



Guide de la version

Version 8.5D



78-0201A
Imprimé en U.S.A.
1997

Ce document contient des informations confidentielles protégées par copyright. Aucune partie de ce document ne peut être photocopiée, reproduite ou traduite sans l'accord écrit préalable de QAD Inc. Les informations contenues dans ce document sont sujettes à des modifications sans préavis.

QAD Inc. fournit ce guide en l'état et n'offre aucune garantie de quelque sorte que ce soit, expresse ou implicite, y compris, de manière non limitative, toute garantie implicite relative à la qualité marchande ou à l'aptitude à un usage particulier. QAD Inc. ne peut être tenue responsable des erreurs contenues dans ce document, ni des dommages indirects ou directs qui pourraient résulter de ces erreurs (tels que les pertes de bénéfices), concernant la fourniture, la qualité ou l'utilisation de ce guide, que ce soit en vertu d'une garantie, d'un contrat ou de toute autre disposition légale.

Copyright ©1997 by QAD Inc.
A01

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

Table des matières

| | |
|--|----------|
| A PROPOS DE... | 1 |
| Contenu du guide | 2 |
| Conventions | 2 |
| Commandes clavier sous Windows | 3 |
| Commandes clavier de l'interface en mode caractère | 5 |
| | |
| CHAPITRE 1 FONCTIONS DE LA VERSION 8.5 DE MFG/PRO | 7 |
| Conformité | 8 |
| Paramétrage conformité (1.22.24) | 8 |
| Sécurité de site | 8 |
| MAINT sécurité de site (1.22.11)..... | 8 |
| Attributs de stock | 8 |
| MAINT attributs ordre fabric. (1.22.4) | 9 |
| Contrôle par lots | 9 |
| Contrôle des sorties de composants | 10 |
| Contrôle des lots | 10 |
| MAINT données de lot (1.22.1)..... | 11 |
| Relations de contrôle des lots | 11 |
| MAINT groupes de lot (1.22.13) | 12 |
| MAJ détails stock multilot (1.22.19) | 12 |
| Génération fichier données lot (1.22.22) | 12 |
| Arrondi dépendant de la devise | 13 |
| MAINT des méthodes d'arrondi (36.3.9) | 13 |
| INTERRO des méthodes d'arrondi (36.3.10) | 13 |
| EDIT des méthodes d'arrondi (36.3.11) | 13 |
| Facturation automatique des entrées de marchandises (FAEM) | 14 |
| MAINT système FAEM (28.10.1) | 14 |
| Activation de la facturation automatique des entrées de marchandises . | 14 |
| Fonction de traitement du système FAEM (28.10.13) | 14 |
| Champs de facturation automatique des entrées de marchandises | 15 |
| Amélioration des fonctions d'expédition | 17 |
| Gestion des colis (7.11.1) | 18 |
| Listes prélèvement - automatique (7.11.5) | 18 |
| Gestion listes pré./expéditions (7.11.6) | 18 |

| | |
|---|----|
| IMPR listes pré./expéditions (7.11.8) | 18 |
| Confirmation liste pré./expéd. (7.11.9) | 19 |
| MAINT bons livraison principaux (7.11.13) | 19 |
| Mise à jour entrée analysée (7.11.22) | 19 |
| Paramétrage colis/expéditions (7.11.24) | 19 |
| Statistiques de TVA intracommunautaire | 20 |
| MENU données de référence TVA | 20 |
| MAINT des codes produit (2.22.3) | 20 |
| MAINT données TVA UE article (2.22.6) | 21 |
| MAINT données TVA UE ordre (2.22.11) | 21 |
| MAINT statistiques TVA UE (2.22.13) | 21 |
| IMPR déclaration stat. TVA UE (2.22.19) | 21 |
| Paramétrage statistiques TVA UE (2.22.24) | 22 |
| Produits groupés | 22 |
| MAINT des produits groupés (15.12.1) | 23 |
| MAINT méthodes coûts moyens (15.12.5) | 23 |
| MAINT des processus/formules (15.18) | 23 |
| Plan d'opérations | 24 |
| Tarification des commandes clients | 29 |
| Paramétrage tarification (1.10.1.24) | 29 |
| MAINT des codes analyse (1.8.1) | 29 |
| MAINT sélections code analyse (1.8.4) | 29 |
| MAINT des liens code analyse (1.8.7) | 30 |
| MAINT détails code analyse (1.8.13) | 30 |
| Utilitaire de régénération des codes analyse (1.8.19) | 30 |
| Séquences | 30 |
| Gestion des magasins | 31 |
| MAINT magasins externes (1.1.22.1) | 32 |
| Extraction données magasin (1.1.22.2) | 32 |
| EDIT/SUPP mouvements export (1.1.22.3) | 32 |
| Programmes orientés objets | 32 |
| Consultations | 32 |

CHAPITRE 2 FONCTIONS DU MODULE GESTION DU SERVICE/SUPPORT 35

| | |
|--------------------------|----|
| Codes de contrôle | 36 |
| Codes frais | 36 |
| Limites de service | 36 |
| Lignes de produits | 37 |

| | |
|---|----|
| Enregistrement des activités des techniciens de service | 37 |
| Statuts de retour et sites par défaut | 37 |
| Options utilisateur | 38 |
| Améliorations en matière de couverture du service | 38 |
| Limites de service | 38 |
| Montants limites | 38 |
| Limites à différents niveaux | 39 |
| Association de codes frais | 39 |
| Paramétrage | 39 |
| Tarifs de service | 40 |
| Offres de service | 40 |
| Suivi des activités d'appel | 41 |
| Facturation des appels | 41 |
| Enregistrement des réalisations | 41 |
| Imputation des coûts en comptabilité générale | 41 |
| Paramétrage | 42 |
| Suivi des factures d'appel | 42 |
| Ordres de technicien de service | 42 |
| Nomenclatures/gammes de service | 43 |
| Gestion des zones | 43 |
| Modifications apportées aux fonctions existantes | 44 |
| Parc installé | 44 |
| Notifications de service | 45 |
| Contrats | 45 |
| Contrats ouverts | 45 |
| Date de fin par ligne..... | 45 |
| Paramétrage | 46 |
| Facturation des contrats | 46 |
| Planification de la maintenance préventive | 46 |
| Suivi des appels | 46 |
| Amélioration de la fonction MAINT des appels SAV | |
| (11.1.1.1) | 47 |
| Générateur d'appels | 47 |
| Modifications diverses | 47 |
| Paramétrage | 47 |
| Escalades | 48 |
| Affectation des techniciens | 48 |
| Demandes de service | 48 |

| | |
|--|----|
| Autorisations de retour matières (ARM) | 49 |
| Tarification des ARM | 49 |
| Paramétrage | 50 |
| Retours fournisseurs | 50 |
| Paramétrage | 50 |
| Modifications apportées à d'autres modules | 50 |
| Structure des menus | 51 |

A propos de...

Contenu du guide, 2

Commandes clavier sous Windows, 3

Commandes clavier de l'interface en mode caractère, 5

Contenu du guide

Ce guide présente toutes les nouvelles fonctions de la version 8.5 de MFG/PRO. Le chapitre 1 résume l'ensemble des améliorations apportées au système, excepté celles relatives au module Gestion du service/support, exposées dans le chapitre 2. Ces informations figurent également dans la documentation standard en anglais de MFG/PRO, qui décrit l'ensemble du système.

Conventions

Comme la version 8.5 est disponible avec différentes interfaces (Windows[®], mode caractère et nouvelle interface pour les programmes orientés objet), la documentation utilise les conventions suivantes :

- Les captures d'écran proviennent de l'interface Windows.
- Les références aux commandes clavier sont génériques. Par exemple, la commande « appuyez sur la touche Ok » fait référence à la touche F2 sous Windows et à la touche F1 si vous utilisez l'interface en mode caractère. Les tableaux suivants fournissent les commandes clavier pour une interface donnée.

Commandes clavier sous Windows

| Commandes de navigation | Touches de raccourci | Description |
|--|----------------------|--|
| Ok | F2 | Passer au cadre suivant |
| Fin | ECHAP | Quitter un cadre, un programme ou un menu |
| Précédent | F9 ou HAUT | Afficher un enregistrement précédent dans un champ de données clés |
| Suivant | F10 ou BAS | Afficher un enregistrement suivant dans un champ de données clés |
| Entrée | ENTREE | Passer au champ suivant dans un cadre |
| Tabulation | TAB | Passer au champ suivant dans un cadre |
| Tabulation arrière | MAJ + TAB | Passer au champ précédent dans un cadre |
| Quitter | ALT + X | Fermer un programme |
| Exécuter | ALT + R | Lancer un programme en indiquant son nom |
| Enregistrer (programme objet) | F12 | Dans un cadre clé, passer à la saisie de données ; en saisie de données, enregistrer et retourner au cadre clé |
| Imprimer (programme objet) | CTRL + P | Imprimer les informations apparaissant dans une consultation ou dans un programme de gestion |
| Commandes d'aide | Touches de raccourci | Description |
| Aide en ligne | F1 | Ouvrir l'aide sur le champ actif |
| Aide procédurale | MAJ + F1 | Ouvrir l'aide sur le programme actif |
| Consultation | ALT + F1 | Afficher la liste des enregistrements |
| Consultation de recherche | ALT + F2 | Afficher la liste des enregistrements |
| A propos de | CTRL + F1 | Afficher le nom du programme |
| Options de consultation | F7 | Afficher la fenêtre des options de consultation |
| Bascule Options de consultation | ALT + F | Activer ou désactiver les options de consultation |
| Représentation graphique de consultation | MAJ + F11 | Afficher la fenêtre de représentation graphique des consultations |
| Nom de champ | CTRL + F | Afficher le nom du champ |

4 MFG/PRO 8.5 GUIDE

| Commandes d'édition | Touches de raccourci | Description |
|-----------------------------|-----------------------------|---|
| Supprimer un enregistrement | F5 | Supprimer un enregistrement actif |
| Couper | CTRL + X | Supprimer le contenu d'un champ ou un élément sélectionné pour le placer dans le Presse-papiers |
| Copier | CTRL + C | Dupliquer le contenu d'un champ ou un élément sélectionné dans le Presse-papiers |
| Coller | CTRL + V | Insérer des données préalablement placées dans le Presse-papiers |

Commandes des clavier de l'interface en mode caractère

| Commandes de navigation | Touches de raccourci | Touches de commande | Description |
|----------------------------------|----------------------|---------------------|---|
| Ok | F1 | CTRL + X | Passer au cadre suivant |
| Fin | F4 | CTRL + E | Quitter un cadre, un programme ou un menu |
| Menu utilisateur | F6 | CTRL + P | Afficher une liste de programmes définis par l'utilisateur |
| Précédent | F9 ou HAUT | CTRL + K | Afficher l'enregistrement précédent dans un champ de données clés et effectuer un défilement vers le haut dans les consultations de recherche |
| Suivant | F10 ou BAS | CTRL + J | Afficher l'enregistrement suivant dans un champ de données clés et effectuer un défilement vers le bas dans les consultations de recherche |
| Entrée | ENTREE | | Passer au champ suivant dans un cadre |
| Tabulation | TAB | | Passer au champ suivant dans un cadre |
| Tabulation arrière | MAJ + TAB | CTRL + U | Passer au champ précédent dans un cadre |
| Barre de menus (programme objet) | ECHAP, M | | Accéder à la barre de menus |
| Enregistrer (programme objet) | F12 | | Dans un cadre clé, passer à la saisie de données ; en saisie de données, enregistrer et retourner au cadre clé |
| Imprimer (programme objet) | CTRL + P | | Imprimer les informations apparaissant dans une consultation ou dans un programme de gestion |
| Commandes d'aide | Touches de raccourci | Touches de commande | Description |
| Aide en ligne | F2 | CTRL + W | Ouvrir l'aide sur le champ actif |
| Aide procédurale | F2 | CTRL + W | Ouvrir l'aide sur le programme actif |
| Consultation de recherche | F2 | CTRL + W | Afficher la liste des enregistrements |
| Options de consultation | F7 | | Afficher la fenêtre des options de consultation |
| Bascule Options de consultation | ALT + F | | Activer ou désactiver les options de consultation |
| Nom de champ | CTRL + F | CTRL + F | Afficher le nom du champ |

6 MFG/PRO 8.5 GUIDE

| Commandes d'édition | Touches de raccourci | Touches de commande | Description |
|-------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|---|
| Insérer | F3 | CTRL + T | Insérer du texte |
| Supprimer un enregistrement | F5 | CTRL + D | Supprimer un enregistrement actif |
| Rappel (programme standard) | F7 | CTRL + F | Afficher la dernière valeur enregistrée dans un champ |
| Couper | F8 | | Effacer le contenu d'un champ |
| Copier | F11 | CTRL + B | Copier le contenu d'un champ |
| Coller | F11 | CTRL + B | Insérer une valeur préalablement copiée |
| Copie multiple (programme standard) | F12 | CTRL + A | Copier les valeurs d'un ou plusieurs champs et les coller dans les mêmes champs d'un autre enregistrement |
| Effacer la date | MAJ + ? | | Effacer la valeur des champs de date |

Fonctions de la version 8.5 de MFG/PRO

Ce document décrit les nouveaux menus et programmes ajoutés à la version 8.5 de MFG/PRO. Pour de plus amples informations concernant ces fonctions, reportez-vous au chapitre intitulé *Fonctions du module Gestion du service/support*.

Conformité 8

Arrondi dépendant de la devise 13

Facturation automatique des entrées de marchandises (FAEM) 14

Amélioration des fonctions d'expédition 17

Statistiques de TVA intracommunautaire 20

Produits groupés 22

Plan d'opérations 24

Tarifification des commandes clients 29

Séquences 30

Gestion des magasins 31

Programmes orientés objets 32

Consultations 32

Conformité

La version 8.5 de MFG/PRO vous permet de vous conformer à la réglementation et aux pratiques américaines en vigueur concernant la fabrication des marchandises, dictées par la DEA (Drug Enforcement Administration), le NAFTA (North American Free Trade Agreement) et le GATT (General Agreement on Tariffs and Trade). Les fonctions de gestion de la conformité sont disponibles dans les modules de gestion de la production et de gestion des stocks, ainsi que dans le menu de conformité (1.22).

Paramétrage conformité (1.22.24)

Activez les fonctions de gestion de la conformité dans le paramétrage de la conformité. Ces fonctions sont définies dans le paramétrage, excepté pour la sécurité de site.

Sécurité de site

La sécurité de site permet aux administrateurs du système de contrôler l'accès des utilisateurs aux sites par personne et par groupe. Elle intègre la gestion des utilisateurs et la gestion de la sécurité aux mouvements de stock au niveau des sites. Seuls les utilisateurs qui y sont habilités peuvent traiter des mouvements pour des sites protégés.

MAINT sécurité de site (1.22.11)

La sécurité de site permet aux administrateurs du système de contrôler l'accès des utilisateurs aux mouvements de stock dans chaque site. Seuls les utilisateurs qui y sont habilités peuvent traiter des mouvements pour des sites protégés.

La gestion des accès utilisateurs s'effectue par utilisateur et par groupe. Un utilisateur ne peut accéder à un site que si son ID ou le nom du groupe auquel il appartient est indiqué dans le champ « Groupe » de la fonction MAINT sécurité de site pour le site concerné.

Attributs de stock

Il est désormais possible d'entrer des attributs de stock pour les ordres de fabrication, ce qui présente l'avantage de mieux pouvoir contrôler le suivi des articles tant au niveau de la production que du stock. Ces attributs vous permettent d'effectuer des traitements par lots et d'autres traitements d'ordres en vue de répondre à vos besoins de gestion. Divers moyens sont à votre disposition pour affecter des attributs de stock par défaut ou pour

modifier des attributs existants tels que le pourcentage de titre, la classe, la date d'expiration ou le statut de stock.

MAINT attributs ordre fabric. (1.22.4)

Utilisez la fonction MAINT attributs ordre fabric. pour modifier les attributs d'ordres de fabrication existants. Cet écran apparaît également dans la fonction MAINT ordres de fabrication (16.1).

Contrôle par lots

Le contrôle par lots permet d'affecter un numéro de lot aux ordres de fabrication afin de faciliter leur traçabilité et leur édition. Vous pouvez entrer des numéros de lots lors de la création des ordres ou les affecter à des ordres existants via une fenêtre de mise à jour. Pour mettre les numéros de lots à jour, utilisez les fonctions MAINT attributs ordre fabric. (1.22.4) ou MAINT ordres de fabrication (16.1).

Les fonctions qui utilisent ou affichent des numéros de lots sont les suivantes :

| Fonctions | Numéro |
|----------------------------------|---------------|
| INTERRO des mouvements - détail | 3.21.1 |
| CONS mouvements lot par date | 3.22.1 |
| INTERRO nomenclature réelle lot | 3.22.3 |
| INTERRO cas d'emploi lot | 3.22.4 |
| CONS lots fabrication ordre | 1.22.9 |
| MENU éditions ordres fabrication | 16.3 |
| EDIT des OF par OF | 16.3.1 |
| EDIT des OF par numéro | 16.3.2 |
| EDIT des OF/statut | 16.3.3 |
| EDIT OF - historique | 16.3.6 |
| Lancement/IMPR OF | 16.6 |
| Lancement/IMPR d'une série d'OF | 16.7 |
| OF - fractionnement | 16.9 |

Contrôle des sorties de composants

Vous pouvez limiter les sorties sur ordre de fabrication aux composants figurant dans la nomenclature ou aux articles de remplacement valides. Il existe un contrôle similaire pour les réceptions de produits groupés.

Contrôle des lots

Vous pouvez contrôler l'utilisation de numéros de lots uniques, définir des groupes de lots pour affecter des numéros de lots, mettre à jour les attributs de stock pour plusieurs lots, limiter les réceptions à un seul lot, générer des états en utilisant des numéros de lots comme index, entrer des numéros de lots fournisseurs et gérer du stock expiré.

Le tableau ci-dessous énumère les différentes options de contrôle des lots disponibles dans MFG/PRO.

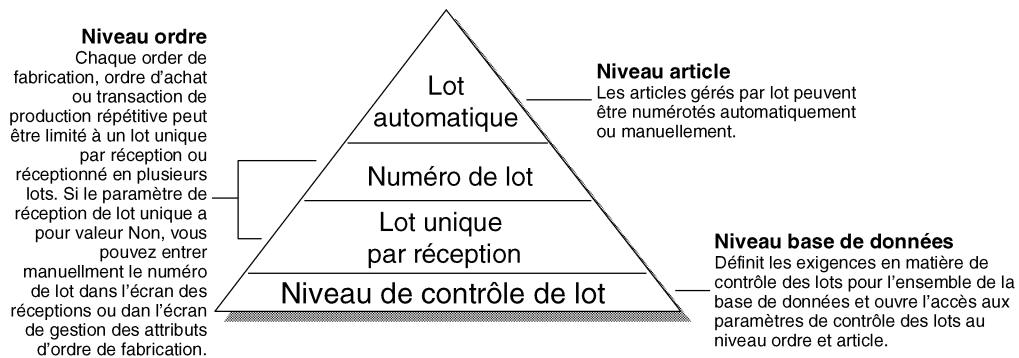
| Options | Description |
|--|--|
| Niveau de contrôle des lots | Permet de contrôler l'utilisation de numéros de lots uniques. Le champ « Niveau contrôle lot » est défini au niveau de la base de données. Si vous entrez la valeur 0 dans le champ « Niveau contrôle lot », tous les contrôles de lots sont désactivés. |
| Champ « Numéro de lot » dans l'écran de gestion des attributs d'ordre de fabrication | Vous pouvez entrer le numéro de lot dans l'écran de gestion des attributs d'ordre de fabrication quand l'indicateur « Lot unique par entrée OF » a pour valeur Non. |
| Groupes de lots et numérotation automatique des lots | Vous pouvez définir des groupes de lots pour affecter des numéros de lots automatiquement aux ordres de fabrication et aux ordres d'achat. |
| Réceptions de lots uniques | Permet de limiter les réceptions à un lot unique (vous pouvez définir cette option séparément pour les ordres de fabrication, les ordres d'achat et les transactions répétitives). |
| Gestion du stock expiré | Permet de gérer les mouvements de stock expiré. |
| Numérotation des lots fournisseurs | Permet d'entrer des numéros de lots fournisseurs pour des réceptions d'ordres d'achat. |
| Etats par numéro de lot | Permet de générer des états en utilisant des numéros de lots comme index. |

MAINT données de lot (1.22.1)

Vous pouvez manuellement ajouter, modifier ou supprimer des enregistrements dans le fichier des données de lot au moyen de la fonction MAINT données de lot (1.22.1).

Relations de contrôle des lots

Les paramètres suivants et les paramètres de numérotation automatique des lots dans la fonction MAINT des articles (1.4.1) affectent la numérotation des lots à divers niveaux.



Paramètre Niveau contrôle lot

Ce paramètre de base de données est le plus simple à employer. Si vous voulez utiliser les paramètres de lot unique par réception, entrez les valeurs 1 ou 2. Si vous ne voulez utiliser aucune de ces options, vous pouvez employer ce paramètre pour contrôler le caractère unique du numéro de lot par article (niveau 1) ou pour tous les articles du stock (niveau 2).

Paramètres Lot unique par entrée et Numéro de lot

Si vous sélectionnez les niveaux de contrôle des lots 1 ou 2, vous pouvez utiliser les paramètres de lot unique. La valeur des paramètres peut être différente selon qu'il s'agisse d'ordres de fabrication, d'ordres d'achat ou de transactions répétitives. Par ailleurs, vous pouvez modifier ce paramètre pour chaque ordre au moment de la réception. Le champ « Numéro de lot » dans l'écran de gestion des attributs d'ordre de fabrication peut être renseigné si l'indicateur « Lot unique par entrée OF » a pour valeur Non.

Paramètre « Numéros lot auto »

Ce paramètre peut être utilisé quel que soit le niveau de contrôle sélectionné. Comme il est défini par article, vous pouvez choisir de numéroter certains articles automatiquement et d'autres manuellement.

MAINT groupes de lot (1.22.13)

La fonction MAINT groupes de lot permet de créer des groupes de lots pour automatiser la numérotation des lots. Vous pouvez définir des groupes pour des sites individuels ou pour tous les sites. Pour affecter les groupes à des articles, utilisez les fonctions MAINT des articles (1.4.1), MAINT stock articles (1.4.5) ou COPIE d'articles (1.4.12).

MAJ détails stock multilot (1.22.19)

Utilisez la fonction MAJ détails stock multilot (1.22.19) pour modifier le pourcentage de titre, la classe, le statut et la date d'expiration pour une combinaison code article/numéro de lot ou pour tous les numéros de lot/série associés à un code article.

Attention : vous devez utiliser cette fonction avec précaution. La seule façon possible de restaurer les anciennes valeurs d'attributs est de les réaffecter au moyen de cette fonction. Si vous modifiez toutes les valeurs pour un type d'enregistrement, vous ne pourrez plus restaurer les valeurs initiales.

Vous pouvez définir une sécurité pour les champs « % titre », « Classe », « Expire le » et « Statut stock » afin de limiter l'accès à l'un des champs ou à tous les champs. Utilisez la fonction MAINT sécurité des champs (36.5.4) pour entrer le libellé des champs auxquels vous voulez limiter l'accès. Pour accéder aux champs protégés, les utilisateurs doivent posséder l'autorisation appropriée.

Génération fichier données lot (1.22.22)

Vous devez exécuter la fonction de génération du fichier des données de lot (1.22.22) chaque fois que vous modifiez le niveau de contrôle des lots de 0 à 1 ou 2 ou que vous rechargez des lots archivés dans le fichier historique des mouvements de stock. La fonction lit les enregistrements du fichier des mouvements de stock et crée des données de lot. Le fichier des données de lot constitue un historique de tous les numéros de lot et de série utilisés dans MFG/PRO. Chaque fois que vous affectez un nouveau numéro de lot ou

de série, le système crée automatiquement un enregistrement dans le fichier des données de lot si le niveau de contrôle que vous avez sélectionné est 1 ou 2.

MENU substances contrôlées

Le menu des substances contrôlées permet d'enregistrer les numéros HIN (industrie de la santé), NDC (industrie pharmaceutique), ECCN (numéro de classification à l'exportation), les codes tarif, les valeurs RVC (valeur régionale) et les critères de priorité conformément à la réglementation relative aux substances contrôlées,

à la réglementation à l'import/export et à la réglementation dictée par les accords internationaux. Il n'existe pas d'interaction entre les champs, les fichiers ou les programmes relatifs à ces substances et les autres modules de MFG/PRO.

Arrondi dépendant de la devise

Les fonctions d'arrondi de MFG/PRO permettent d'arrondir les valeurs monétaires en fonction de la devise. Vous pouvez appliquer une méthode d'arrondi spécifique à chaque devise utilisée dans une transaction multidevise.

MAINT des méthodes d'arrondi (36.3.9)

Utilisez cette fonction pour définir des méthodes d'arrondi.

INTERRO des méthodes d'arrondi (36.3.10)

Utilisez cette fonction pour obtenir des informations concernant les méthodes d'arrondi définies.

EDIT des méthodes d'arrondi (36.3.11)

Utilisez cette fonction pour imprimer des états relatifs à des méthodes d'arrondi définies.

Facturation automatique des entrées de marchandises (FAEM)

Les fonctions de facturation automatique des entrées de marchandises de MFG/PRO vous permettent d'enregistrer un paiement à un fournisseur sans facture fournisseur. Les sommes dues sont enregistrées automatiquement sur la base des quantités réceptionnées au prix unitaire défini avec le fournisseur par l'intermédiaire d'un accord d'achat.

MAINT système FAEM (28.10.1)

Utilisez la fonction MAINT système FAEM pour activer ou désactiver le traitement FAEM pour l'une des combinaisons ou l'un des éléments suivants :

- fournisseur, site et article,
- fournisseur et site (dans ce cas, n'entrez pas de code article),
- fournisseur et article (dans ce cas, n'entrez pas de code site),
- fournisseur (dans ce cas, n'entrez ni code site, ni code article),
- site (dans ce cas, n'entrez ni code fournisseur, ni code article).

Activation de la facturation automatique des entrées de marchandises

Vous activez ou désactivez la facturation automatique des entrées de marchandises dans le paramétrage des achats (5.24).

Fonction de traitement du système FAEM (28.10.13)

Utilisez la fonction de traitement du système FAEM pour indiquer les plages de fournisseurs, de sites et d'articles réceptionnés pour lesquelles vous voulez créer des

pièces de règlement. Cette fonction ne peut traiter que les enregistrements créés dans les sites auxquels vous êtes autorisé à accéder.

Champs de facturation automatique des entrées de marchandises

Quand vous activez la facturation automatique des entrées de marchandises, les champs indiqués dans le tableau ci-dessous s'affichent dans la plupart des écrans relatifs à des ordres d'achat, des commandes ouvertes, des ordres d'achat planifiés ou des pièces :

| Champs | Numéros de fonction | Programmes |
|---------------------|---------------------|----------------------------------|
| Articles FAEM seuls | 5.16 | EDIT réceptions achats |
| FAEM seulement | 28.3 | MENU registre pièces fournisseur |
| FAEM seulement | 28.4 | INTERRO pièces bloquées |
| FAEM seulement | 28.5 | EDIT pièces bloquées |
| Option FAEM | 1.1.14 | CONS sites |
| Option FAEM | 1.1.15 | EDIT sites |
| Option FAEM | 2.3.2 | CONS des fournisseurs |
| Option FAEM | 2.3.4 | EDIT des fournisseurs |
| Option FAEM | 5.3.1 | MAINT des commandes ouvertes |
| Option FAEM | 5.3.3 | EDIT commandes ouvertes par OA |
| Option FAEM | 5.5.1.13 | MAINT des ordres planifiés |
| Option FAEM | 5.5.1.14 | INTERRO des ordres planifiés |
| Option FAEM | 5.5.1.15 | EDIT des ordres planifiés |
| Option FAEM | 5.5.3.13 | EDIT des programmes - détail |
| Option FAEM | 5.5.3.17 | EDIT autorisations programme |
| Option FAEM | 5.7 | MAINT des ordres d'achat (OA) |
| Option FAEM | 5.8 | CONS des ordres d'achat |
| Option FAEM | 5.9.1 | EDIT ordres d'achat par ordre |
| Option FAEM | 5.9.2 | EDIT ordres d'achat par fournis. |
| Option FAEM | 5.14 | IMPR bons de réception |
| Option FAEM | 5.15 | CONS réceptions d'achat |
| Option FAEM | 5.16 | EDIT réceptions achats |
| Option FAEM | 5.24 | Paramétrage des achats |
| Option FAEM | 28.10.1 | MAINT système FAEM |

| Champs | Numéros de fonction | Programmes |
|------------------------|----------------------------|----------------------------------|
| Option FAEM | 28.10.2 | CONS système FAEM |
| Option FAEM | 28.10.3 | EDIT système FAEM |
| Option FAEM | 36.24 | EDIT des paramètres |
| Erreur bon livr. FAEM | 28.24 | Paramétrage comptabilité |
| Erreur bon livr. FAEM | 36.24 | EDIT des paramètres |
| Option tarif FAEM | 28.10.1 | MAINT système FAEM |
| Option tarif FAEM | 28.10.2 | CONS système FAEM |
| Option tarif FAEM | 28.10.3 | EDIT système FAEM |
| Option tarif FAEM | 5.3.1 | MAINT des commandes ouvertes |
| Option tarif FAEM | 5.3.3 | EDIT commandes ouvertes par OA |
| Option tarif FAEM | 5.5.1.13 | MAINT des ordres planifiés |
| Option tarif FAEM | 5.5.1.14 | INTERRO des ordres planifiés |
| Option tarif FAEM | 5.5.1.15 | EDIT des ordres planifiés |
| Option tarif FAEM | 5.5.3.13 | EDIT des programmes - détail |
| Option tarif FAEM | 5.5.3.17 | EDIT autorisations programme |
| Option tarif FAEM | 5.7 | MAINT des ordres d'achat (OA) |
| Option tarif FAEM | 5.8 | CONS des ordres d'achat |
| Option tarif FAEM | 5.9.1 | EDIT ordres d'achat par ordre |
| Option tarif FAEM | 5.9.2 | EDIT ordres d'achat par fournis. |
| Option tarif FAEM | 5.15 | CONS réceptions d'achat |
| Traitement FAEM | 5.24 | Paramétrage des achats |
| Traitement FAEM | 36.24 | EDIT des paramètres |
| Pièce FAEM | 28.1 | MAINT des pièces |
| Pièce FAEM | 28.2 | INTERRO des pièces |
| Pièce FAEM | 28.3 | MENU registre pièces fournisseur |
| Option date pièce FAEM | 28.24 | Paramétrage comptabilité |
| Option date pièce FAEM | 36.24 | EDIT des paramètres |
| Article | 28.10.1 | MAINT système FAEM |
| Article | 28.10.2 | CONS système FAEM |
| Article | 28.10.3 | EDIT système FAEM |
| Expédié le | 5.5.5.5 | MAINT des expéditions |
| Expédié le | 5.13.1 | Réceptions achats |

| Champs | Numéros de fonction | Programmes |
|-------------------|---------------------|--------------------------|
| Expédié le | 5.13.14 | MAINT des expéditions |
| Site | 28.10.1 | MAINT système FAEM |
| Site | 28.10.2 | CONS système FAEM |
| Site | 28.10.3 | EDIT système FAEM |
| Fournisseur | 28.10.1 | MAINT système FAEM |
| Fournisseur | 28.10.2 | CONS système FAEM |
| Fournisseur | 28.10.3 | EDIT système FAEM |
| MAJ coût moyen CG | 28.24 | Paramétrage comptabilité |
| MAJ coût moyen CG | 36.24 | EDIT des paramètres |

Amélioration des fonctions d'expédition

Le menu colis/expéditions (7.11) apporte des améliorations importantes en matière d'expéditions conditionnées et d'outils d'expédition automatique. Vous pouvez utiliser les fonctions du menu même si vous n'employez pas de colis.

| | | |
|----|----------------------------------|-----------|
| 1 | Gestion des colis | rcctwb.p |
| 2 | INTERRO des colis | rciq03d.p |
| 3 | INTERRO des colis par article | rcctiq.p |
| 5 | Listes prélèvement - automatique | sososl.p |
| 6 | Gestion listes pré./expéditions | rcshwb.p |
| 7 | INTERRO listes pré./expéditions | rciq03.p |
| 8 | IMPR listes pré./expéditions | rcrp13.p |
| 9 | Confirmation liste pré./expéd. | rcsois.p |
| 12 | IMPR bons de livraison | rcrp12.p |
| 13 | MAINT bons livraison principaux | rcmbmt.p |
| 14 | INTERRO bons livraison princ. | rcmbiq.p |
| 15 | IMPR bons livraison principaux | rcmbrp.p |
| 21 | Annulation attribution no expéd. | rcslrb.p |
| 22 | Mise à jour entrée analysée | rcshgw.p |
| 23 | Supp/Arch des expéditions | rcscdel.p |
| 24 | Paramétrage colis/expéditions | rcpmb.p |

Gestion des colis (7.11.1)

La fonction Gestion des colis, qui remplace la fonction MAINT des colis, simplifie la création et la gestion des colis. Vous pouvez désormais :

- Créer plusieurs colis identiques en une seule opération.
- Afficher la structure complète d'un colis multiniveau et retrouver rapidement les composants des colis.
- Créer un colis sans indiquer d'adresse de livraison.

Listes prélèvement - automatique (7.11.5)

Vous avez désormais la possibilité de créer des listes de prélèvement automatiquement avec la fonction Listes prélèvement - automatique. Vous pouvez :

- Sélectionner les besoins d'expédition pour les ordres planifiés des clients et les commandes clients discrètes.
- Effectuer des allocations détaillées automatiquement lorsque vous créez une liste de prélèvement.
- Mettre à jour automatiquement les listes de prélèvement créées avant de les imprimer et de les confirmer.
- Lorsque vous confirmez une liste de prélèvement, elle est transformée en expédition automatiquement.

Gestion listes pré./expéditions (7.11.6)

La création et la gestion des expéditions a été simplifiée. Vous pouvez désormais :

- Afficher la structure complète d'une expédition multiniveau sur un seul écran et retrouver rapidement les composants des expéditions.
- Créer et mettre à jour des colis avec la fonction de gestion des listes de prélèvement/expéditions sans avoir à exécuter la fonction de gestion des colis.

IMPR listes pré./expéditions (7.11.8)

Utilisez la fonction IMPR listes pré./expéditions pour imprimer des documents d'expédition. Vous pouvez imprimer des listes de prélèvement ou des expéditions, mais

pas les deux à la fois et transformer une liste de prélèvement en expédition lorsque vous l'imprimez.

Confirmation liste pré./expéd. (7.11.9)

Utilisez la fonction Confirmation liste pré./expéd. pour enregistrer des expéditions de commandes et pour effectuer les activités suivantes :

- Transformer des listes de prélèvement en expéditions.
- Imprimer des factures automatiquement sur la base des expéditions.
- Exporter une expédition sous forme d'avis d'expédition.

Quand vous confirmez un document d'expédition, la quantité indiquée dans les fonctions Gestion listes pré./expéditions ou Listes prélèvement - automatique vient augmenter la quantité expédiée cumulée et diminuer les besoins nets pour la ligne de commande ; le stock est également diminué de cette quantité.

MAINT bons livraison principaux (7.11.13)

Vous pouvez créer, mettre à jour et imprimer des bons de livraison principaux cumulant deux ou plusieurs bons de livraison individuels, ce qui peut être utile lorsque vous combinez des expéditions.

Mise à jour entrée analysée (7.11.22)

La fonction de mise à jour des entrées analysées permet d'interfacer MFG/PRO avec des lecteurs de codes à barres et d'importer des documents de colis et d'expédition au format ASCII.

Paramétrage colis/expéditions (7.11.24)

Avant d'utiliser les fonctions du menu colis/expéditions, vous devez d'abord définir le paramétrage des colis/expéditions (7.11.24).

Statistiques de TVA intracommunautaire

La version 8.5 de MFG/PRO permet une gestion complète des statistiques sur les échanges intracommunautaires (Intrastat). Intrastat est le système utilisé par les douanes pour collecter des statistiques sur les échanges de marchandises entre les pays membres de l'Union européenne.

La mise en oeuvre d'Intrastat permet d'enregistrer des données statistiques durant la saisie des commandes clients, des ordres d'achat, des ordres planifiés et autres ordres standard. Vous pouvez ensuite consulter ces données, effectuer des corrections et imprimer des déclarations.

MENU données de référence TVA

Vous devez définir les codes Intrastat décrits ci-après. Certains sont obligatoires et d'autres facultatifs, selon le pays dans lequel le système est utilisé. A chaque écran de gestion correspond un écran d'interrogation permettant de lister les données entrées.

Le menu des données de référence de TVA contient les fonctions suivantes :

| | |
|-----------|-------------------------------|
| 2.22.1.1 | MAINT des indicateurs de flux |
| 2.22.1.4 | MAINT conditions de livraison |
| 2.22.1.7 | MAINT natures de transaction |
| 2.22.1.10 | MAINT des codes pays |
| 2.22.1.13 | MAINT des modes de transport |
| 2.22.1.16 | MAINT des ports |
| 2.22.1.19 | MAINT procédures statistiques |
| 2.22.1.22 | MAINT des régions |

MAINT des codes produit (2.22.3)

Les codes produit permettent de classifier les marchandises à des fins statistiques. Ils sont affectés par pays, car chaque pays membre de l'Union utilise son propre système de codification pour les quatre derniers chiffres.

MAINT données TVA UE article (2.22.6)

Utilisez la fonction MAINT données TVA UE article pour associer des données Intrastat à tous les articles tangibles échangés. Tout comme les codes produit, ces données sont gérées par pays.

Ces valeurs s'affichent par défaut dans les fonctions relatives aux ordres ; vous pouvez toutefois les modifier durant la saisie des ordres, si nécessaire.

MAINT données TVA UE ordre (2.22.11)

Vous pouvez consulter et modifier les données Intrastat à tout moment entre la saisie des ordres et l'expédition des articles au moyen de la fonction MAINT données TVA UE ordre (2.22.11). Ces données peuvent également être consultées et modifiées une fois l'ordre exécuté.

MAINT statistiques TVA UE (2.22.13)

La fonction MAINT statistiques TVA UE permet de créer des enregistrements Intrastat directement dans l'historique des statistiques de TVA intracommunautaire et de modifier manuellement les enregistrements existants.

Cette fonction permet de saisir des données qui ne sont pas entrées automatiquement, comme c'est le cas pour :

- Les transactions DRP.
- Les transferts de stock directs qui utilisent les mouvements du menu des transferts de stock (3.4).
- Les mouvements d'articles de parc installé dans la fonction Transfert d'articles installés (11.3.12).
- Les marchandises sorties pour traitement au moyen des fonctions du menu des expéditions de sous-traitance (18.22.5) dans le module Production répétitive avancée.

IMPR déclaration stat. TVA UE (2.22.19)

Utilisez la fonction IMPR déclaration stat. TVA UE pour imprimer des déclarations de statistiques de TVA intracommunautaire conformes à la réglementation. Vous pouvez imprimer des documents pour les entrées, les sorties ou les deux, et ce sous n'importe quelle forme (déclaration préliminaire, finale, résumée ou détaillée). Le format de la

déclaration est générique, ce qui permet une personnalisation par pays au moyen des outils standard PROGRESS.

Paramétrage statistiques TVA UE (2.22.24)

Le paramétrage des statistiques de TVA intracommunautaire permet de définir des paramètres de traitement Intrastat et des valeurs par défaut pour les champs de données Intrastat valables pour l'ensemble du système.

Produits groupés

Les fonctions MFG/PRO relatives aux produits groupés permettent de gérer des processus de fabrication de plusieurs produits (les processus de fabrication d'un produit unique sont gérés au moyen de nomenclatures et de formules standard). Ces fonctions intègrent l'exécution des opérations suivantes :

Traitement par lots. Production d'articles par mélange et raffinage d'ingrédients (produits pharmaceutiques, produits alimentaires industriels, vin, etc.).

Tri. Séparation d'articles sur la base de caractéristiques telles que la taille, le poids ou la qualité (vêtements, processeurs, produits alimentaires, etc.).

Désassemblage. Séparation des divers éléments constitutifs d'un article (par exemple, le jus et les pépins des oranges).

. Moulage. Production d'articles au moyen de moules à cavités multiples (plastique, pâtisserie, etc.).

Elles intègrent, par ailleurs, les calculs de besoins nets, l'utilisation d'ordres de fabrication, la gestion d'atelier et le calcul des coûts et contiennent des outils de définition de produits groupés et de nomenclatures et gammes de produits groupés. Elles offrent; en outre, une grande flexibilité en matière de définition de nomenclatures et de gammes de remplacement. De ce fait, et peut être plus encore que pour les processus standard, il est impératif d'apporter tout le soin nécessaire à la planification des opérations.

La mise en oeuvre et la gestion de produits groupés englobe :

- La définition d'une opération de produits groupés.
- La détermination de coûts standard et simulés pour les produits groupés.
- La mise en oeuvre du calcul des besoins nets (CBN) avec des produits groupés.

- La gestion du cycle de vie de l'ordre de fabrication groupé.

MAINT des produits groupés (15.12.1)

Utilisez la fonction MAINT des produits groupés pour définir des nomenclatures de produits groupés. Ces nomenclatures déterminent quelle quantité de co-produit ou de sous-produit doit être produite à partir d'un processus de base. Elles sont également utilisées pour calculer les coûts des co-produits.

MAINT méthodes coûts moyens (15.12.5)

Pour définir les méthodes d'affectation des coûts moyens, utilisez la fonction MAINT méthodes coûts moyens. Le système propose trois méthodes d'affectation des coûts d'un groupe d'ordres groupés aux co-produits :

- méthode basée sur le prix,
- méthode basée sur la quantité reçue,
- méthode basée sur la quantité reçue et le prix.

Les utilisateurs peuvent créer leurs propres programmes, si nécessaire. Lorsqu'aucune méthode n'est spécifiée pour un site, la méthode utilisée est celle basée sur la quantité reçue.

L'affectation des coûts du processus de base aux co-produits repose sur le coût d'un lot standard. Tous les pourcentages d'affectation sont calculés dans des unités de mesure identiques (l'unité de mesure du processus de base).

Lorsque les unités de mesure des co-produits sont différentes de celle du processus de base, le système utilise des coefficients de conversion afin d'exprimer tous les coûts dans l'unité de mesure du processus de base.

MAINT des processus/formules (15.18)

Une nomenclature de produits groupés définit les produits groupés pour un processus de base et indique s'il s'agit de co-produits ou de sous-produits. Vous pouvez définir les nomenclatures de produits groupés de différentes façons, la plus simple étant d'exécuter la fonction MAINT des processus/formules, qui combine les fonctionnalités des programmes suivants :

- MAINT des commentaires (14.12)

- MAINT des gammes (14.13.1)
- MAINT des codes formules (15.1)
- MAINT des formules (15.5)
- MAINT des produits groupés (15.12.1)

Plan d'opérations

La planification des opérations constitue un outil stratégique et tactique de planification de la production dont l'objectif est d'effectuer l'opération appropriée au moment prévu. Elle est particulièrement utile dans les entreprises fabriquant de gros volumes d'articles pour le stock.

En tant qu'outil stratégique, la planification des opérations permet :

- De planifier les besoins à long terme en main-d'oeuvre, matériel et trésorerie.
- De créer des programmes d'approvisionnement matières à long terme qui permettent de traiter avec des fournisseurs importants.

En tant qu'outil tactique, la planification des opérations permet :

- D'optimiser le stock cible et les niveaux de production dans l'entreprise.
- D'identifier les écarts entre la production planifiée et réelle.
- De créer des programmes de sites et de lignes de production.

Dans les sociétés utilisant la planification des ressources d'entreprise, elle constitue le lien entre une planification à long terme et à moyen/court terme et les activités d'exécution. Elle calcule les niveaux de stock cibles correspondant aux objectifs de l'entreprise en matière de rendement, de réduction des stocks et des délais, de service à la clientèle, etc., puis détermine les besoins de production correspondants, qui seront transformés en production, en achats et en besoins matières.

Remarque : le module de planification des opérations de MFG/PRO est très similaire au système classique de planification des ventes et des opérations défini par l'APICS (American Production and Inventory Control Society, équivalent américain de l'Association Française de Gestion Industrielle), mais il a ceci en plus qu'il génère des ordres fermes pouvant remplacer les ordres PDP. Pour éviter les enregistrements en double, n'utilisez pas le module Prévision/plan directeur pour les articles-sites déjà pris en compte dans le plan d'opérations.

Le tableau suivant explique comment utiliser le module de planification des opérations.

| Activités | Explications |
|-------------------------------------|---|
| Collecte des données de transaction | Pour générer un plan quelconque ou un état de mesure des performances, vous devez d'abord collecter les données de vente, de stock et de production dans les sites et bases de données de la société. Les activités de planification des opérations prennent uniquement en compte les données collectées, pas les transactions source. |
| Création du plan de famille | <p>La planification au niveau famille est facultative, mais elle présente l'avantage de limiter le nombre d'articles à planifier et permet de regrouper les articles par marque, marché cible, processus de fabrication, etc. Pour créer un plan de famille, vous devez d'abord générer les prévisions de vente par site pour chaque article famille, puis consolider ces prévisions et calculer le plan.</p> <p>Vous devez ensuite comparer les quantités à produire aux capacités et, si nécessaire, modifier les valeurs. Pour tester les scénarios de planification, vous avez la possibilité de créer des plans simulés.</p> <p>Le plan doit ensuite être décomposé afin de calculer la demande dépendante en produits finis, étape qui transforme les besoins de production du plan de famille en plan pour les produits finis.</p> |
| Création du plan d'opérations | <p>La planification des opérations se poursuit au niveau du produit fini, les étapes de traitement étant sensiblement les mêmes que celles utilisées au niveau de la famille. Pour créer le plan d'opérations pour les produits finis, vous devez d'abord charger et consolider les prévisions de vente et les données de stock pour tous les sites de la société. Ces données sont ensuite utilisées pour calculer le plan d'opérations pour chaque produit fini.</p> <p>Vous devez ensuite comparer les quantités à produire aux capacités et, si nécessaire, modifier les valeurs. Pour tester les scénarios de planification, vous avez la possibilité de créer des plans simulés. Si vous effectuez parallèlement une planification au niveau famille, vous devez répercuter les modifications au niveau du plan de famille.</p> |
| Transfert des besoins de production | Vous devez ensuite exécuter un utilitaire d'équilibrage afin de vous assurer que les enregistrements CBN et les prévisions de vente sont équilibrés, puis exécuter le CBN/PBD pour générer des ordres planifiés pour les besoins en composants. |
| Mesure des performances | A la fin du cycle de planification, vous devez comparer les performances réelles aux ventes, au stock et à la production planifiés. Pour cela, chargez les données relatives aux produits finis à l'aide des programmes de collecte de données utilisés pour charger les données de planification. Si vous effectuez parallèlement une planification au niveau famille, il vous faut également répercuter les performances réelles pour les produits finis au niveau des familles. Pour finir, imprimez puis analysez les états de performances. |

Les tableaux suivants contiennent tous les programmes par menu, classés par ordre d'apparition à l'écran.

| MENU données référence système (33.1) | Programmes |
|--|-------------------|
| INTERRO calendrier comptable (33.1.1) | gcaliq.p |
| EDIT calendrier comptable (33.1.2) | gcalrp.p |
| Création réf. croisée calendrier (33.1.4) | spglclmt.p |
| INTERRO réf. croisée calendrier (33.1.5) | spglcliq.p |
| Paramétrage plan d'opérations (33.1.24) | spppm.p |
| MENU données référence famille (33.3) | Programmes |
| MAINT structures de famille (33.3.1) | spfhmt.p |
| INTERRO structures de famille (33.3.2) | spfhiq.p |
| EDIT structures de famille (33.3.3) | spfhrp.p |
| COPIE de structure de famille (33.3.5) | spfhcp.p |
| Modification structure famille (33.3.6) | spfhmc.p |
| MAINT coûts article de famille (33.3.13) | spfcmt.p |
| INTERRO coûts article de famille (33.3.14) | spfcic.p |
| EDIT coûts article de famille (33.3.15) | spfcrp.p |
| Supp/Arch structures de famille (33.3.23) | spfhup.p |
| MENU données référence article (33.5) | Programmes |
| MAINT semaines de couverture (33.5.1) | spptmt.p |
| INTERRO semaines de couverture (33.5.2) | spptiq.p |
| EDIT semaines de couverture (33.5.3) | spptrp.p |
| MAINT couverture par date (33.5.5) | spwksmt.p |
| INTERRO couverture par date (33.5.6) | spwksiq.p |
| EDIT couverture par date (33.5.7) | spwksrp.p |
| MAINT des matrices source (33.5.13) | spsmmt.p |
| INTERRO des matrices source (33.5.14) | spsmiq.p |
| EDIT des matrices source (33.5.15) | spsmrp.p |
| MAINT affectations de ligne (33.5.17) | splamt.p |
| INTERRO affectations de ligne (33.5.18) | splaiq.p |
| MAINT des palettes (33.5.20) | sppalmt.p |
| INTERRO des palettes (33.5.21) | sppaliq.p |
| MAINT des palettes articles (33.5.23) | spptlmt.p |
| INTERRO des palettes articles (33.5.24) | spptliq.p |

| MENU traitement des familles (33.7) | Programmes |
|--|-------------------|
| Consolidation globale (33.7.1) | sppncal.p |
| MAINT production globale (33.7.3) | sppnmt.p |
| INTERRO production globale (33.7.4) | sppniq.p |
| EDIT production globale (33.7.5) | sppnrp.p |
| EDIT pourcentages de cumul (33.7.7) | spfhrp01.p |
| Cumul plan de famille (33.7.13) | spfprl.p |
| Décomposition plan de famille (33.7.14) | spfcbd.p |
| EDIT prévisions de résultats (33.7.16) | sppfrp.p |
| | |
| MENU consolidation article-site (33.13) | Programmes |
| Chargement données transaction (33.13.1) | sptrup.p |
| MAINT des données article-site (33.13.3) | spedimt.p |
| INTERRO des données article-site (33.13.4) | spediiq.p |
| EDIT des données article-site (33.13.5) | spedirp.p |
| Consolidation données art.-site (33.13.6) | spitcvl.p |
| Décomposition matrice source (33.13.8) | spsmex.p |
| MAINT données de vente (33.13.13) | spspmt.p |
| INTERRO données de vente (33.13.14) | spspiq.p |
| EDIT données de vente (33.13.15) | spsprp.p |
| MAINT données de stock (33.13.17) | spipmt.p |
| INTERRO données de stock (33.13.18) | spipiq.p |
| EDIT données de stock (33.13.19) | spiprp.p |
| MAINT données de production (33.13.21) | spppmt.p |
| INTERRO données de production (33.13.22) | spppiq.p |
| EDIT données de production (33.13.23) | sppprp.p |
| | |
| MENU plans d'opérations (33.15) | Programmes |
| MAINT des plans d'opérations (33.15.1) | spfpmnt.p |
| INTERRO des plans d'opérations (33.15.2) | spfpiq.p |
| EDIT plans d'opérations - résumé (33.15.3) | spfprp09.p |
| EDIT plans d'opérations - détail (33.15.4) | spfprp04.p |
| MAINT lignes plan d'opérations (33.15.6) | spflmt.p |
| INTERRO lignes plan opérations (33.15.7) | spfliq.p |
| MAINT utilisation des lignes (33.15.9) | splpmt.p |
| EDIT utilisation lignes - résumé (33.15.10) | spflrp09.p |
| INTERRO main-oeuvre production (33.15.11) | spactiq.p |
| INTERRO utilisation site (33.15.12) | spflut.p |

| MENU plans d'opérations (33.15) | Programmes |
|--|-------------------|
| Décomposition plan d'opérations (33.15.13) | smpmpex.p |
| Approbation plan d'opérations (33.15.14) | smpmpud.p |
| Approbation plan opérations-lot (33.15.15) | smpmpbp.p |
| Equilibrage stock cible et MRP (33.15.17) | spsbexrp.p |
| EDIT couverture stock - détail (33.15.19) | spcvdrp.p |
| EDIT couverture stock - résumé (33.15.20) | spcvsrp.p |
| INTERRO ressources plan opérat. (33.15.21) | sprsiq05.p |
| Supp/Arch plans d'opérations (33.15.23) | spfpup.p |

| MENU plans de simulation (33.17) | Programmes |
|--|-------------------|
| COPIE plan à simulation (33.17.1) | spfpcp01.p |
| COPIE simulation à plan (33.17.3) | spfpcp03.p |
| EDIT simulation - résumé (33.17.6) | spfsmt.p |
| EDIT simulation - détail (33.17.7) | spfsrp09.p |
| MAINT des plans de simulation (33.17.13) | spfsrp04.p |
| INTERRO des plans de simulation (33.17.14) | spfsiq.p |
| MAINT plans ligne de simulation (33.17.16) | splmt.p |
| INTERRO plans ligne simulation (33.17.17) | spfsliq.p |
| MAINT utilis. ligne simulation (33.17.19) | splmt.p |
| EDIT utilis. ligne simulation (33.17.20) | splrp09.p |
| Supp/Arch simulation (33.17.23) | spfspup.p |

| MENU mesure des performances (33.19) | Programmes |
|---|-------------------|
| INTERRO données de vente (33.19.1) | spspiq.p |
| EDIT données de vente (33.19.2) | spsrpr.p |
| INTERRO données de stock (33.19.4) | spipiq.p |
| EDIT données de stock (33.19.5) | spiprp.p |
| INTERRO données de production (33.19.7) | spppiq.p |
| EDIT données de production (33.19.8) | sppprp.p |
| INTERRO des performances (33.19.13) | spplat.p |
| EDIT des performances (33.19.14) | spplrp.p |

| Utilities (33.25) | Programmes |
|---------------------------------------|-------------------|
| Recalculate Summary Records (33.25.1) | spfutil.p |
| Production Line Update (33.25.3) | spcvln.p |

Tarification des commandes clients

La fonctionnalité de tarification des commandes clients a été développée pour permettre la création de tarifs répondant à un plus grand nombre de besoins. Au lieu d'appliquer un tarif par article ou ligne de produits, le système peut désormais déterminer le meilleur prix en utilisant des catégories d'articles et de clients flexibles appelées *codes analyse*.

Cette fonctionnalité est constituée du menu des codes analyse (1.8) et du menu de tarification des commandes clients et offres commerciales (1.10.1). Les tarifs sont utilisés pour déterminer le prix des commandes créées avec les fonctions MAINT des commandes clients (7.1) et MAINT offres commerciales (6.1). Les catégories de remises permettent de définir des remises sur volume pour plusieurs articles ; elles sont affectées aux codes article.

Paramétrage tarification (1.10.1.24)

Utilisez le paramétrage de la tarification pour définir les paramètres de tarification par défaut. Le tableau suivant indique les champs concernés et le type de données à entrer dans chaque champ.

MAINT des codes analyse (1.8.1)

Pour créer des codes analyse, utilisez la fonction MAINT des codes analyse. Vous pouvez créer des codes analyse pour les articles et les clients.

MAINT sélections code analyse (1.8.4)

Pour créer des règles pour les codes analyse, utilisez la fonction MAINT sélections code analyse. Ces règles sont basées sur la valeur du champ condition, que vous pouvez faire correspondre à des noms de champs. Une fois le champ condition défini, les champs « Joker », « De » et « A » sont utilisés pour sélectionner des enregistrements pour le code analyse. Vous pouvez appliquer plusieurs conditions à un code analyse.

Si vous sélectionnez plusieurs conditions pour un code, la logique « ET » (intersection logique) est utilisée. Par exemple, si vous entrez un code analyse d'article en spécifiant comme champs condition « Représ 1 » et « Représ 2 », seuls sont sélectionnés les enregistrements correspondant à ces deux critères.

MAINT des liens code analyse (1.8.7)

Utilisez la fonction MAINT des liens code analyse pour relier des codes analyse. Le fait de relier des codes analyse vous permet d'organiser les clients et les articles de différentes façons. Les codes analyse d'articles ne peuvent être reliés qu'à des codes article et les codes analyse de clients qu'à des codes clients.

La liaison de codes analyse utilise la logique « OU ». Par exemple, si le code ABC relie les codes A, B et C, tout client correspondant aux critères code A, code B ou code C sera inclus dans le code ABC.

MAINT détails code analyse (1.8.13)

Utilisez la fonction MAINT détails code analyse pour désélectionner des articles ou des clients individuels. Un astérisque apparaît dans le champ « Sél » si le noeud est actif.

Utilitaire de régénération des codes analyse (1.8.19)

L'utilitaire de régénération des codes analyse crée une table d'articles ou de clients pour chaque code analyse, sur la base des règles et des liens définis. Vous devez exécuter cet utilitaire chaque fois que vous modifiez les règles ou liens ou que vous créez de nouveaux codes, articles ou clients.

Recommandation :

bien que l'utilitaire puisse être exécuté en ligne, nous recommandons une exécution en mode différé, car celle-ci risque de prendre beaucoup de temps.

Attention : vous pouvez déterminer dans le paramétrage de la tarification (1.10.1.24) que l'utilitaire doit exécuté automatiquement chaque fois que vous ajoutez un article ou un client. Cependant, si vous modifiez les champs condition pour un code analyse, vous devez toujours exécuter l'utilitaire. Ce dernier crée la *base de données par type de code analyse*.

Attention : l'interruption du programme peut rendre inutilisables les tarifs reposant sur des codes analyse. Le programme doit donc impérativement être exécuté en entier.

Séquences

Une séquence correspond à une suite séquentielle de valeurs pour les enregistrements devant être identifiés de façon unique. Dans la version 8.5 de MFG/PRO, plusieurs

champs de numérotation de bases de données ont été remplacés par des séquences, qui sont plus rapides, nécessitent un moindre contrôle des erreurs et réduisent le temps nécessaire au système pour valider les enregistrements. La version 7 de PROGRESS ou les versions ultérieures sont capables de gérer les séquences.

Gestion des magasins

L'interface de gestion des magasins de MFG/PRO permet de transférer des données entre un magasin externe et MFG/PRO. Vous pouvez :

- Traiter des transactions d'importation générées par le magasin. Le magasin crée des transactions d'importation qui transfèrent toutes les réceptions de stock, les expéditions/sorties, les ajustements et les utilisations traités dans le magasin dans MFG/PRO. Une fois mises au format standard de l'interface de gestion des magasins, les données doivent ensuite être chargées dans MFG/PRO via l'interface CIM.
- Créer différentes transactions d'exportation qui extraient des informations sur les articles, les clients, les fournisseurs et les ordres de tous genres pour exportation vers le magasin externe. Ces transactions sont stockées dans le fichier des transactions d'exportation (*te_mstr*), puis transmises au système de gestion des magasins et mises au format approprié au moyen de programmes tiers.

MFG/PRO gère des données résumées de stock dans un emplacement désigné, le système de gestion des magasins en effectuant un suivi détaillé (par rayon, travée, allée, emplacement, palette et colis). Ce dernier informe automatiquement MFG/PRO des réceptions de marchandises, expéditions/sorties et changements effectués dans le stock de façon résumée.

L'interface n'est *pas* une solution EDI. Le magasin n'est *pas* traité comme un partenaire commercial du site MFG/PRO, comme c'est le cas des clients et des fournisseurs. Il est considéré comme une extension du site MFG/PRO, MFG/PRO gérant les ordres d'approvisionnement et les commandes et conservant des enregistrements résumés de stock. Le magasin ne fonctionne pas comme une entité commerciale indépendante ; il obtient toutes les données relatives aux articles, aux partenaires commerciaux et aux ordres de MFG/PRO et en retour, lui transmet la plupart des données de transaction.

MAINT magasins externes (1.1.22.1)

Utilisez la fonction MAINT magasins externes pour créer un ou plusieurs emplacements dans MFG/PRO. Les emplacements représentent le magasin externe et contiennent les soldes de stock résumés du magasin.

Extraction données magasin (1.1.22.2)

Utilisez la fonction d'extraction des données de magasin pour extraire toutes les données d'article, de client, de fournisseur et d'ordre devant être exportées vers le système de gestion des magasins. Les données à extraire peuvent être filtrées au moyen des critères de sélection contenus dans l'écran.

EDIT/SUPP mouvements export (1.1.22.3)

Utilisez la fonction EDIT/SUPP mouvements export (1.1.22.3) pour générer des états relatifs aux transactions d'exportation et/ou supprimer des transactions du fichier « `te_mastr` » sur la base de critères tels que la date de traitement ou le statut. Vous pouvez également supprimer des transactions éditées.

Programmes orientés objets

Certains programmes de gestion de MFG/PRO ont été réécrits selon une méthodologie orientée objets. Ce type de programmation associe un objet (par exemple, un bouton) à une action (par exemple, quitter un programme). Les programmes orientés objets ont une apparence différente et possèdent certaines fonctions qui n'existent pas dans les autres programmes de gestion de MFG/PRO (vous pouvez, par exemple, configurer l'ordre des fenêtres dans un programme). Pour de plus amples informations, reportez-vous au *Guide de l'interface utilisateur de la version 8.5*. Une liste des programmes orientés objets est fournie dans les notes électroniques de la version 8.5.

Consultations

Introduites avec la version 8.3, les consultations sont des programmes d'interrogation disposant de fonctionnalités sophistiquées telles que le filtrage, le tri et l'impression des données. Les consultations sont désormais disponibles dans les deux interfaces (Windows et mode caractère). Elles apparaissent sous forme de zooms au sein des programmes et

remplacent de nombreuses interrogations dans les menus MFG/PRO (certaines interrogations complexes n'ont toutefois pas été modifiées). Pour de plus amples informations, reportez-vous au *Guide de l'interface utilisateur de la version 8.5*.

Fonctions du module Gestion du service/support

La version 8.5 du module Gestion du service/support contient un nombre important de nouvelles fonctions ainsi que des modifications apportées à des fonctions existantes ou à d'autres modules concernés par le service.

Codes de contrôle, 36

Améliorations en matière de couverture du service, 38

Tarifs de service, 40

Offres de service, 40

Suivi des activités d'appel, 41

Suivi des factures d'appel, 42

Ordres de technicien de service, 42

Nomenclatures/gammes de service, 43

Gestion des zones, 43

Modifications apportées aux fonctions existantes, 44

Modifications apportées à d'autres modules, 50

Codes de contrôle

Vous pouvez définir plusieurs nouveaux codes de contrôle (codes frais, lignes de produits de frais et de revenus, clés de tri de facture et catégories de service) destinés à gérer l'impact financier des activités de service. Ces codes sont utilisés conjointement avec les codes type de service afin de procurer un moyen plus flexible et efficace pour définir des limites de service.

Outre leur utilisation dans la définition de limites, ils servent également pour l'enregistrement et la facturation des activités de service. C'est notamment le cas des catégories de service définies par l'utilisateur, qui constituent des outils flexibles d'enregistrement des activités de service.

Les modifications apportées à l'utilisation des codes dans la version 8.5 améliorent l'enregistrement des activités de service, l'application des frais et le suivi des lignes de produits.

Codes frais

Dans la version 8.5, les codes frais définis par l'utilisateur permettent de considérer les activités de service enregistrées avec la fonction de suivi des activités d'appel comme une garantie, un contrat, un service couvert, un service facturé, un service facturé à prix fixe, un projet ou un cadeau, sur la base de l'article ou de l'appel. Le personnel chargé du service peut ainsi prendre les décisions de gestion qui s'imposent pour chaque détail enregistré pour un appel. Par exemple, il peut désigner un article comme un cadeau fait au client et facturer normalement le reste du service et des articles pour un appel. La prise de décision est rapide et efficace, puisqu'il suffit de modifier le code frais pour l'article et l'appel concernés.

Limites de service

Les clés de tri de facture, catégories de service et codes tâche définissables par l'utilisateur dans la version 8.5 constituent un moyen beaucoup plus souple pour définir des types de garantie et de contrat que les fonctionnalités disponibles auparavant dans le module Service après-vente. Vous n'aviez alors la possibilité de définir des niveaux de couverture que pour un petit groupe de codes prédéfinis, alors que désormais, vous pouvez créer autant de codes tâche et de catégories de service que vous souhaitez et les combiner de différentes façons. Les combinaisons de clés de tri de facture ou de codes tâche avec une

catégorie de service vous permettent de suivre et de gérer les activités de service à un niveau résumé ou aux niveaux détaillés répondant à vos besoins.

Lignes de produits

Dans MFG/PRO 8.5, vous pouvez utiliser des lignes de produits de frais et de revenus définis par l'utilisateur pour contrôler l'imputation des activités de service aux comptes de comptabilité générale appropriés. La séparation des différents coûts et revenus par ligne de produits permet une comptabilisation et une édition d'états bien plus sophistiquées. Par exemple, vous pouvez distinguer les revenus générés par les garanties de ceux générés par les contrats, ou encore créer des comptes différents pour les activités d'installation et de réparation.

Enregistrement des activités des techniciens de service

La version 8.5 du module Gestion du service/support améliore la gestion des activités des techniciens. Les différentes combinaisons possibles entre les codes tâche, les codes frais, les clés de tri de facture et les catégories de service procurent une flexibilité accrue. Ces nouvelles fonctionnalités remplacent la fonction de facturation disponible auparavant dans le module Service après-vente.

Les nouveaux codes combinés aux nouvelles fonctions de gestion des activités d'appel et de facturation permettent, pour chaque appel, d'effectuer un suivi plus détaillé :

- de la main-d'oeuvre utilisée,
- des articles consommés et retournés,
- des frais.

Statuts de retour et sites par défaut

Le nouveau code statut de retour permet de rationaliser le retour des articles avec la fonction de suivi des activités d'appel. Divers indicateurs associés au statut de retour permettent de déterminer si le système doit rechercher un prix d'échange et quel site par défaut utiliser pour le retour. Vous pouvez définir plusieurs sites par défaut, ce qui vous permet de diriger les articles retournés vers des centres de réparation différents selon le type d'article, le lieu d'implantation de l'utilisateur ou d'autres facteurs.

Options utilisateur

La nouvelle fonction Options utilisateur support/SAV permet à chaque utilisateur de contrôler certaines fonctionnalités de traitement du service en augmentant le contrôle que les utilisateurs exercent sur les fonctions et en leur offrant la possibilité de personnaliser ces fonctions. Pour limiter cette fonctionnalité, vous pouvez utiliser les fonctions standard de gestion de la sécurité de MFG/PRO.

Améliorations en matière de couverture du service

Les modifications apportées aux types de service concernent pour une large part les limites de service, mais également la tarification avec la création de nouvelles structures de prix.

Limites de service

Dans les versions précédentes de MFG/PRO, les niveaux de service étaient identifiés par un petit groupes de codes prédéfinis (P pour les produits, L pour la main-d'oeuvre, T pour les trajets, M pour les matières et E pour les frais). Vous ne pouviez créer qu'un seul niveau de couverture par type de service.

Dans MFG/PRO 8.5, cette fonctionnalité a été remplacée par les combinaisons de clés de tri de facture et de catégories de service. Vous avez désormais la possibilité de définir des limites de service à un niveau synthétique en utilisant des clés de tri génériques ou à un niveau plus détaillé en combinant un code tâche et une catégorie de service.

Vous pouvez définir des limites correspondant à tous les types de besoins de gestion : limites qui s'appliquent à l'ensemble de la main-d'oeuvre (clé de tri de facture) ou définies pour la main-d'oeuvre effectuée par un technicien expérimenté d'un échelon donné (catégorie de service) durant l'installation d'un produit donné (code tâche).

Montants limites

Comme dans les versions précédentes, vous pouvez indiquer un pourcentage de couverture pour les types de garantie et de contrat. Ce qui est nouveau dans la version 8.5, c'est que vous avez la possibilité de définir des montants limites que vous pouvez créer pour un type de contrat, puis appliquer à des contrats spécifiques. Quand vous définissez des montants pour un contrat, le système effectue un suivi des limites consommées par les activités de service enregistrées avec la fonction de suivi des activités d'appel. Lorsque la

limite est atteinte, il applique automatiquement un code frais pour dépassement de limites ou pour services en dessous des limites.

Vous pouvez définir des montants limites pour des clés de tri de facture ou des combinaisons code tâche/catégorie de service ou encore spécifier un montant global s'appliquant à l'ensemble des limites.

Limites à différents niveaux

Vous pouvez tout d'abord définir des limites de contrat pour le type de contrat, puis les copier dans l'en-tête et/ou une des lignes du contrat. Le système recherche d'abord les limites définies pour la ligne, puis celles pour l'en-tête et enfin celles pour le type de contrat. Les montants des activités de service ne peuvent toutefois être cumulés et comparés aux limites que si ces dernières ont été définies au niveau de la ligne ou de l'en-tête.

Association de codes frais

Vous pouvez associer des codes frais par défaut pour dépassement de limites ou pour services en dessous des limites de couverture à chaque ensemble de limites, ou encore relier des codes frais à des lignes de produits de frais et de revenus afin d'imputer les coûts et les revenus des activités de service aux comptes de comptabilité générale appropriés. Ces codes sont suggérés par le système lorsque vous enregistrez des activités de service pour des articles couverts avec la fonction de suivi des activités d'appel.

Paramétrage

L'utilisation de montants limites dans les contrats est contrôlée par un nouvel indicateur (« Limites contrat ») dans le paramétrage. Si vous donnez à cet indicateur la valeur Non, vous ne pourrez pas définir de montants limites pour les types de contrat et les contrats (vous ne pouvez pas non plus définir de montants limites pour les garanties, et ce quelle que soit la valeur de l'indicateur). Si vous entrez Non, les niveaux de couverture sont utilisés tels que définis quand un type de service sert de base à un contrat.

Si vous donnez à l'indicateur la valeur Oui, vous pouvez définir des montants limites pour un type de contrat et modifier les limites et niveaux de couverture dans l'en-tête du contrat et au niveau de chaque ligne.

Tarifs de service

Le module Gestion du service/support possède désormais ses propres fonctions de gestion des tarifs, comportant des options spécifiques au service. Les tarifs de service sont utilisés pour les contrats, pour les articles, la main-d'oeuvre et les frais enregistrés avec la fonction de suivi des activités d'appel et pour déterminer le prix de revient des frais dans cette fonction.

Ils permettent également de déterminer une tarification à prix fixe pour les réparations, ainsi qu'une tarification pour le crédit accordé aux clients pour les composants réutilisables retournés au cours d'une activité de service.

La tarification des sorties sur autorisation de retour matières est désormais effectuée par le système sur la base de la nouvelle tarification des commandes clients introduite dans la version 8.5. Avec ce système, un tarif n'est pas formellement spécifié mais est calculé selon un algorithme de détermination du meilleur prix au moyen des codes et règles préalablement définis. C'est la raison pour laquelle le champ « Tarif ARM » a été supprimé de la fenêtre relative au type de service.

La tarification des réceptions sur autorisation de retour matières est effectuée comme dans les versions précédentes au moyen de tarifs de crédit définis dans la fonction MENU prix crédit OA/RF/ARM (1.10.2).

Offres de service

Dans de nombreuses organisations de service, la création d'offres de service fait partie du processus de vente de services à des prospects. En règle générale, l'offre fait apparaître la main-d'oeuvre, les frais et les articles de remplacement (composants) nécessaires à l'exécution du service ou de la réparation. Les offres contiennent les conditions pour l'ensemble du service dont les détails sont spécifiés dans le document.

Les offres de service utilisent les codes (clés de tri de facture, codes frais et catégories de service) présentés précédemment, qui permettent de déterminer le coût des réparations proposées. Le centre de réparation peut donc créer des offres pour les activités de service en se servant des mêmes outils que ceux utilisés pour enregistrer les activités à facturer.

La nouvelle fonctionnalité de gestion des offres de service émule donc certaines fonctionnalités existant dans le suivi des activités d'appel.

Plusieurs nouveaux champs affectant directement le traitement des offres ont été ajoutés au paramétrage de gestion des appels ; il s'agit notamment des champs « Offre suivante », « Préfixe offre », « Délai expiration » et « File par défaut ».

Suivi des activités d'appel

La nouvelle fonction de suivi des activités d'appel remplace et améliore la fonction MAINT des factures SAV, disponible dans les versions précédentes. Elle facilite dans une très large mesure l'enregistrement de la main-d'oeuvre, des frais et des articles consommés durant les activités de service et de réparation et affine et améliore les fonctionnalités du système dans les domaines suivants :

Facturation des appels

La fonction de suivi des activités d'appel offre la possibilité de créer des factures d'appel plus précises, gérées avec la fonction de suivi des factures d'appel. La précision de la facturation est très importante pour toutes les opérations de service, qu'elles soient effectuées sur site ou dans un centre de réparation.

Enregistrement des réalisations

L'enregistrement des réalisations a été amélioré. L'utilisation d'écrans de gestion plus flexibles facilite l'enregistrement de la main-d'oeuvre effectivement utilisée, des articles réellement consommés et de tous les frais occasionnés par l'intervention (vous pouvez enregistrer ces valeurs par article). Les frais peuvent être indiqués comme étant couverts par une garantie ou un contrat ou comme correspondant à un service couvert, facturé ou facturé à prix fixe ou à un projet ou cadeau.

Imputation des coûts en comptabilité générale

L'enregistrement des coûts en comptabilité générale est effectué au moyen de codes de contrôle définissables par l'utilisateur. Ainsi, vous pouvez imputer les coûts à des comptes de service spécifiques et contrôler pleinement l'édition d'états de comptabilité générale.

Paramétrage

Plusieurs nouveaux champs importants affectant le traitement dans la fonction de suivi des activités d'appel ont été ajoutés au paramétrage de gestion des appels ; il s'agit notamment des champs « Clore à enregistrement », « UM échange », « UM prix fixe », « Afficher comptes », « Facture à enregistrement », « Catégorie SAV », « Catégorie SAV MO », « Statut retour », « Statut rebut », « Centre charge service ».

Suivi des factures d'appel

La fonction de suivi des factures d'appel est une nouvelle fonction qui vient compléter la fonctionnalité de suivi des activités d'appel. Grâce à cette fonction, les données détaillées de facture peuvent être créées et consultées sous une forme résumée ou détaillée. Vous pouvez aussi afficher les totaux par code frais et clé de tri de facture. Les coûts de la main-d'oeuvre, des frais et des articles sont affichés en même temps que les prix, le total par ligne, le coût total et le pourcentage de marge.

L'affichage des données et leur présentation dans les factures peuvent être gérés au moyen d'indicateurs permettant de choisir entre des lignes résumées ou détaillées.

En cas de doute sur les totaux, vous avez la possibilité de consulter l'écran des données résumées à partir duquel vous pouvez modifier les prix (plusieurs articles peuvent être modifiés et traités pour un appel au sein d'une même facture). Une fois les données examinées et modifiées, il est possible d'imprimer une facture brouillon pour un dernier examen. Les factures d'appel sont imprimées et imputées dans le module Gestion commerciale.

Ordres de technicien de service

La version 8.5 de MFG/PRO contient une nouvelle fonctionnalité, l'ordre de technicien de service, qui constitue un outil flexible de gestion des stocks dans les organisations de service. Grâce à ces ordres, le personnel chargé du service (sur le site ou dans un centre de réparation) peut commander des pièces de rechange pour des appels particuliers ou réapprovisionner son stock. Le système assure le suivi des reliquats et un échange d'informations s'effectue avec les fonctions de suivi des appels, ce qui permet aux utilisateurs de faire correspondre la clôture des appels avec l'expédition des ordres.

Nomenclatures/gammes de service

Le rôle des nomenclatures et gammes de service a été considérablement étendu dans la version 8.5. Auparavant, les nomenclatures et gammes de réparation et de maintenance préventive étaient imprimées sur les documents générés pour un appel et utilisés pour les ordres de reprise sur autorisation de retour matières. Désormais, elles sont chargées comme des enregistrements de consommation dans les fonctions MAINT des offres SAV et Suivi activités appel, afin de rationaliser la saisie des données pour les opérations de réparation standard.

Vous pouvez désormais associer un troisième type de nomenclature et de gamme à un article de service associé au code tâche d'installation. La nomenclature et la gamme d'installation sont utilisées pour gérer les cas dans lesquels l'installation d'un article acheté doit être effectuée par un technicien.

Vous pouvez également associer des catégories de service et des codes nomenclature à des étapes de gamme et à des opérations standard. Par ailleurs, quand vous définissez des gammes et des opérations standard, vous avez la possibilité d'utiliser des centres de charge de service et des centres de charge de fabrication.

Les écrans de gestion des nomenclatures et des gammes ont été simplifiés ; les champs utiles dans les environnements de fabrication mais non utilisés dans les environnements de service ont été supprimés.

Gestion des zones

L'une des principales fonctionnalités ajoutées à MFG/PRO 8.5 est celle de pouvoir entrer un site et un emplacement dans la fonction MAINT des zones SAV. Le site peut correspondre au lieu dans lequel est centralisé le stock utilisé par l'ensemble de l'organisation de service de la zone, ou encore correspondre à un centre de réparation. Une organisation pourrait alors utiliser trois ou quatre zones associées à un site particulier pour gérer le stock distant.

Cette nouvelle fonctionnalité permet à une organisation de service de gérer tout un ensemble de scénarios eu égard au site, à l'emplacement, au centre de charge, à la zone, à l'affectation des techniciens et à l'approvisionnement, ainsi que de gérer le stock pour les emplacements distants.

Si vous n'avez pas défini de site et d'emplacement pour le technicien, c'est le site et l'emplacement associés à la zone d'appartenance du technicien qui sont utilisés par défaut

pour les sorties de stock effectuées dans les fonctions de gestion des ordres de technicien de service et de suivi des activités d'appel.

Modifications apportées aux fonctions existantes

La plupart des fonctions qui existaient dans les versions précédentes de MFG/PRO ont été modifiées et améliorées.

Parc installé

La version 8.5 du module Gestion du service/support contient plusieurs nouvelles fonctionnalités relatives au parc installé et aux utilisateurs :

- Contrôle accru des articles sérialisés dans le parc installé. Si un article a été désigné comme étant géré par série dans le fichier des articles, il ne peut plus être ajouté au parc installé sans spécification de numéro de série.
- De façon connexe, les indicateurs du paramétrage déterminant comment les configurations sont ajoutées au parc installé ont été modifiés. Les paramètres « Utiliser nomenclature standard », « Utiliser nomenclature disponible » et « Séries parc installé » ont été remplacés par l'indicateur « Charger nomenclature dispo ». La valeur de cet indicateur détermine si le système doit rechercher les informations relatives à la fabrication du produit et les charger dans l'enregistrement de parc installé lors de l'imputation de la facture client.
- De nouveaux champs permettant de personnaliser plus encore le traitement du service sur la base des caractéristiques de l'utilisateur à l'origine de l'appel ont été ajoutés à la fonction MAINT des adresses utilisateurs.
- La fonction MAINT des articles SAV a été modifiée de telle sorte que vous pouvez désormais spécifier une catégorie de service pour un article. Vous avez également la possibilité de signaler qu'un article doit être installé par un technicien et spécifier une nomenclature et une gamme d'installation. Le champ « Type service » a été renommé et s'intitule désormais « Code emploi ».
- L'utilisation de catégories de service vous dispense désormais de définir d'abord la main-d'oeuvre et les frais comme des articles et de les définir ensuite dans la fonction MAINT des articles SAV.

- Les champs « Modèle » et « Expédié le » ont été ajoutés à la fonction MAINT articles du parc installé, ainsi que la possibilité d'entrer des commentaires relatifs à un article installé. Les champs « Dernière MP » et « MP suivante » sont désormais automatiquement mis à jour par le système quand un appel de maintenance préventive est clôturé.
- La fonction de transfert d'articles installés a été améliorée ; un certain nombre de conditions doivent désormais être vérifiées pour qu'un article puisse être transféré entre deux utilisateurs. Parmi ces conditions figurent le type d'utilisateur et les contrats ouverts, les appels ou les ARM existant pour l'article.
- La fonction Lettres marketing parc installé a été améliorée ; vous disposez désormais d'un plus grand nombre de critères de sélection et d'options de mise en forme supplémentaires.

Notifications de service

Un nouveau groupe de fonctions relatives aux notifications de service permet désormais aux utilisateurs de gérer et contrôler le processus de rappel pour les articles du parc installé. Les notifications de service sont utilisées conjointement avec le nouvel utilitaire de génération d'appels disponible dans le menu de gestion des appels.

Contrats

Contrats ouverts

Vous pouvez désormais définir des contrats ouverts couvrant l'ensemble des articles d'un utilisateur ou tous les articles d'un type donné.

Date de fin par ligne

Vous pouvez désormais modifier la valeur du champ « Date fin » pour une ligne. La date de fin de couverture pour une ligne de contrat peut ainsi être antérieure à celle spécifiée dans l'en-tête.

Paramétrage

Plusieurs nouveaux indicateurs importants ont été ajoutés au paramétrage des contrats ; il s'agit des paramètres « Limites contrat », « Créer appels MP » et « Limites renouvellement ».

Facturation des contrats

Le processus de facturation des contrats n'a pratiquement pas été modifié dans la version 8.5. Les valeurs du paramétrage de facturation sont désormais affichées dans un cadre séparé dans le paramétrage des contrats (11.5.24).

Planification de la maintenance préventive

Le processus de planification de la maintenance préventive n'a pratiquement pas été modifié dans la version 8.5. Certaines améliorations permettant de rationaliser le processus et d'augmenter le contrôle des utilisateurs ont toutefois été apportées :

- Un nouvel indicateur (« Créer appels MP ») a été ajouté au paramétrage des contrats ; il permet de déterminer si le système doit créer automatiquement le premier appel pour un programme de maintenance préventive, ainsi que les appels suivants chaque fois qu'un appel est clôturé. Entrez Non si vous voulez utiliser le champ « Type nomenclature » et si vous souhaitez pouvoir modifier les dates du programme.
- Si les appels ne sont pas créés automatiquement avec la fonction MAINT des contrats, vous pouvez les créer séparément avec le nouvel utilitaire de génération d'appels.
- Vous pouvez désormais spécifier un technicien pour chaque date planifiée. Quand l'appel est créé, le technicien spécifié dans la fonction MAINT des contrats est alors affecté.
- La fenêtre en incrustation qui apparaît à l'écran quand vous donnez à l'indicateur « Article MP » la valeur Oui pour un article (fonction MAINT des articles SAV) contient désormais le paramètre « Fréquence MP », avec un nombre recommandé de visites.

Suivi des appels

La version 8.5 contient un nombre important de nouvelles fonctionnalités relatives à la gestion des appels, qui permettent un enregistrement et une facturation plus sophistiqués

des activités de service Les modifications apportées aux fonctions existantes sont les suivantes :

Amélioration de la fonction MAINT des appels SAV (11.1.1.1)

Vous pouvez désormais entrer des commentaires dans la première fenêtre de la fonction MAINT des appels SAV et spécifier un numéro de commande client pour le service (si un appel a été créé sur la base d'une offre, le numéro de l'offre est affiché dans l'en-tête de l'appel) ; les utilisateurs peuvent sélectionner un ensemble de valeurs par défaut dans une fenêtre en incrustation quand ils créent un appel ; la création et la sélection d'enregistrements utilisateurs sont désormais plus rationnelles ; l'affichage multiligne a été développé dans la fonction MAINT des appels SAV afin de pouvoir afficher plus d'informations.

Générateur d'appels

Le nouveau générateur d'appels permet aux utilisateurs de créer des appels pour une plage de programmes de maintenance préventive ou d'articles de parc installé ou en association avec des notifications de service. Cette fonctionnalité simplifie la création d'appels planifiés ou la génération de notifications aux utilisateurs concernant les sorties relatives aux articles du parc installé.

Modifications diverses

Le type d'appel ne correspond plus à un paramètre général ; vous pouvez désormais indiquer une file suivante pour les codes statut d'appels ; la catégorie de service, le modèle et le groupe de service correspondent à présent à des champs actifs dans les ensembles de valeurs par défaut ; la fonction de gestion des files d'attente d'appels contient une quatrième option d'affichage et de critères de sélection supplémentaires.

Paramétrage

Tous les indicateurs de paramétrage affectant les fonctions MAINT des appels SAV et Suivi activités appel sont désormais regroupés dans le paramétrage de gestion des appels. Plusieurs nouveaux indicateurs importants ont été ajoutés, à savoir « Statut annulé », « Statut blocage », « Statut achèvement », « Fenêtre couverture » et « Durée appel défaut » (pour différents codes tâche).

Escalades

Les modifications suivantes ont été apportées aux escalades d'appel dans la version 8.5 :

- Des champs ont été ajoutés à la clé d'escalade afin de permettre aux utilisateurs de mieux contrôler les délais d'escalade.
- La fonctionnalité d'escalade est activée dans le paramétrage de gestion des appels, mais tous les autres paramètres de contrôle sont désormais regroupés dans le paramétrage des escalades.
- Vous pouvez désormais associer une escalade à un utilisateur dans MAINT des adresses utilisateurs ou définir une escalade pour un utilisateur dans la fonction Options utilisateur support/SAV.

Affectation des techniciens

La plupart des fonctionnalités relatives aux techniciens sont restées inchangées. Les seules modifications effectuées sont les suivantes :

- Le site et l'emplacement associés à un technicien jouent un rôle plus important dans la détermination du site et de l'emplacement utilisés pour les sorties de stock dans la fonction de suivi des activités d'appel et les fonctions relatives aux ordres de technicien de service.
- Quelques modifications ont été apportées aux programmes sur appel afin d'améliorer leur fonctionnement et de déterminer plus clairement si le technicien sélectionné est disponible par rapport à un programme standard ou à un programme sur appel.
- Quand la disponibilité est calculée par appel plutôt que par heure (cas où l'indicateur « Afficher par appels » a pour valeur Oui dans le paramétrage des programmes), c'est le nombre d'appels restants qui est affiché, pas le nombre d'appels affectés, et ce par souci d'harmonisation avec l'affichage par heure (les heures affichées sont les heures restantes).
- Plusieurs nouveaux états relatifs aux techniciens ont été ajoutés au système.

Demandes de service

Deux nouveaux paramètres permettent de définir un statut d'ouverture et de clôture par défaut pour les demandes d'achat. Le statut d'ouverture est utilisé lorsque des nouvelles demandes de service sont créées. Avant de supprimer ou d'archiver une demande de service, le système vérifie si le code de clôture est celui défini dans le paramétrage.

Vous disposez désormais d'une fonction de gestion des files d'attente spécifique, qui vous permet de définir des files d'attente pour les demandes de service uniquement.

Autorisations de retour matières (ARM)

Le traitement des autorisations de retour matières (ARM) a été considérablement modifié dans la version 8.5. La main-d'oeuvre et les frais ne sont plus enregistrés et l'association avec un appel n'est plus effectuée que pour référence. Les autorisations de retour matières servent exclusivement pour les mouvements de stock ; quand l'intervention d'un technicien est nécessaire, vous devez utiliser la fonction de suivi des activités d'appel. L'algorithme permettant de déterminer un pourcentage de couverture sur la base d'un contrat ou d'un type de service a été modifié pour tenir compte des modifications en matière de limites de couverture.

Les autorisations de retour matières peuvent être considérées comme un type de commande client possédant des fonctionnalités particulières qui répondent aux besoins spécifiques d'un environnement de service. Dans la version 8.5, les ARM ont été améliorées pour pouvoir intégrer toutes les nouvelles fonctionnalités développées pour les commandes clients, comme le traitement des frais de transport, par exemple. La présentation et l'organisation des ARM ont en quelque sorte été « calquées » sur celles de la fonction de gestion des commandes clients standard (7.1).

Comme le fonctionnement des ARM est désormais plus proche du fonctionnement des commandes clients standard, vous devez utiliser la fonction MAINT des factures en attente pour corriger les données de tarification pour une facture d'ARM, comme vous le feriez pour une facture de commande client.

Tarification des ARM

La tarification des sorties sur autorisation de retour matières est désormais effectuée par le système conformément aux nouveaux algorithmes de tarification des commandes clients introduits dans la version 8.5. Les tarifs ne sont plus spécifiés durant l'exécution des commandes, mais déterminés par le système au moyen d'un algorithme de calcul du meilleur prix sur la base des codes et règles que vous avez définis. C'est la raison pour laquelle les tarifs d'ARM ne sont plus associés à des types de service et ne peuvent plus être spécifiés dans la fonction MAINT des ARM.

Les nouvelles structures de tarification s'appliquent uniquement aux sorties sur autorisation de retour matières. Les tarifs pour les réceptions sur autorisation de retour

sont définis comme précédemment par la création de tarifs de crédit dans la fonction MENU prix crédit OA/RF/ARM (1.10.2).

Paramétrage

Un nouvel indicateur « Afficher contrats service » contrôle la présentation de la fenêtre des contrats de service quand vous entrez une nouvelle ARM qui ne fait pas référence à un appel. L'indicateur « Tenir historique » fonctionne désormais pour les ARM comme fonctionne l'indicateur équivalent pour les commandes clients.

Retours fournisseurs

Le traitement des ARM est désormais doté d'une fonctionnalité de tarification automatique similaire à celle existant pour les commandes clients.

Paramétrage

L'affichage des valeurs du paramétrage a été réorganisé de telle sorte que l'emplacement des paramètres corresponde mieux à leur fonction. Par exemple, les paramètres relatifs aux appels ont été supprimés du paramétrage de gestion du service et transférés dans le paramétrage de gestion des appels.

Un nouveau paramétrage a également été créé pour la gestion des ordres de technicien de service et un nombre important de nouveaux paramètres créés pour contrôler les nouvelles fonctions et les nouvelles fonctionnalités de fonctions existantes.

Modifications apportées à d'autres modules

Quelques modifications mineures ont été apportées à d'autres modules pour répondre aux besoins de gestion du service :

- De nouveaux comptes de service ont été ajoutés à la fonction MAINT lignes de produits.
- Des valeurs de compte par défaut ont été ajoutées au paramétrage système/compte pour les comptes de service.

- Dans la fonction MAINT des clients, vous pouvez désormais indiquer si un client doit produire un ordre d'achat. Ce paramètre est pris en compte quand vous créez des commandes avec la fonction MAINT des commandes clients ainsi que dans diverses activités de service comme la création d'appels, de contrats ou d'ARM.
- La fonction d'impression dispose désormais d'une nouvelle option contrôlant le niveau de détail des impressions de factures d'appel.
- L'utilitaire de retarification des commandes clients possède désormais un indicateur qui vous permet d'inclure ou d'exclure des lignes de sorties sur autorisation de retour matières au cours du processus de retarification.

Structure des menus

La structure des menus à été réorganisée pour tenir compte des modifications importantes apportées au module Gestion du service/support dans la version 8.5. Le tableau ci-dessous, destiné aux utilisateurs du module Service après-vente, indique les correspondances entre les menus de la version 8.5 et ceux de la version 7.4.

| Menus de la version 8.5 | Menus de la version 7.4 | Programme |
|---|--|-----------|
| 11 Service/support | 11 Service après-vente (SAV) | Menu |
| 11.1 MENU gestion des appels | 11.13 MENU suivi des appels | Menu |
| 11.3 MENU parc installé | 11.3 MENU parc installé | Menu |
| 11.5 MENU contrats | 11.5 MENU gestion des contrats SAV | Menu |
| 11.7 MENU ARM/RF | 11.15 MENU retours et réparations | Menu |
| 11.9 MENU adresses utilisateur | Nouveau | Menu |
| 11.13 MENU techniciens SAV | 11.13.17 MENU des techniciens | Menu |
| 11.15 MENU zones SAV | Nouveau | Menu |
| 11.17 MENU tarifications SAV | 11.5.12 MENU tarif SAV | Menu |
| 11.19 MENU nomenclatures/gammes SAV | 11.15.13 MENU nomenclatures réparation/MP et 11.15.15 MENU gammes de réparation/MP | Menu |
| 11.21 MENU données réf. support/SAV | 11.1 MENU données de référence SAV | Menu |
| 11.24 Paramétrage gestion service | 11.24 Paramétrage service après-vente | fsmg.p |
| 11.1.1 MENU activités relatives à appel | Nouveau | Menu |
| 11.1.6 Gestion files d'attente appels | 11.13.13 Gestion des files d'attente | fsquemg.p |
| 11.1.8 Générateur d'appels | Nouveau | fscagen.p |

| Menus de la version 8.5 | Menus de la version 7.4 | Programme |
|--|---|------------------|
| 11.1.13 MENU des escalades d'appel | 11.13.15 MENU des escalades d'appel | Menu |
| 11.1.15 MENU demandes de service (SAV) | 11.13.6 MENU demandes de service (SAV) | Menu |
| 11.1.19 MENU éditions relatives à appel | Nouveau | Menu |
| 11.1.21 MENU données de référence appels | Nouveau | Menu |
| 11.1.24 Paramétrage gestion des appels | 11.13.24 Paramétrage suivi des appels | fscapm.p |
| 11.1.1.1 MAINT des appels SAV | 11.13.1 MAINT des appels SAV | fscamt.p |
| 11.1.1.2 INTERRO des appels SAV | 11.13.2 INTERRO des appels SAV | fscaiq02.p |
| 11.1.1.3 INTERRO détail des appels | 11.13.3 INTERRO détail des appels | fscaiq.p |
| 11.1.1.4 IMPR des fiches d'appel | 11.13.4 IMPR des fiches d'appel | fscarp.p |
| 11.1.1.5 IMPR appels avec historique | 11.13.5 IMPR appels avec historique | fscarp02.p |
| 11.1.1.7 MAINT des offres SAV | Nouveau | fscqmt.p |
| 11.1.1.8 INTERRO des offres SAV | Nouveau | fscqiq.p |
| 11.1.1.9 INTERRO détails offres SAV | Nouveau | fscqiq.p |
| 11.1.1.10 IMPR des offres SAV | Nouveau | fscqrp.p |
| 11.1.1.11 Lancement offre SAV en suivi | Nouveau | fscqca.p |
| 11.1.1.12 COPIE d'offre SAV | Nouveau | fscqcp.p |
| 11.1.1.13 Suivi activités appel | Nouveau | fscarmt.p |
| 11.1.1.14 INTERRO activités appel | Nouveau | fscariq.p |
| 11.1.1.15 Suivi factures appel | Nouveau | fscaimt.p |
| 11.1.1.21 Transfert appel clos à histor. | 11.13.21 Création historique appels clos | fscacls.p |
| 11.1.1.22 Transfert offre expirée à hist. | Nouveau | fscqup.p |
| 11.1.1.23 Supp/Arch historique appel/offre | 11.13.23 Supp/Arch appels clos | fscarc.p |
| 11.1.13.1 MAINT des escalades | 11.13.15.1 MAINT des escalades d'appel | fsesmt.p |
| 11.1.13.2 INTERRO des escalades | 11.13.15.2 INTERRO des escalades d'appel | fsesiq.p |
| 11.1.13.13 Suivi des escalades | 11.13.15.13 Gestion des escalades d'appel | fsesmgr.p |
| 11.1.13.24 Paramétrage des escalades | 11.13.15.24 Paramétrage escalades d'appel | fscscpm.p |
| 11.1.15.1 MAINT des demandes SAV | 11.13.6.1 MAINT des demandes SAV | fssrmt.p |
| 11.1.15.2 CONS des demandes SAV | 11.13.6.2 INTERRO des demandes SAV | fsbr018.p |
| 11.1.15.3 EDIT des demandes SAV | 1.13.6.3 IMPR des demandes SAV | fssrrp.p |
| 11.1.15.7 MAINT des statuts de demande | 11.13.6.5 MAINT codes statut de demande | fssrsmt.p |

| Menus de la version 8.5 | Menus de la version 7.4 | Programme |
|---|---|------------------|
| 11.1.15.8 CONS des statuts de demande | 11.13.6.6 INTERRO codes statut de demande | fsbr019.p |
| 11.1.15.10 MAINT files attente demandes | Nouveau | fssrqmt.p |
| 11.1.15.13 Gestion files d'attente demandes | 11.13.6.13 Gestion file attente demandes | fssrmg.p |
| 11.1.15.23 Supp/Arch des demandes SAV | 11.13.6.23 Supp/Arch des demandes SAV | fssrarc.p |
| 11.1.15.24 Paramétrage des demandes SAV | 11.13.6.24 Paramétrage des demandes SAV | fssrpm.p |
| 11.1.19.1 INTERRO total appels par techn. | Nouveau | fscarp10.p |
| 11.1.19.2 INTERRO total appels par file | Nouveau | fscarp11.p |
| 11.1.19.5 EDIT coûts de garantie | Nouveau | fswarrp.p |
| 11.1.21.1 MAINT des statuts d'appel | 11.1.9 MAINT des statuts d'appel | fscasmt.p |
| 11.1.21.2 INTERRO des statuts d'appel | 11.1.10 INTERRO des statuts d'appel | fscasiq.p |
| 11.1.21.4 MAINT des types d'appel | Nouveau | fsfctmt.p |
| 11.1.21.7 MAINT des files d'attente | 11.1.11 MAINT des files d'attente | fscaqmt.p |
| 11.1.21.8 CONS des files d'attente | 11.1.12 INTERRO des files d'attente | fsbr003.p |
| 11.1.21.10 MAINT valeurs par défaut appels | 11.13.10 MAINT données par défaut appels | fscdfmt.p |
| 11.3.1 MAINT articles du parc installé | 11.3.1 MAINT articles du parc installé | fsisbmt.p |
| 11.3.2 INTERRO articles parc installé | 11.3.5 INTERRO des config. installées | fsbmisiq.p |
| 11.3.3 EDIT du parc installé | 11.3.7 EDIT du parc installé | fsisrp02.p |
| 11.3.5 MAINT des config. installées | 11.3.4 MAINT des config. installées | fsbmismt.p |
| 11.3.7 MAINT des articles SAV | 11.1.7 MAINT des articles installés | fsptmt.p |
| 11.3.9 MAINT articles SAV par site | 11.1.8 MAINT articles du parc par site | fspfdmt.p |
| 11.3.12 MENU notifications SAV | Nouveau | Menu |
| 11.3.13 Transfert d'articles installés | 11.3.12 Transfert d'articles installés | fsisbmv.p |
| 11.3.15 MAINT des types de garantie | 11.1.1 MAINT conditions garantie | fssvwm.t.p |
| 11.3.16 INTERRO des types de garantie | 11.1.2 INTERRO conditions garantie | fssvwiq.p |
| 11.3.17 EDIT des types de garantie | 11.1.3 EDIT conditions garantie | fssvwrp.p |
| 11.3.21 Lettres marketing parc installé | 11.22.1 IMPR lettre commerciale SAV | fsletrp.p |
| 11.3.23 Reconst. fichier configurations | 11.3.22 Reconst. fichier configurations | fseuisb.p |
| 11.3.12.1 MAINT des notifications SAV | Nouveau | fsfnmt.p |
| 11.3.12.2 INTERRO des notifications SAV | Nouveau | fsfniq.p |
| 11.3.12.3 EDIT des notifications SAV | Nouveau | fsfnrp.p |

| Menus de la version 8.5 | Menus de la version 7.4 | Programme |
|---|--|------------------|
| 11.3.12.23 Supp/Arch des notifications SAV | Nouveau | fsfnarc.p |
| 11.5.1 MENU offres pour contrat | Nouveau | Menu |
| 11.5.7 Frais supplémentaires contrat | 11.5.18 Contrats SAV - autres frais | fsscamt.p |
| 11.5.8 INTERRO frais supplémentaires | 11.5.11 INTERRO type de SAV | fsscailq.p |
| 11.5.10 MAINT des types de contrat | 11.1.4 MAINT types de contrats SAV | fssvsmt.p |
| 11.5.11 INTERRO des types de contrat | 11.1.5 INTERRO types de contrats SAV | fssvsilq.p |
| 11.5.12 EDIT des types de contrat | 11.1.6 EDIT types de contrats SAV | fssvsrp.p |
| 11.5.13 MENU contrats | Nouveau | Menu |
| 11.5.18 MENU facturation contrats | Nouveau | Menu |
| 11.5.24 Paramétrage des contrats | 11.5.24 Paramétrage des contrats SAV | fssapm.p |
| 11.5.1.1 MAINT des offres pour contrat | 11.5.1 MAINT des offres SAV | fsqomt.p |
| 11.5.1.3 IMPR des offres pour contrat | 11.5.3 IMPR des offres SAV | fsqorp.p |
| 11.5.1.5 Lancement offre en contrat | 11.5.5 Conversion offre en contrat SAV | fsqosa01.p |
| 11.5.1.6 COPIE offre contrat depuis offre | 11.5.7 COPIE offre SAV en offre SAV | fsqosa02.p |
| 11.5.1.7 COPIE offre depuis contrat | 11.5.8 COPIE contrat SAV en offre SAV | fsqosa04.p |
| 11.5.13.1 MAINT des contrats | 11.5.13 MAINT des contrats SAV | fssamt.p |
| 11.5.13.2 INTERRO des contrats | 11.5.14 INTERRO des contrats SAV | fssailq.p |
| 11.5.13.3 INTERRO historique facturation | 11.5.19 INTERRO historique contrats SAV | fssailq04.p |
| 11.5.13.4 IMPR des contrats | 11.5.15 IMPR des contrats SAV | fssarp.p |
| 11.5.13.6 COPIE contrat en contrat | 11.5.16 COPIE contrat SAV en contrat SAV | fsqosa03.p |
| 11.5.13.8 Renouvellement contrat unique | 11.5.17 Reconstitution d'un contrat SAV | fsqosa05.p |
| 11.5.13.10 EDIT renouvellement contrat | 11.5.20 EDIT/MAJ contrats expirés | fssaexp.p |
| 11.5.13.21 MENU éditions des contrats | Nouveau | Menu |
| 11.5.13.22 Supp/Arch histor. renouvellement | Nouveau | fsaharc.p |
| 11.5.13.23 Supp/Arch des contrats | 11.5.23 Supp/Arch des contrats SAV | fssaarc.p |
| 11.5.13.21.1 EDIT revenus des contrats | 11.5.21 EDIT des recettes/contrat | fssarp06.p |
| 11.5.13.21.2 EDIT revenus différés contrats | 11.5.22 EDIT revenus différés contra | fssarp07.p |
| 11.5.13.21.4 INTERRO consommation limites | Nouveau | fssalilq.p |

| Menus de la version 8.5 | Menus de la version 7.4 | Programme |
|---|---|------------------|
| 11.5.13.21.5 EDIT consommation limites | Nouveau | fssalrp.p |
| 11.5.18.1 MAINT des cycles de relevé | 11.17.1 MAINT des cycles de relevé | fssbcmt.p |
| 11.5.18.13 Facturation | 11.17.13 Facturation | fssais.p |
| 11.5.18.15 REIMPR des factures pour contrat | 11.17.19 Réimpression facture contrat SAV | fssairp.p |
| 11.5.18.18 MAINT annulation facturation | 11.17.17 MAINT annulation facturation | fssaisr.p |
| 11.5.18.19 Correction date de facturation | 11.17.16 MAINT périodes de facturation | fssaub.p |
| 11.7.1 MENU autorisations retour (ARM) | 11.15.1 MENU autoris. retours mat. (ARM) | Menu |
| 11.7.3 MENU retours fournisseurs (RF) | 11.15.3 MENU retour au fournisseur (RF) | Menu |
| 11.7.24 Paramétrage ARM/RF | 11.15.24 Paramétrage retours/réparations | fsrmpcm.p |
| 11.7.1.1 MAINT des ARM | 11.15.1.1 MAINT des ARM | fsrmt.p |
| 11.7.1.2 CONS des ARM | 11.15.1.5 INTERRO des ARM | fsbr0014.p |
| 11.7.1.3 IMPR des bons ARM | 11.15.1.3 IMPR des bons ARM | fsrmp08.p |
| 11.7.1.5 Lancement OF à partir d'une ARM | 11.15.1.7 Lancement OF à partir d'une ARM | fsrmp09.p |
| 11.7.1.13 Réceptions matières en retour | 11.15.1.13 Réceptions matières en retour | fsrmp13.p |
| 11.7.1.15 EDIT des expéditions ARM | 11.15.1.15 EDIT des expéditions ARM | fsrmp06.p |
| 11.7.1.16 Expédition ARM | Nouveau | sosois.p |
| 11.7.1.17 Historique des expéditions ARM | 11.15.1.16 Historique des expéditions ARM | fsrmp04.p |
| 11.7.1.18 EDIT des ARM par numéro ARM | 11.15.1.19 EDIT des ARM par numéro ARM | fsrmp01.p |
| 11.7.1.19 EDIT des ARM par client | 11.15.1.20 EDIT des ARM par client | fsrmp02.p |
| 11.7.1.20 EDIT des ARM par article | 11.15.1.21 EDIT des ARM par article | fsrmp03.p |
| 11.7.1.21 EDIT ARM par échéance achèvement | 11.15.1.22 EDIT des ARM par date fin prévue | fsrmp05.p |
| 11.7.3.1 MAINT des RF | 11.15.3.1 MAINT des RF | fsrtvmt.p |
| 11.7.3.13 Expédition des RF | 11.15.3.15 Expédition des RF | fsrtvrcp.p |
| 11.7.3.16 Réception des RF | 11.15.3.13 Réception des RF | fsrtvis.p |
| 11.7.3.18 EDIT des RF par numéro RF | 11.15.3.19 EDIT des RF par numéro RF | fsrtrp01.p |
| 11.7.3.19 EDIT des RF par fournisseur | 11.15.3.20 EDIT des RF par fournisseur | fsrtrp02.p |
| 11.7.3.20 EDIT des RF par article | 11.15.3.21 EDIT des RF par article | fsrtrp03.p |
| 11.7.3.21 EDIT RF par échéance achèvement | Nouveau | fsrtrp05.p |

| Menus de la version 8.5 | Menus de la version 7.4 | Programme |
|--|--|------------------|
| 11.9.1 MAINT des adresses utilisateurs | 11.10 MAINT des adresses utilisateurs | adeumt.p |
| 11.9.2 CONS des adresses utilisateur | 11.11 INTERRO adresses utilisateurs | adbr007.p |
| 11.9.3 EDIT des adresses utilisateurs | 11.12 EDIT des adresses utilisateurs | adeurp.p |
| 11.13.1 MAINT des techniciens SAV | 11.13.17.1 MAINT des techniciens SAV | fsegmt.p |
| 11.13. 5 MAINT spécialités techniciens | 11.13.17.2 MAINT spécialités techniciens | fsegsmt.p |
| 11.13.9 MAINT programmes sur appel | 11.13.17.19 MAINT programmes sur appel | fsocmmt.p |
| 11.13.10 INTERRO programmes sur appel | 11.13.17.20 INTERRO programmes sur appel | fsocmiq.p |
| 11.13.15 MENU programmes techniciens | Nouveau | Menu |
| 11.13.17 MENU recherche des techniciens | 11.13.19 MENU recherche des techniciens | Menu |
| 11.13.19 MENU ordres SAV techniciens | Nouveau | Menu |
| 11.13.15.1 MAINT programmes principaux | 11.13.17.7 MAINT programmes de service | fseshmt.p |
| 11.13.15.2 INTERRO programmes principaux | 11.13.17.8 INTERRO programmes de service | fseshiq.p |
| 11.13.15.4 MAINT programmes détaillés | 11.13.17.10 Programme de travail temporaire | fsegdmt.p |
| 11.13.15.5 INTERRO programmes détaillés | 11.13.17.11 INTERRO programmes de travail | fsegdiq.p |
| 11.13.15.8 MAINT des programmes d'appel | 11.13.17.13 MAINT des programmes d'appel | fsegtmt.p |
| 11.13.15.9 Agenda technicien | 11.13.17.14 INTERRO des programmes d'appel | fsegrp02.p |
| 11.13.15.10 Calendrier technicien | 11.13.17.12 EDIT programmes de travail | fsegrp01.p |
| 11.13.15.11 INTERRO disponibilité technicien | Nouveau | fsegwiq.p |
| 11.13.15.13 MAINT statuts programmes | 11.13.17.5 MAINT codes statut disponibilité | fsessmt.p |
| 11.13.15.17 MAINT jours fériés technicien | 11.13.17.16 MAINT couverture jours fériés | fsfshemt.p |
| 11.13.15.18 INTERRO jours fériés technicien | 11.13.17.17 INTERRO couverture jours fériés | fsfsheiq.p |
| 11.13.15.24 Paramétrage programme technicien | 11.13.17.24 Paramétrage programme technicien | fsegcpm.p |
| 11.13.17.1 Lancement système de recherche | 11.13.19.1 Lancement système de recherche | fspghmt.p |
| 11.13.17. 2 Mise à jour statut de recherche | 11.13.19.2 Mise à jour statut de recherche | fspghup.p |

| Menus de la version 8.5 | Menus de la version 7.4 | Programme |
|--|---|------------------|
| 11.13.17.3 CONS système de recherche | 11.13.19.3 INTERRO système de recherche | fspghiq.p |
| 11.13.17.24 Paramétrage système de recherche | 11.13.19.24 Paramétrage système recherche | fspgcpm.p |
| 11.13.19.1 MAINT des ordres SAV | Nouveau | fseomt.p |
| 11.13.19.2 Confirmation des ordres SAV | Nouveau | fseoco.p |
| 11.13.19.4 Affectations manuelles ordres | Nouveau | fseoal.p |
| 11.13.19.5 Affectations automatiques ordres | Nouveau | fseoal01.p |
| 11.13.19.6 Expéditions sur ordres SAV | Nouveau | fseops.p |
| 11.13.19.8 Retours en attente/directs ordres | Nouveau | fseore.p |
| 11.13.19.9 EDIT retours en attente ordres | Nouveau | fspenrp.p |
| 11.13.19.11 EDIT expéditions sur ordres SAV | Nouveau | fseorpl.p |
| 11.13.19.12 EDIT carnet de commandes SAV | Nouveau | fseodl.p |
| 11.13.19.24 Paramétrage des ordres SAV | Nouveau | fseopm.p |
| 11.15.1 MAINT des zones SAV | 11.1.13 MAINT des zones SAV | fsregmt.p |
| 11.15.2 INTERRO des zones SAV | 11.1.14 INTERRO des zones SAV | fsregiq.p |
| 11.15.5 MAINT structures de zones | 11.1.16 MAINT structures de zones | fssvar.p |
| 11.15.6 CONS structures de zones | 11.1.17 INTERRO structures de zones | fssvariq.p |
| 11.15.9 MAINT jours fériés zone | 11.1.19 MAINT jours fériés zone SAV | fsfshamt.p |
| 11.15.10 INTERRO jours fériés zone | 11.1.20 INTERRO jours fériés zone SAV | fsfshaiq.p |
| 11.17.1 MAINT tarifications SAV | Nouveau | fsfpcmt.p |
| 11.17.2 INTERRO tarifications SAV | Nouveau | fsfpci.p |
| 11.17.3 EDIT tarifications SAV | Nouveau | fsfpcrp.p |
| 11.17.4 COPIE de tarif SAV | Nouveau | fsfpccp.p |
| 11.19.1 MAINT codes nomenclature SAV | 11.15.13.1 MAINT des codes nomenclature | fsbommt.p |
| 11.19.2 INTERRO codes nomenclature SAV | 11.15.13.2 INTERRO des codes nomenclature | fsbomiq.p |
| 11.19.3 EDIT codes nomenclature SAV | 11.15.13.3 EDIT des codes nomenclature | fsbomrp.p |
| 11.19.5 MAINT des nomenclatures SAV | 11.15.13.5 MAINT des nomenclatures | fspsmt.p |
| 11.19.6 INTERRO des nomenclatures SAV | 11.15.13.6 INTERRO des nomenclatures | fspsiq.p |
| 11.19.7 EDIT des nomenclatures SAV | 11.15.13.7 EDIT des nomenclatures | fspsrp.p |

| Menus de la version 8.5 | Menus de la version 7.4 | Programme |
|---|---|------------------|
| 11.19.9 COPIE de nomenclature SAV | 11.15.13.9 COPIE de nomenclatures | fspscp.p |
| Supprimé | 11.15.13.13 INTERRO des listes à servir | fspkiq.p |
| 11.19.13 MAINT centres de charge SAV | 11.15.15.5 MAINT des centres de charge | fswcmt.p |
| 11.19.14 INTERRO centres de charge SAV | 11.15.15.6 INTERRO des centres de charge | fswciq.p |
| 11.19.15 EDIT centres de charge SAV | 11.15.15.7 EDIT des centres de charge | fswcrp.p |
| 11.19.17 MAINT des gammes SAV | 11.15.15.13 MAINT des gammes | fsromt.p |
| 11.19.18 INTERRO des gammes SAV | 11.15.15.14 INTERRO des gammes | fsroi.p |
| 11.19.19 EDIT des gammes SAV | 11.15.15.15 EDIT des gammes | fsrorp.p |
| 11.19.20 COPIE de gamme SAV | 11.15.15.17 COPIE de gammes | fsrocp.p |
| 11.19.21 MAINT opérations standard SAV | 11.15.15.9 MAINT des opérations standard | fsopmmt.p |
| 11.19.22 INTERRO opérations standard SAV | 11.15.15.10 INTERRO des opérations standard | fsopmiq.p |
| 11.19.23 EDIT opérations standard SAV | Nouveau | fsopmrp.p |
| 11.21.1 MAINT des codes tâche | Nouveau | fsfwkmt.p |
| 11.21.2 INTERRO des codes tâche | Nouveau | fsfwkiq.p |
| 11.21.3 EDIT des codes tâche | Nouveau | fsfwkrp.p |
| 11.21.5 MAINT codes de tri facture | Nouveau | fsfismt.p |
| 11.21.6 INTERRO codes de tri facture | Nouveau | fsfisiq.p |
| 11.21.7 EDIT codes de tri facture | Nouveau | fsfisrp.p |
| 11.21.9 MAINT catégories service (SAV) | Nouveau | fsfscmt.p |
| 11.21.10 INTERRO catégories service (SAV) | Nouveau | fsfsciq.p |
| 11.21.11 EDIT catégories service (SAV) | Nouveau | fsfscrp.p |
| 11.21.13 MAINT des sites par défaut | Nouveau | fsrdfmt.p |
| 11.21.17 MAINT des statuts retours | Nouveau | fsfpstmt.p |
| 11.21.18 INTERRO des statuts retours | Nouveau | fsfpstiq.p |
| 11.21.19 EDIT des statuts retours | Nouveau | fsfpstrp.p |
| 11.21.21 MENU données réf. revenus/frais | Nouveau | Menu |
| 11.21.23 Options utilisateur support/SAV | Nouveau | fsfsumt.p |
| 11.21.21.1 MAINT des codes frais | Nouveau | fsfcgmt.p |
| 11.21.21.2 INTERRO des codes frais | Nouveau | fsfcgiq.p |
| 11.21.21.3 EDIT des codes frais | Nouveau | fsfcgrp.p |
| 11.21.21.5 MAINT lignes de produits frais | Nouveau | fsfccmt.p |

| Menus de la version 8.5 | Menus de la version 7.4 | Programme |
|---|--------------------------------|------------------|
| 11.21.21.6 INTERRO lignes de produits frais | Nouveau | fsfccciq.p |
| 11.21.21.7 EDIT lignes de produits frais | Nouveau | fsfcccrp.p |
| 11.21.21.9 MAINT lignes de produits revenus | Nouveau | fsfcermt.p |
| 11.21.21.10 INTERRO lignes produits revenus | Nouveau | fsfccriq.p |
| 11.21.21.11 EDIT lignes de produits revenus | Nouveau | fsfccrrp.p |
| 11.21.21.13 MAINT codes frais par défaut | Nouveau | fsfcdmt.p |

