-27

renouvellement automatique, 8-27
suivi des contrats existants, 8-16
ventes, 8-16
Correspondance avec les références client, 6-9
Coût
articles, 2-10
Coût réel, 2-17
Coût unitaire
ordres d'achat, 3-21
Coûts
achats, 3-44 - 3-47
CG (standard), 4-10
derniers, 4-10
moyens, 4-10
réels, 4-10
sous-traitance, 3-45
unités d'achat, 3-21
Coûts CG (standard), 4-9
Coûts de sous-traitance, 4-10
Coûts réels, 4-10
Coûts standard (CG), 4-9
Création d'étiquettes, 1-50
Création étiquettes génériques, 1-51

D

Date d'expiration du stock, 1-18
Date de livraison
ordres d'achat, 3-5
Dates d'échéance
commandes ouvertes, 3-28
ordres d'achat, 3-23
Dates d'expiration, 1-14
Dates d'expiration de la garantie, 8-23
Dates de besoin
achats, 3-24
Dates de début et de fin, 4-11
Dates de livraison, 6-16
Dates de performance
achats, 3-24
Définition des comptes de stock/centres de coût, 1-39
Délai
sous-traitance, 4-11
transport, 3-35, 4-6
Délai de sous-traitance, 4-11
Délai de transport
programmes d'approvisionnement, 3-35
Délais
sous-traitance, 3-46
Demande de prix, 6-2
Demandes d'achat, 3-3, 3-15 - 3-16, 4-5
approbation, 3-9, 3-16, 4-19
articles fournisseur, 3-23
codes article fournisseur, 3-16
commandes ouvertes, 3-15
consommation, 3-4
création, 3-9
devises, 3-15
en attente d'approbation, 4-19
limitations, 3-16
ouvertes, 4-21
site OA, 3-15
unité de mesure, 3-20
Demandes d'intervention, 8-12, 8-32
création, 8-33
exemple, 8-6, 8-13
facturation, 8-39
Déplacement d'articles installés, 8-25
Dernier coût, 4-10
Devise, 4-7
demandes d'achat, 3-15
ordre d'achat, 3-18
taux de change, 3-18
Devise de la commande client, 7-14
Devise de transaction, 4-12
Devises, 6-11
Devises multiples, 6-11
achats, 4-12
Disponibilité du stock, 1-23
Données de coût et CG, 1-34
Données de transaction et de stock, 1-33
Données sur les articles en stock, 1-13
Allocation de lot unique, 1-15
analyse ABC, 1-13
article critique, 1-15
champ No lot automat., 1-17
contrôle par numéro de lot/série, 1-14
durée de vie, 1-14
emplacement, 1-14
intervalles d'inventaire tournant, 1-14
intervalles moyens, 1-14
numéro d'article, 1-14
numérotation automatique des lots, 1-14
site, 1-14
DRP
transferts intersites, 6-4
Durée de vie, 1-14

E

Ecart sur prix d'achat, 3-44, 4-10
Ecarts, 4-10
Ecarts de coûts, 4-10
Ecarts de quantités, 4-10
Echanges, 8-37
Ecritures comptables
stocks, 2-9

EDI, 6-21
EDIT analyse ABC, 1-47
EDIT articles - coûts, 2-10
EDIT des adresses utilisateurs, 9-18
EDIT des clients, 9-5
EDIT des commissions - détail, 9-5
EDIT des employés, 9-5
EDIT des fournisseurs, 9-5
EDIT des représentants, 9-5
EDIT échéancier expiration contrats, 8-27
EDIT lignes de produits, 2-10
EDIT sites, 2-9
EDIT statuts articles, 2-9
EDIT stock - détail, 2-20
Edition analyse ABC, 2-6
Edition de l'analyse des ventes
  ARM, 8-39
Electronic Data Interchange
  Se référer : EDI
Eléments de suivi
  codes entité, 1-4
  écran MAINT emplacement stock, 1-4
  emplacements, 1-4
  sites, 1-4
  suivi par numéro de lot ou de série, 1-4
Emplacements, 1-4, 1-7
  achats, 3-22
  ARM/RF, 8-36
  codes, 2-4
  codes d'emplacement, 1-6
  codes d'emplacement, génériques, 1-8
  codes d'emplacement, par défaut, 1-7
  codes d'emplacement, significatifs, 1-8
  Création automatique d'emplacements, 1-6
  emplacements permanents, 1-8
  emplacements temporaires, 1-9
  INTERRO emplacements, 2-9
  réservés à des articles uniques, 1-9
  types, 1-9
En-tête
  ordres d'achat, 3-17
Enregistrements client, 7-5
Entités, 4-4
Entrepôt de réparations, 8-19, 8-37
  interface avec le module Ordres de fabrication, 8-37
Escompte
  ordres d'achat, 4-8
Escomptes, 6-11
Etat de l'activité des fournisseurs (1099), 4-7
Etat des engagements/OA, 4-5
Etat des réceptions d'achats, 4-20
Etat du stock, 1-18 - 1-19
Etats
  programmes d'approvisionnement, 3-40
Etats financiers, 4-4
Exemple de programme de réceptions, 3-36
Exemples d'écran
  1.10.1, 6-12
  1.2.13, 2-16
  11.1.1, 9-12 - 9-13
  11.1.11, 9-15
  11.1.13, 9-16
  11.1.19, 9-17
  11.1.21, 9-17
  11.1.7, 9-35
  11.1.9, 9-14
  11.10, 9-36
  11.13.1, 9-37
  11.15.24, 9-22
  11.17.1, 9-13
  11.24, 9-25, 9-28, 9-30 - 9-32
  11.3.1, 9-37
  11.3.4, 9-38
  11.5.13, 9-36
  11.5.24, 9-19
  22.3, 6-27
  3.24, 2-15, 2-19
  5, 3-2
  5.1.1, 4-19
  5.1.4, 3-16, 4-20
  5.24, 4-16
  5.3.1, 3-28
  5.5, 5-16
  5.5.1, 3-33, 4-21, 5-17
  5.5.3, 3-37, 5-21
  5.5.7, 3-38, 4-22
  5.7, 4-21
  7.6.1, 5-23, 6-24
  7.6.3, 6-20
  7.6.4, 5-25
  7.6.6, 5-27
  7.6.7, 5-29
  INTERRO des listes d'adresses, 2.10, 6-6
  MAINT codes frais divers, 7-20
  MAINT des articles clients, 7-28
  MAINT offres commerciales, 7-30
  MAINT quotas représentant, 7-29
  Modification exercice fiscal, 7-31
  Paramétrage des cdes client, 7-23
  Paramétrage des offres, 7-21
  Paramétrage variantes/options, 7-12
Exemples d'écran, 2.9, 6-6
Expédition
  adresses, 3-5
  frais, 3-5
  programmes d'achat, 3-7, 3-10

transporteur, 3-27
Expédition des RF, 8-37, 8-46

F

Facturation, 8-2, 8-16, 8-39
appels, 8-33
ARM, 8-19, 8-39
contrats SAV, 8-16, 8-27
cycles, 8-27
cycles de facturation, 8-39
rectifications et annulations, 8-39
relevé des factures, 8-39
RF, 8-19
Factures
triple rapprochement, 3-14
Factures CF
achats, 3-11, 3-14
Feuilles d'inventaire tournant, 1-44
Fichier maître des taux de change, 6-11
Field Replaceable Unit
Se référer : FRU
Files d'attente, 8-29
exemple, 8-5
Fin d'exercice, 2-14
Fin de période, 2-14
Flux de la demande dans le module Achats, 3-4
Flux des commandes ouvertes, 3-28
Flux des demandes d'achat, 3-15
Flux des programmes d'approvisionnement, 3-30
Flux des réceptions, 3-41
FOB point, 3-27
Fonctions de suivi d'inventaire, 1-3
Fournisseur
historique des paiements, 4-7
Fournisseurs
1099 requis, 4-8
adresses de paiement, 4-7
codes article, 4-11
devise, 4-12
multinationaux, 4-7
offres, 4-11
offres de prix, 4-9
supplantation des offres de prix, 4-10
taux de change, 4-12
taxes, 4-7
Fractionnement de lot, 2-5
Free on Board
Se référer : FOB

G

Gamme des ordres de fabrication, 4-11
Gammes
contrats de sous-traitance, 3-46
Garanties, 8-25 - 8-26
arrivées à expiration, 8-34 - 8-35
configurations, 8-7
parc installé, 8-8
vérification de la couverture, 8-23
Gel pour inventaire, 1-52
Gestion commerciale, 6-2
présentation générale, 6-1
Gestion des files d'attente, 8-29 - 8-30
Gestion des lancements, 5-2
chevauchement des programmes, 5-7
commandes clients programmées, 5-23
communication des demandes, 5-4
communication des programmes, 5-15
dates des programmes, 5-9
fonctions, 5-16 - 5-29
gestion des programmes de réceptions, 5-30
horizons du programme de planification, 5-6
maintenance des programmes d'expéditions, 5-29
mise à jour des programmes, 5-7
mise à jour des programmes d'expéditions, 5-28
ordres d'achat programmés, 5-16
origines, 5-2
programme de planification, 5-22
programmes clients, 5-12, 5-23
programmes de livraisons, 5-5, 5-21, 5-25
programmes de planification, 5-6, 5-26
programmes de réception, 5-30
programmes de réceptions, 5-18
programmes fournisseurs, 5-10, 5-16
quantités programmées, 5-8
relations client/fournisseur, 5-4
schémas d'expédition/livraison, 5-14
types de programmes, 5-15
Gestion des stocks, 4-11
allocations, détaillées, 1-20
allocations, générales, 1-20
analyse ABC, 1-46
caractéristiques, 1-2 - 1-3
code site, 1-3
codes de statut des stocks, 1-3
comptabilisation, périodique, 1-40
comptabilisation, permanente, 1-40
délai de sortie, 1-18
écran INTERRO des mouvements - détail, 1-33
EDIT écart d'inventaire, 1-53
éditions, 1-56
emplacements, 1-3
en-cours, 1-3

enregistrements détaillés du stock, 1-18 - 1-19
entité financière, 1-3
expéditions, 1-28
gestion physique des stocks, 1-3
historique des transactions, 1-32
interface avec la comptabilité générale, 1-36 - 1-41
INTERRO des mouvements/article, 1-34
introduction, 1-1
inventaire, 1-42 - 1-55
inventaire physique, 1-42, 1-48
inventaire tournant, 1-42
inventaires hors tolérance, 1-53
méthode de prélèvement, 1-21
méthode de prélèvement des stocks, 1-21
méthode de prélèvement des stocks, emplacement, 1-21
méthode de prélèvement des stocks, par date, 1-21
méthode de prélèvement des stocks, par numéro de lot/série, 1-21
mise a jour des soldes du stock, 1-54
modification des possibilités de sortie du stock
avec post-déduction, 1-29
notions fondamentales, 1-2 - 1-3
post-déduction, 1-28
réceptions, 1-28
sites, entités, bases de données multiples, 1-5
sorties, 1-28
suivi des stocks, 1-3
suivi par numéro de lot/série, 1-16
transactions, 1-3
transactions de stock, 1-25 - 1-35
transactions de stock, expéditions, 1-26
transactions de stock, retours, 1-26
transactions non planifiées, 1-30
transactions spécialisées, 1-31
transferts, 1-27
transferts vers un autre lieu, 1-27
types de mouvements interdits, 1-12
vérification de la disponibilité du stock, 1-23
Gestionnaire des files d'attente des appels, 9-15
Gravité des appels, 8-12

H

Historique
achats, 3-41
Horizon de fabrication, 3-31
Horizon des matières premières, 3-31
Horizon seamines fermes, 3-33
Horizons, 4-6
achats, 4-6
autorisation, 3-34
fabrication, 3-31
matières premières, 3-31
programmation, 3-32
programmes de livraisons, 3-34
programmes de planification, 3-34
semaines fermes, 3-33
Horizons d'autorisation, 3-34
Horizons de programmation, 3-32
Horizons du programme de planification, 5-6

I

IDonnées sur les articles en stock
unité de mesure (UM), 1-13
Impression
ordres d'achat, 3-18, 3-20, 3-27
Impression des appels, 8-32
Ingénieurs, 8-29
exemple, 8-5
Intégration comptable des factures, 4-11
INTERRO des appels SAV, 8-31
INTERRO emplacements, 2-9
Interventions sur site
exemple, 8-5
Inventaire
gel, 1-52
Inventaire périodique, 2-9
Inventaire permanent, 2-9
Inventaire physique, 1-42, 1-48
création/impression ds étiquettes, 1-49
étiquettes des articles, 1-49
gel, 1-52
pas de recomptage, 1-53
Saisie des quantités comptées par étiquette, 1-53
zéro stock, 1-55
Inventaire tourant
exemple, 2-6
Inventaire tournant, 1-42, 2-6
tolérances, 2-7 - 2-8
Inventaire tournant et inventaire physique, 1-43
Inventory control
Se référer : general ledger module
Se référer : physical inventory
Se référer : system setup

J

JAT, 5-2

L

Langue, 4-7
Lignes
format de saisie, 3-19

ordres d'achat, 3-5, 3-19
saisie multiple, 3-19
saisie unique, 3-19
Lignes de produits
comptes par défaut, 2-10
Litiges, 4-8
Logique de tarification, 6-13
Logique de tarification du système, 6-13

M

MAINT Adr. paiement fourn., 4-7
MAINT approbations d'achat, 4-19
MAINT ARM, 8-41
MAINT articles installés, 8-22
MAINT cde cadencée, 3-33, 4-21
MAINT clients, 9-18
MAINT codes frais divers, 9-19
MAINT comptes de stock, 1-39, 2-15
MAINT conditions garantie, 8-26, 9-11
MAINT contrats SAV, 8-25
MAINT demandes d'achat, 4-20
MAINT des adresses société, 9-5
MAINT des appels SAV, 8-26, 8-28 - 8-29
configuration des menus utilisateur, 8-47
MAINT des ARM, 8-40, 9-20
MAINT des articles du parc, 8-22 - 8-23
MAINT des articles fourn., 4-9, 4-11
MAINT des commandes ouvertes, 3-28
MAINT des contrats SAV, 8-16
MAINT des cycles de relevé, 8-27, 9-13
MAINT des DI, 8-13 - 8-14, 8-33
MAINT des employés, 9-5
MAINT des lignes de produits, 4-10, 9-7
MAINT des ordres d'achat, 4-21
MAINT des paramètres généraux, 8-28, 9-10
MAINT des RF, 9-21
MAINT des statuts d'appel, 9-14
MAINT des taux de change, 4-12
MAINT des techniciens SAV, 9-17
MAINT des unités de mesure, 2-11
MAINT emplacements, 9-21
MAINT factures d'interv, 8-33 - 8-34
MAINT lignes de produits, 1-39
MAINT programmes de récep., 3-37
MAINT RF, 8-37
MAINT sites, 9-21
MAINT spécialités techniciens, 9-17
MAINT touches de fonction, 8-47
MAINT types de contrats SAV, 8-15, 9-11, 9-20
Maintenance des demandes d'achat, 3-16
Maintenance des programmes d'expéditions, 5-29
Maintenance des programmes de réceptions, 5-19
MAJ des programmes de réception, 3-38
MAJ prog. de livraisons fourn., 4-22
Matières
écarts, 2-13
périmées, 2-14
rebuts, 2-14
Menu Achats, 3-2
Menu Conditions de crédit, 8-45
MENU données de référence SAV, 8-15
Menus utilisateur, 8-47
Méthode de prélèvement, 1-21, 2-16, 2-19
Méthode de prélèvement des stocks, 2-19
Méthode JAT
post-déduction des stocks, 2-6
Mise à jour automatique des programmes de réceptions, 3-39
Mise à jour des programmes d'expéditions, 5-28
Mise en oeuvre de la gestion des stocks
concepts, 2-1
résumé, 2-1
Mise en oeuvre des modules de Gestion
indicateur Bloc crédit, 7-9
Mise en oeuvre des modules de Gestion commerciale
adresse client et de livraison, 7-10
adresses des sociétés, 7-8
allocation détaillée, 7-6
allocation générale, 7-6
allocations de stock et paramétrage, 7-6
analyse des ventes, 7-1, 7-8
articles client, 7-28
articles disponibles à la vente, 7-9
articles hors fabrication, 7-11
bases de données du stock, 7-5
calcul du coût des articles, 7-8
champ Offre suiv, 7-21
code associé aux offres refusées, 7-14
codes tarif, 7-10
concepts, 7-3, 7-5 - 7-19
conditions de paiement, 7-8
consommation des prévisions, 7-11
cycle d'une commande client, 7-5
données, 7-4
EDIT des offres - motif refus, 7-14
établissement du prix de vente des articles, 7-9
livraison directe, 7-11
logique de consommation, 7-12
module Gestion des stocks, 7-7
modules requis, 7-2
offres commerciales/commandes client non soldées, 7-30
prix par défaut, 7-9
processus de traitement, 7-5
produits configurés/nomenclatures, 7-12
résumé, 7-2 - 7-4

sites et bases de données multiples, 7-5
taxation sur les ventes, 7-8
vente des articles hors fabrication et livrés directement par le fournisseur, 7-11
Mise en oeuvre des modules de Gestion commerciale adresses de livraison multiples, 7-10
Mise en oeuvre des modules de Gestion commerciale clent gestion du crédit, 7-8
Mise en oeuvre des ventes politiques et procédures, 7-15
Mots de passe achats, 4-20
Multiples de commande, 3-35
programmes d'approvisionnement, 3-34

N

Niveau de version d'un article
modification, 8-23
Numéro d'affaire, 3-24
Numéros de fournisseur, 4-4
Numéros de lot, 2-5
référence des ordres de fabrication, 2-5
Numéros de lot/série, 1-16
Numéros de série, 2-5
par défaut, 1-17
Numéros de série par défaut, 1-17
Numérotation commandes ouvertes, 3-29

O

Offres commerciales, présentation générale, 6-2, 6-15
Offres de contrats SAV, 8-16
Offres de service après-vente, 8-14
Opérations de ventes, comptabilisation, 7-5
Ordres d'achat, 3-3, 3-5 - 3-7, 3-10
acomptes, 3-27
adresse de livraison, 3-18
annulation, 3-22
articles de stock, 3-19
articles fournisseur, 3-20, 3-23
articles hors fabrication, 3-24
articles passés en charges, 3-24
bas de page, 3-5, 3-26
CBN, 3-6, 3-22, 4-6
clôture, 3-22
code article, 3-19
code statut, 3-22
codes révision, 3-22, 3-26 - 3-27
commentaires, 3-18
compte d'achats, 3-24
coût unitaire, 3-21
coûts, 4-12
cycle de vie, 4-4
dates d'échéance, 3-23
dates de besoin, 3-24
dates de livraison, 3-5
dates de performance, 3-24
déclenchés par contrats de sous-traitance, 3-46
devise, 3-18
emplacements, 3-22
en-tête, 3-5, 3-17
format de saisie des lignes, 3-19
gestion des stocks, 4-11
impression, 3-18, 3-20, 3-27
lignes, 3-5, 3-19
mise à jour automatique des coûts dans le fichier articles, 3-25
non soldés, 4-21
numéro d'affaire, 3-24
numéros, 4-5
point FOB, 3-27
prix des lignes, 4-10
programmes d'approvisionnement, 3-4, 3-10, 3-31, 4-22
quantité de commande, 3-20
remises, 3-22
saisie de ligne unique, 3-19
saisie de lignes multiples, 3-19
services de sous-traitance, 3-25
site, 3-15
site client, 3-18 - 3-19
site de commande, 3-19
sous-traitance, 4-11
supplantation des offres de prix, 4-10
tarification des contrats de sous-traitance, 3-45
taux (de change) au comptant, 3-18
taux de change fixe, 3-18
taxes, 3-18, 3-25 - 3-26
transporteur, 3-27
types d'articles, 3-24 - 3-25
unité de mesure, 3-20
Ordres d'achat programmés, 5-16
Ordres exceptionnels, 3-39
Ordres périmés
achats

P

Paiements
fournisseurs, 4-7
Paramétrage
achats, 3-19
Paramétrage des retours & répar., 8-42 - 8-43
Paramétrage de la comptabilité du système, 7-6
Paramétrage de la gestion des stocks, 2-9
Paramétrage des achats, 4-5, 4-16
Paramétrage des cdes client, 7-7, 9-7
Paramétrage des commandes client, 7-23

Paramétrage des contrats SAV, 9-7
Paramétrage des DI, 8-33
Paramétrage des offres commerciales, 7-21
Paramétrage des retours & répar., 8-40, 8-45
Paramétrage des retours et des réparations, 9-6, 9-20
Paramétrage du SAV, 9-13 - 9-15
Paramétrage gestion des stocks, 1-36, 2-16, 4-10
Paramétrage système/compte, 1-40, 4-6
Paramétrages
  achats, 3-25
  Paramétrage des DI, 8-33
  Paramétrage des retours & répar., 8-45
  Paramétrage des retours et réparations, 8-40
Paramétrages des achats, 3-25
Paramètres généraux, 8-28
  configuration, 9-10
Parc installé, 8-8, 9-8
  configurations, 8-7
  données, 8-7
  utilisateur non valide, 8-34
Pièces CF
  achats, 3-11, 3-14
Pièces détachées
  emplacement d'origine des sorties, 8-36
Planification des ressources
  capacités du fournisseur, 3-46
Politiques
  clôture de fin d'exercice, 2-14
  conservation des données, 2-14
  matières, 2-13
  mise en oeuvre, 2-11
  précision des stocks, 2-11
  stock atelier, 2-12
Politiques et procédures
  allocations de stock, 7-15
  clôture de période comptable, 7-19
  confirmation des commandes, 7-15
  conservation des données, 7-19
  consommation des prévisions, 7-16
  facturation, 7-17
  gestion du crédit, 7-16
  livraisons, 7-17
  retours au fournisseur(ARM), 7-18
Post-déduction, 1-28, 2-6
Pourcentage incrémentiel, 4-8
Pourcentages de remise, 6-12
Pourcentages, remise, 6-12
Priorité, 8-30
  exemple, 8-5
Prix, 6-11
Prix d'offre, 4-11
Prix inscrit sur les lignes, 4-10
Prix nets, 6-11
Procédure de l'inventaire tournant, 1-43
Procédures
  mise en oeuvre, 2-11
  Se référer : policies
Procédures de réception, 4-10
Produits configurés, présentation générale, 6-2
Programme d'approvisionnement
  création, 3-30
Programme de planification, 5-22
Programmes
  de réceptions, 4-6
  expéditions, 6-23
  flux des données pour une commande programmée, 6-25
  hebdomadaire de planification, 4-6
  journalier de livraisons, 4-6
  livraisons, 6-20
  livraisons client, 6-22
  planification, 6-20
  réception, 4-22
Programmes clients, 5-12, 5-23
  commandes clients programmées, 5-23
  maintenance des programmes d'expéditions, 5-29
  mise à jour des programmes d'expéditions, 5-28
  programmes de livraisons, 5-25
  programmes de planification, 5-26
Programmes d'approvisionnement, 3-6 - 3-7, 3-30 - 3-40, 4-5
  avantages, 3-30
  CBN, 3-7, 3-34
  codes type, 3-40
  commandes cadencées, 3-31, 3-33
  délai de transport, 3-35
  états, 3-40
  horizon semaines fermes, 3-33
  horizons d'autorisation, 3-34
  horizons de programmation, 3-32
  horizons planification/livraisons, 3-34
  multiples de commande, 3-34
  ordres d'achat, 3-31
  programmes d'expéditions, 3-7
  programmes de livraisons, 3-10, 3-32, 3-34, 3-40
  programmes de planification, 3-7, 3-10, 3-31, 3-34, 3-40
  programmes de réceptions, 3-10, 3-31, 3-34, 3-36
  types d'articles, 3-25
Programmes de livraisons, 5-5, 5-21, 5-25
  achats, 3-32, 3-40
  horizons, 3-34
Programmes de livraisons client, 6-20
Programmes de livraisons, client, 6-20
Programmes de planification, 5-6, 5-26
  achats, 3-7, 3-10, 3-31, 3-40
  horizon de fabrication, 3-31

horizon des matières premières, 3-31
Programmes de réception, 5-30
Programmes de réceptions, 3-31, 5-18
achats, 3-10, 3-36
borne de planification, 3-39
calcul, 3-38
horizon semaines fermes, 3-33
messages CBN, 3-39
mise à jour, 3-37
multiples de commande, 3-34
ordres exceptionnels, 3-39
Programmes fournisseurs, 5-10, 5-16
livraison, 5-21
maintenance des programmes de réception, 5-19
ordres d'achat programmés, 5-16
planification, 5-22
programmes de réception, 5-30
programmes de réceptions, 5-18
Purchase returns
Se référer : Returns

Q

Quantité de commande
achats, 3-20

R

Rebuts, 2-14
Récept - non planifiées, 2-20
Réception
programmes, 4-22
Réception des RF, 8-37
Réceptions, 3-41
articles hors stock, 4-21
commandes ouvertes, 3-29
contrats de sous-traitance, 3-44
contrôle, 3-25
partielles, 4-21
unité de mesure, 3-20
Réceptions achats, 8-46
Référence de lot, 1-17, 2-5
Référence des ordres de fabrication
numéros de lot, 2-5
Références
client, variante, 7-10
Relations client/fournisseur, 5-4
Remises
achats, 3-22
Remplacement
retour de marchandises, 3-11
Request For Quotation
Se référer : RFQ
Réseaux de distribution, 8-38
exemples, 8-38
Résultats d'inventaire tournant, 1-45
Retours, 3-4
achats, 3-20, 3-42
pour avoir, 3-11
pour remplacement, 3-11
Retours fournisseur, 8-37
Return material authorizations
Se référer : ARM
Se référer : RMA
Return to Supplier
Se référer : RTS
Returns to supplier
Se référer : RTSs
RF, 8-9, 8-17, 8-19, 8-36, 8-46
effet sur les achats, 8-37
effet sur les achats., 8-37
exemple, 8-6
expéditions, 8-46
lieu de réception, 8-36
réceptions, 8-46
retour en fabrication, 8-37
suivi des articles, 9-21

S

Saisie des lignes (une seule ligne), 3-19
Sales returns
Se référer : Field service module
Schémas d'expédition/livraison, 5-14
Sécurité
achats, 4-20
réceptions et sorties, 2-8
transactions de stock, 2-8
Service après-vente, 8-1
clients temporaires, 9-18
codes de file d'attente des appels, 9-15
codes du statut des appels, 9-14
configuration des techniciens, 9-17
définition des termes, 8-7
enchaînement des opérations, 8-3
mise en oeuvre du parc installé, 9-8
politiques et procédures, 9-7
préliminaires, 9-2
priorité des appels, 9-12
questions relatives à la mise en oeuvre, 9-7
structure schématique, 8-10
types de demandes d'intervention, 9-11
Service après-ventes
utilisations, 8-2 - 8-4
Services de sous-traitance, 4-11
Site client, 7-5
Site de commande
achats, 3-19
Sites, 1-5

ARM/RF, 8-36
codes, 2-4
codes site, 1-5
codes site par défaut, 1-6
EDIT sites, 2-9
Sites multiples
achats, 3-11 - 3-12
Soldes
stocks, 2-20
Sous-traitance
types d'articles, 3-24
Statut
exemple, 8-5
Stock
alloué, 1-23
bases de données, 4-4
codes article, 4-11
codes de statut, 1-4, 1-10
comptabilisation, 1-40
comptes CG, 1-37
dates d'expiration, calcul, 1-18
disponibilité, 1-23
données sur les articles en stock, 1-13
éléments de suivi, 1-4 - 1-17
historique des transactions, 1-32
inventaire, 1-42 - 1-55
mise à jour des soldes du stock, 1-55
non alloué, 1-23
par article, 1-23
par site, 1-23
post-déduction, 1-28
site client, 3-18 - 3-19
transactions, 1-25 - 1-35
Stock alloué, 1-23
Stock atelier, 2-12
Stock d'atelier, 3-13
Stock non alloué, 1-23
Stocks
allocations, 2-5, 2-16
articles contrôlés par numéro de lot/série, 2-5
classes ABC, 2-6
codes de statut, 2-4, 2-9
comptes, 2-15
double imputation des transactions, 2-21
écritures comptables, 2-9
emplacements, 2-4
gestion des coûts de sous-traitance, 3-45
inventaire périodique, 2-9
inventaire permanent, 2-9
inventaire tournant, 2-6
lignes de produits, 2-10
méthode JAT, 2-6
numéros de lot/série, 2-5
paramétrage, 2-16
paramètres d'inventaire, 2-16
politiques et procédures, mise en oeuvre, 2-11
post-déduction, 2-6
précision, 2-11
sécurité, 2-8
sites, 2-4, 2-9
soldes, 2-20
suivi, 2-5
tolérances, 2-8
transactions CG, 2-21
transactions interdites, 2-10
valorisation, 2-20
Stocks,emplacements, 2-9
Suivi, 2-5
Suivi des appels, 8-11, 8-28
facturation, 8-33
files d'attente, 8-29
garanties, 8-26
gestion des files d'attente, 8-30
gravité, 8-12
menu, 8-11
organigramme, 8-12
priorité, 8-29
statut, 8-29
type, 8-12
Suivi par numéro de lot/série
contrôle par lot, 1-16
contrôle par série, 1-16
localisation du numéro de lot/série, 1-16
référence de lot, 1-17
Suivi par numéros de lot/série
numéros de série par défaut, 1-17
Supp/Arch des écritures CG, 2-21
Synthèse des caractéristiques des ordres, 3-8

T

Tarification
contrats de sous-traitance, 3-45
Tarifs, 4-4
valeurs négatives, 9-7
Taux au comptant, 3-18
Taux de change, 4-12
au comptant, 3-18
fixe, 3-18
pour les ordres d'achat, 3-18
Taux de change contractuel, 4-12
Taxes
fournisseurs, 4-7
ordres d'achat, 3-5, 3-18, 3-25 - 3-26
Tolérances
inventaire physique, 2-8
inventaire tournant, 2-8
Traitement de la gestion des lancements, 4-5

Traitement distribué des commandes client, 7-5
Traitement réparti des ordres d'achat, 4-4
Transactions
  restrictions, 2-10
Transactions d'achat, 4-8
Transactions interdites, 2-10
Transactions spécialisées, 1-31
Transfert d'un article, 1-28
Transfert relevés en factures, 8-39
Transferts intersites, 6-4
Triple rapprochement
  achats, 3-14
Type
  ordres d'achat, 4-7
Type d'appels, 8-12
Type de formulaires de paiement, 4-8
Types d'articles
  achats, 3-24 - 3-25
  codes fournisseur, 3-16
  commandes ouvertes, 3-25
  fournisseur, 3-20, 3-23
  hors fabrication, 3-13 - 3-14, 3-24
  passés en charges, 3-14, 3-24
  programmes d'approvisionnement, 3-25
  sous-traitance, 3-24
  stock, 3-19, 3-24
Types d'imputation (CT), 8-42
Types de catégorie
  contrat SAV, 8-15
Types de contrats SAV, 8-14 - 8-15
  ARM, 8-40
Types de programmes, 5-15
Types de transaction, 1-32

U

UM, 1-13
  remplacement, 2-11
Unit of Measure
  Se référer : UM
Unité de mesure
  ordres d'achat, 3-20
Unités de mesure de remplacement, 2-11
URS, 8-9
Utilisateur non valide, 8-34
Utilisateurs, 8-4, 8-8
  et clients, 8-8

V

Virements, 4-8