



Vous avez changé de dimension

(<http://artis.fr/>)

# Documentation utilisateur ARTIS.net

## Documentation

version 2.7

Edition du 24/01/2018 - 13:24:37

	<a href="http://artis.fr/">http://artis.fr/</a>
Contact	<a href="http://artis.fr/contact">http://artis.fr/contact</a>
Votre accès client	<a href="http://portail.artis.fr/artis/">http://portail.artis.fr/artis/</a>
Nouveautés version	<a href="https://portail.artis.fr/docs/Evolution_et_Revision/release270.html">https://portail.artis.fr/docs/Evolution_et_Revision/release270.html</a>

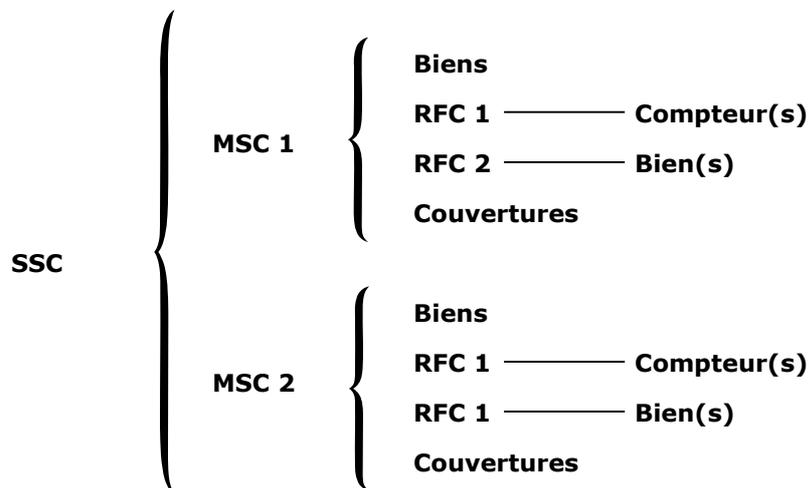
# Solutions de services

## Généralités et Théorie

Une Solution de Services Client est constituée de un ou plusieurs Modules Services Clients (MSC) qui permettent de facturer la maintenance technique de un ou plusieurs biens. En contrepartie de la facturation, le client bénéficie d'un certain nombre de couvertures.

Chaque Module Service Client est composé de :  
 Une ou plusieurs Règles de Facturation Clients (RFC),  
 Une ou plusieurs couvertures.

Chaque Règle de Facturation contient ses propres conditions de Facturation et est Liée à :  
 Une ou plusieurs grandeurs de Biens Spécifiques,  
 Un ou plusieurs Biens Spécifiques,  
 Un Parc de Biens Génériques,  
 Une Raison Sociale.

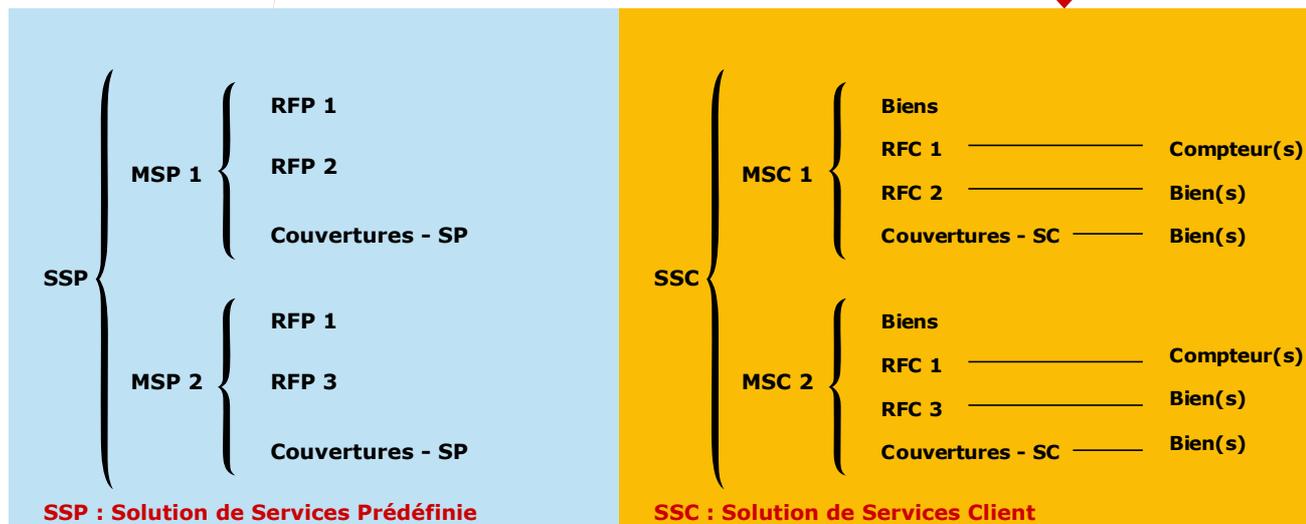


### SSC et SSP

Une Solution de Services Client (SSC) est créée à partir d'une Solution de Services Prédéfinie (SSP).

Lors de la création, duplication de l'arborescence :

La SSP devient une SSC,  
 Les MSP deviennent MSC,  
 Les RFP deviennent RFC,  
 Les SP deviennent SC.



## SSC et statut

### Statuts SSC

Les différents statuts que peuvent prendre les SSC sont :

État Solution De Service		Commentaire	Caractéristiques sur les RFC et les couvertures (SC)
Niveau 1	Niveau 2		
Validée	Validée	Uniquement pour les SSC	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Avec tacite reconduction                              </li> </ul>
	Validée,prolongée	Uniquement pour les SSC	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Sans tacite reconduction                              </li> </ul>
Suspendue	Suspendue	SSC ou MSC	
	Suspendue.autre	SSC ou MSC	
	Suspendue.contentieux	SSC ou MSC	
	Suspendue.négociation commerciale	SSC ou MSC	
	Suspendue.partiellement	Uniquement pour les SSC	
	Suspendue.résiliation dans les délais	Non utilisé	

Arrêtée		Uniquement pour les SSC	
Résiliée	Résiliée.en attente	Uniquement pour les SSC	
	Résiliée.dans les délais	Uniquement pour les SSC	
	Résiliée.soldée	Uniquement pour les SSC	
Fermée		Uniquement pour les SSC	
Pré-crée		Uniquement pour les SSC	SSC non active
Détruite		Non utilisé	
En devis		Non utilisé	
Purgée		Non utilisé	
Refusée		Non utilisé	

## État des RFC

État RFC	Type de RFC	Commentaire
Active		Comportement habituel
Inactive	RFC avec consommation (liée normalement à des grandeurs)	Lorsque aucune grandeur n'est attachée à la RFC ou La RFC possède une date de désactivation
RFC sans consommation	Dépend du statut du module dans lequel elle se trouve ou La RFC possède une date de désactivation	

## Procédure type de facturation

### Exemple de procédure type de facturation en fin de mois

Le 20 du mois

Soit le batch d'import des relevés compteurs KPAX est actif, et donc les relevés alimentent automatiquement l'historique des compteurs des biens,

Soit le batch d'import n'est pas actif, alors importer le fichier des relevés compteurs,

A suivre

Simuler la facturation

Faire les demandes de relevé compteur

A réception des compteurs

Saisir les relevés compteur

Le 25 du mois

Simuler la facturation

Traiter les anomalies

Contrôler les estimations les plus fortes, les quantités les plus fortes, les montants facturés les plus forts

Faire les demandes de relevé compteur (moins de demande car des relevés ont été saisis)

A réception des compteurs

Saisir les relevés compteur

Le 29 du mois

Simuler la facturation

Traiter les anomalies

Contrôler les estimations les plus fortes, les quantités les plus fortes, les montants facturés les plus forts

Appeler les clients n'ayant pas renvoyé leur compteurs

En fin de mois

Traiter les anomalies

Contrôler les estimations les plus fortes, les quantités les plus fortes, les montants facturés les plus forts

Facturation au réel pour les biens pour lesquels un relevé a été obtenu

Facturation sur estimation pour les autres

### Procédure type de facturation au fil des saisies

Cette procédure suppose que le paramètre "FACTURATION\_SI\_ANOMALIE" est à Non (non cochée). Ainsi ARTIS.net facturera les SSC uniquement s'il n'y a pas d'anomalie. La cas "Sans Estimation" va justement provoquer une anomalie.

Le 20 du mois

Simuler la facturation

Faire les demandes de relevé compteur

A réception des compteurs

Saisir les relevés compteur

Facturer les SSC en cochant "Sans Estimation"

Le 25 du mois

Simuler la facturation

Faire les demandes de relevé compteur (moins de demande car des relevés ont été saisis)

A réception des compteurs

Saisir les relevés compteur

Facturer les SSC en cochant "Sans Estimation"

Le 29 du mois

Simuler la facturation

Appeler les clients n'ayant pas renvoyer leur compteurs

En fin de mois

Facturation sur estimation (laisser la case "Sans Estimation" NON cochée)

## Tacite reconduction

La tacite reconduction est gérée sur 3 Niveaux :

La Solution de Service Client,

Le ou les modules Services Client,

Une ou plusieurs couvertures d'un client.

La tacite reconduction est liée à un nombre de mois de renouvellement. En cas de tacite reconduction, les dates de début initial et de fin initiale de SSC ne sont jamais modifiées. Seules les dates de fin de module sont repoussées du nombre de mois de renouvellement.

Dès qu'un module est soumis à reconduction, les couvertures liées à ce module sont reconduites si elles sont elles mêmes soumises à tacite reconduction et que leur date de fin est calée sur la date de fin du module.

Si la Solution de Service n'est pas en tacite reconduction, aucun module et aucune couverture ne sera reconduite.

Remarque

Si dans l'écran "Périodicité" du premier écran d'une règle de facturation, la date de fin définitive est saisie, alors il n'y a pas de tacite reconduction du module auquel cette règle est attachée.

Exemple : La SSC client est signée le 01/01/2006 pour 60 mois et est soumise à tacite reconduction. Elle est composée de deux modules service :

Un module copie soumis à reconduction 12 mois avec les couvertures suivantes :

Délai 8H reductible

MO copieur reductible

TR copieur reductible

PD copieur non reductible

ConsoNB reductible

Un module abonnement service non reconduit

Délai 2H reductible

Impact dans le temps :

		Date	Création SSC	Facturation de Décembre 2009	Commentaire 1	Commentaire 2
SSC	SSC	Date début initiale	01/01/2006	01/01/2006		
	SSC	Date fin initiale	31/12/2009	31/12/2009		
MSC 1	MSC	Date début initiale	01/01/2006	01/01/2006		
	MSC	Date fin initiale	31/12/2009	31/12/2010		
	Couverture	Date début initiale	01/01/2006	01/01/2006		
	Couverture	Date fin initiale	31/12/2009	31/12/2010	Sauf pour la couverture PD qui reste au 31/12/2009	Les PD deviennent donc facturables
MSC 2	MSC	Date début initiale	01/01/2006	Pas de reconduction	Plus de facturation	
	MSC	Date fin initiale	31/12/2009	Pas de reconduction	Plus de facturation	
	Couverture	Date début initiale	01/01/2006	Pas de reconduction		
	Couverture	Date fin initiale	31/12/2009	Pas de reconduction		Plus de délai 2H en saisie d'appel

## Déclenchement de la reconduction

La reconduction d'un module et des couvertures correspondantes se fait :

Lors de la facturation du contrat

Lors de l'exécution de batch de reconduction (contacter Artis pour plus d'information)

Lors de la facturation de la SSC, la reconduction des MSC se fait :

Si la date de fin de MSC est passée

Si la date de prochaine facture théorique tombe après la date de fin du MSC

## Solutions de services client

### Gérer une solution de service client

Le menu Gérer une solution de service client permet la saisie de nouveaux contrat, la modification d'un contrat existant, ainsi que certaines opérations tels le contrôle de facturation, la facturation, le contrôle du pca par sur un contrat précis.

Saisie d'une nouvelle Solution de services clients (#ccSolutionServiceClientSaisie)

Ajout d'un Module ou d'un bien sur une solution existante (#ccSolutionServiceClientModule)

Saisie d'une SSC simple et rapide

⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de services client**

Cliquer sur le bouton <Ajouter> pour passer en saisie

#### A. Ecran Principal

#### a.1 Section "Solution de Services Client"

Dans "Libellé SSP", rechercher la SSP voulue,

Dans "Commentaire", indiquer les particularités de la SSC (éléments visible en interne uniquement),

#### a.2 Section "Document Contractuel"

Dans "Début", saisir la date de départ du contrat (date de livraison),

Dans "Durée", indiquer la durée et choisir l'unité de la durée,

Cliquer sur "Fin initiale" pour calculer la date de fin,

#### a.3 Section "Parties Contractantes"

Rechercher le client, après validation,

#### a.4 Section "Biens Clients Hors Solutions de Services Clients"

Les modules obligatoires sont pré-sélectionnés,

Sélectionner le ou les modules à mettre en place selon le contrat signé par le client, un écran puis 

#### a.5 Section "Biens Clients Hors Solutions de Services Clients"

Dé-sélectionner les biens à ne pas prendre en compte,

Faire <Suivant>,

### B. Assistant de Paramétrage des RFC

L'assistant de paramétrage permet de définir règle par règle les caractéristiques de la SSC (type de règle, biens / grandeurs, paramètres de facturation)

#### b.1 Section "Règles de facturation prédéfinies",

Sélectionner une règle de facturation à créer,

Faire <Suivant>,

#### b.2 Section "Biens / grandeurs"

Sélectionner le ou les compteurs,

Faire <Suivant>,

Si plusieurs grandeurs sont sélectionnées, l'utilisateur répond à la question "Grouper les règles",

Choix sur "Grouper"

Grouper les grandeurs/biens sur une seule règle

Plusieurs biens ou plusieurs grandeurs ont été sélectionnés.

Une seule règle sera créée.

Il n'y a qu'une seule saisie des valeurs de la règle.

Une règle par grandeur/bien avec report de saisie

Plusieurs biens ou plusieurs grandeurs ont été sélectionnés.

Il y aura autant de règle que de grandeurs (ou autant de biens).

D'une règle à l'autre, les informations peuvent être les mêmes ou différentes.

Dans cette option, les informations saisies en premier sont reportées d'une règle sur l'autre. L'utilisateur peut modifier ces valeurs.

Une règle par grandeur/bien sans report de saisie

Plusieurs biens ou plusieurs grandeurs ont été sélectionnés.  
Il y aura autant de règle que de grandeurs (ou autant de biens).  
D'une règle à l'autre, les informations peuvent être les mêmes ou différentes.  
Dans cette option, toutes les informations sont à saisir à chaque fois.

### b.3 Section "Coût",

Saisir :

Les unités vendus,

Les coûts,

Vérifier :

Les clients et site à facturer,

Le mode de règlement,



Il est possible de mettre en place des coûts dégressifs en fonction des volumes de consommation du client, cf rubrique [Mettre en place des coûts dégressifs \(#ccRFPTableauCout\)](#)

### b.4 Section "Paramétrage avancé"

Vérifier et compléter les données,

bouton

A ce stade ARTIS revient sur l'écran 1 de l'assistant de paramétrage à la section "Règles de facturation prédéfinies" (b.1). La nouvelle RFC apparaît dans la partie basse de l'écran:

Si d'autre RFC doivent être paramétrées, recommencer les étapes à partir de b.1

Sinon cliquer sur quitter <x> ou touche [Echap] pour revenir à l'écran d'accueil de la SSC, c'est la fin de saisie des RFC

## C. Validation finale

Le contrat et ses spécificités sont affichés en totalité,

Bouton ou F2

Apporter les modifications spécifiques dans les règles de facturation,

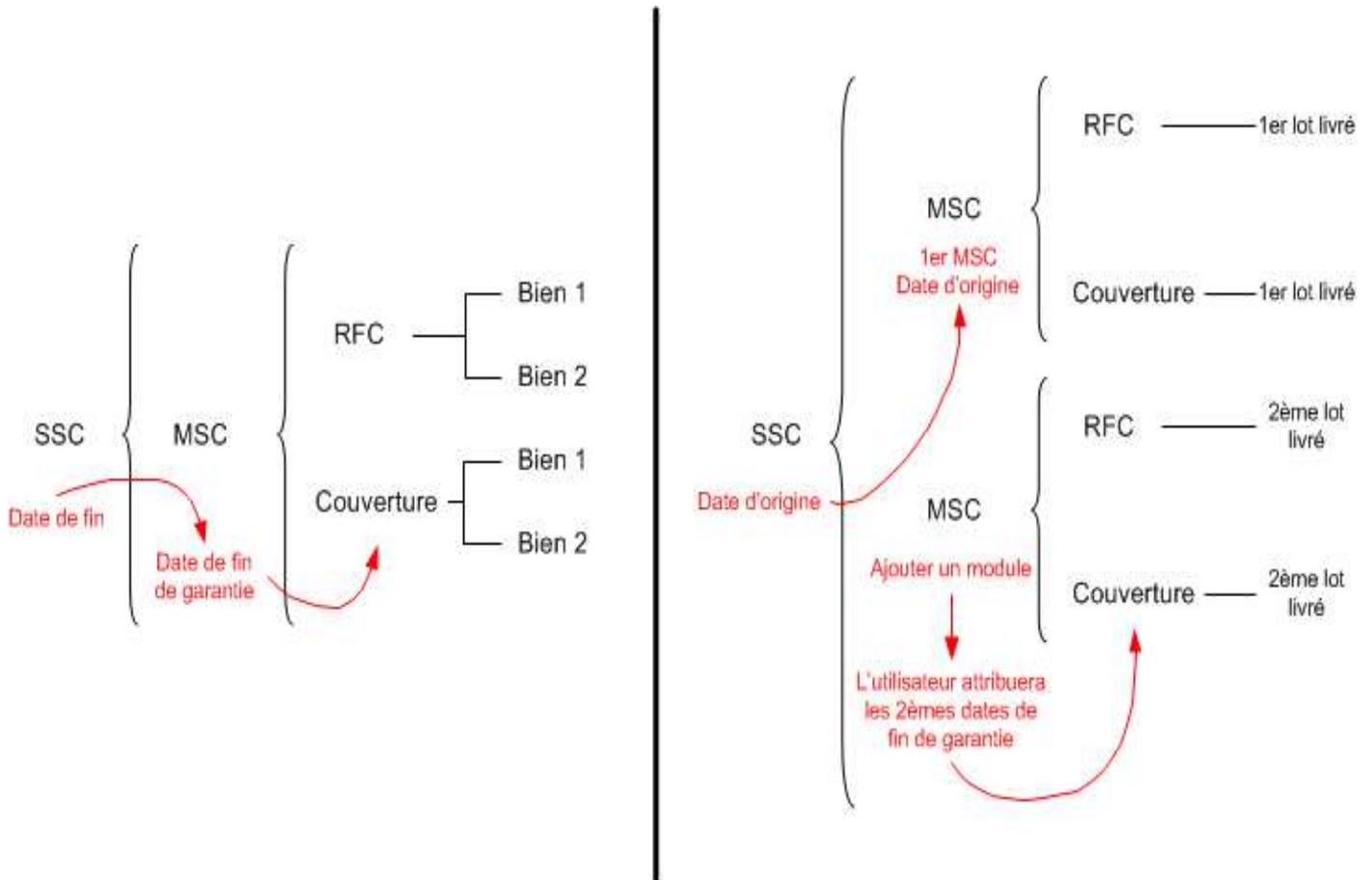
Faire les ajouts ou suppressions de couvertures spécifiques,

Vérifier que La SSC est viable : Elle doit être en Statut "Validée",

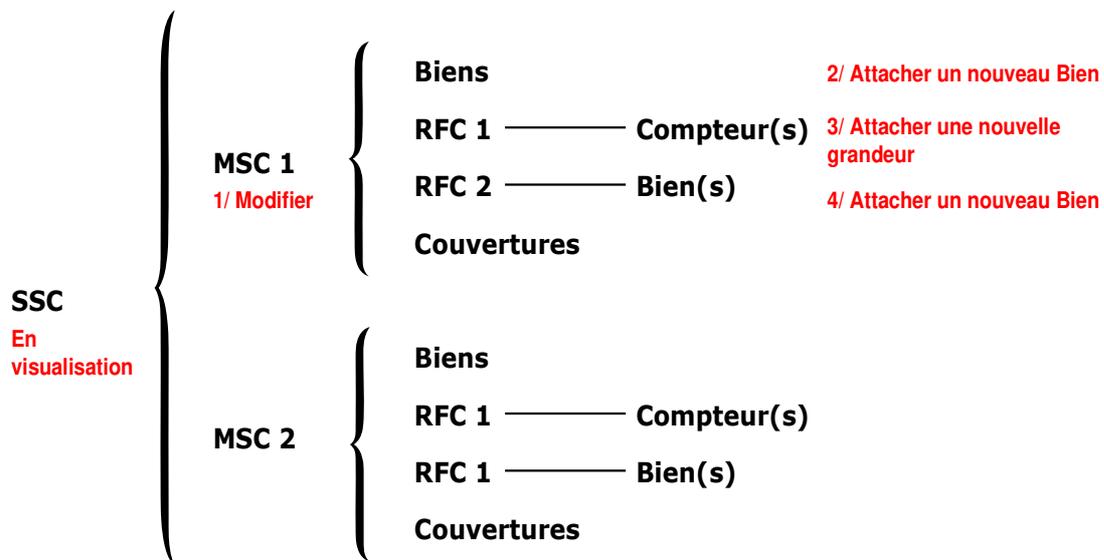
Faire un contrôle de facturation.

Ajouter un module ou un bien

## Ajouter un module de service client



### Ajouter un bien



RFC - Règle de Facturation Client

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Facture Théorique"

Prochaine le :

La date de prochaine facturation théorique est calée sur les évènements de facturation, résultant de la périodicité mise sur le premier écran.

Elle est automatiquement re-positionnée, en ajoutant une périodicité, lors de la facturation réelle.

La facturation de la RFC pour cette partie ne peut être facturable que à partir de cette date.

Si cette date est vide, la règle de facturation ne se facture pas et provoque une anomalie lors de la préfacturation ou simulation de la facturation,

Dernière le :

La date de dernière facturation théorique est calée sur les évènements de facturation, résultant de la périodicité mise sur le premier écran.

Elle est obligatoirement inférieure, d'une périodicité, à la date de prochaine facturation théorique.

Elle est automatiquement re-positionnée, en ajoutant une périodicité, lors de la facturation réelle.

Lorsque la SSC début, la création de la RFC positionne la prochaine date de facture théorique automatiquement. Tandis que la dernière date de facture théorique est laissée vide.

### Section "Facture réelle"

Dernière le : Il s'agit de la date de la dernière facture réelle. Elle est positionnée automatiquement lors de la facturation réelle,

Référence : numéro de la dernière facture réelle. Le nom du champ est cliquable et affiche la facture.

Remarque

Selon le type de règle, si "Dernière le" théorique, "Dernière le" réelle et "Référence" sont vides, ARTIS va faire un rattrapage de facturation.

Remarque

Si le type de règle est "Unité consommée", vérifier le dernier compteur facturé desn l'historique des relevés dans chaque bien. Dans le cas contraire, ARTIS.net va faire un rattrapage de facturation, depuis le dernier compteur facturé, voire le compteur d'installation.

### Section "Coût Unitaire"

Facturé : Prix unitaire facturé,

PCA/PAR : Prix unitaire facturé,

Rentabilité : Prix unitaire facturé,

Coût de revient : 0 ou coût,

Ce coût représente une charge qui vient impacter la rentabilité de la règle de facturation, exemple : la RFC facture une prestation récurrente, mais celle-ci est sous-traitée et représente un coût fixe. Elle peut donc être prise en compte directement dans la règle.

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

## Section "Augmentation récurrente"

Type d'augmentation récurrente : Consulter [Détail de la règle, Section "Augmentation" \(#Section\\_Augmentation\)](#),

Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,

... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

Historique des augmentations (lien)

Chaque augmentation est historisée et la liste est accessible de la règle de facturation du client, avec le lien "Historique des augmentations".

Cette historique est utilisé lors de la génération des avoirs SSC, afin de retrouver les prix avant augmentation.

## Section "Augmentation ponctuelle"

"

Ce tableau permet d'anticiper les augmentations ponctuelles.

Les trois types d'augmentations sont disponibles :

Syntec,

Majoration société,

Majoration personnalisée,

Type d'augmentation récurrente : Consulter [Détail de la règle, Section "Augmentation" \(#Section\\_Augmentation\)](#),

Ces augmentations sont historisées et la liste est accessible de la règle de facturation du client, avec le lien "Historique des augmentations", voir ci-dessous.

Consulter [Gérer les augmentations ponctuelles \(#sscAugmentationsPonctuelles\)](#).

RFP, RFC de type Forfait et régularisation

Consulter [RFP de type Forfait et régularisation \(#RFFR02\)](#).

Détail de la RFC

## Premier écran

### Section "Unités offertes et financées"

Unités offertes et financées : Saisir le cas échéant,

Consulter [Gérer les copies offertes \(#Gererlescopiesoffertes\)](#),

## Section "Grandeurs"

Cette RFC doit être rattachée aux grandeurs des biens concernés.

Mode de calcul : Sélectionner, uniquement dans le cas de grandeurs non cumulatives,

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Facture Théorique"

Prochaine le : Vérifier la cohérence de la date, par rapport à la périodicité et les événements de facturation,

Dernière le : Saisir la date "Prochaine le" à laquelle il faut retrirer une périodicité,

### Section "Facture réelle"

Dernière le : Il s'agit de la date de la dernière facture réelle. Elle est positionnée automatiquement lors de la facturation réelle,

Référence : Numéro de la dernière facture réelle. Le nom du champ est cliquable et affiche la facture.

#### Remarque

Si la RFC est re-créeée dans ARTIS.net (elle a déjà fait l'objet d'une facturation antérieure), il est nécessaire de repositionner les dates par rapport à la dernière facture émise. Il est donc obligatoire dans ce cas de saisir les champs suivants :

Date de prochaine facture théorique, Date de dernière facture théorique,

Date de dernière facture réelle, Référence de la dernière facture réelle.

ARTIS conseille de vérifier la saisie en effectuant une simulation de facturation.

### Section "Unités du forfait"

Unités : Quantité du forfait,

Cumul des forfaits facturés : Saisir,

Logiquement, la valeur correspond à "Compteur de la dernière régularisation" + ( "Nombre entier de forfait" déjà facturé x "Quantité du forfait" ),

Contrôle des forfaits à facturer : Oui,

Remboursement des unités facturées non consommées : En général, Non,

Régularisation groupée sur le module : Sans regroupement,

Régularisation flottante : Non,

Périodicité : Définir la périodicité de la régularisation,

Dernière le : Date de la dernière régularisation,

Prochaine le : Date de la prochaine régularisation,

Logiquement, la différence entre la "Dernière le" et "Prochaine le" doit correspondre à une périodicité de régularisation,

Grandeur de la dernière régularisation : Compteur de la dernière régularisation,

Consulter également [Ajouter un bien d'occasion sur un contrat flotte \(#sscBienOccasion\)](#),

Cumul des forfaits facturés depuis la dernière régularisation : A vérifier, doit correspondre logiquement à un nombre entier de forfait copies,

Historique des régularisations :

ARTIS.net historise automatiquement, au fil des facturations, toutes les positions compteurs et les dates, en se référant aux relevés dans l'historique des relevés compteurs des biens,

## Section "Coût Forfaitaire"

Facturé : Prix unitaire utilisé,

PCA/PAR : Prix unitaire,

Rentabilité : Prix unitaire,

Coût de revient : 0 ou coût de revient récurrent,

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

## Section "Coût de Régularisation"

Facturé : Prix unitaire utilisé,

PCA/PAR : Prix unitaire,

Rentabilité : Prix unitaire,

Coût de revient : 0 ou coût de revient récurrent,

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

## Section "Format des coûts"

Nombre de décimales : 4, 5 ou plus,

Règle d'arrondi : Standard,

## Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente : Consulter [Détail de la règle, Section "Augmentation" \(#Section\\_Augmentation\)](#),

Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,

... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

Augmentation ponctuelle : [RFC - Règle de Facturation Client, "Augmentation ponctuelle" \(#Augmentation\\_ponctuelle\)](#),

## Section "Impression"

Détail des biens : Oui

Détail des grandeurs : Oui

Masquer les grandeurs hors période de régularisation : Oui,

Grouper les coûts de la règle : Non,

Régularisation en cours d'année :

Forfait et régularisation sur la même facture : Oui

Facture à même date : Oui,

Régularisation en fin d'année civile :

Forfait et régularisation sur la même facture : Oui

Facture à même date : Oui,

RFC de type Montant Forfaitaire

Consulter [RFP de type Montant Forfaitaire \(#RFMF01\)](#).

Détail de la règle

## Premier écran

Biens

Cette RFC peut être rattachée aux biens concernés.

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Facture Théorique"

Prochaine le : Vérifier la cohérence de la date, par rapport à la périodicité et les événements de facturation,

Dernière le : Saisir la date "Prochaine le" à laquelle il faut retrirer une périodicité,

### Section "Facture réelle"

Dernière le : Il s'agit de la date de la dernière facture réelle. Elle est positionnée automatiquement lors de la facturation réelle,

Référence : Numéro de la dernière facture réelle. Le nom du champ est cliquable et affiche la facture.

Remarque

Si la RFC est re-crée dans ARTIS.net (elle a déjà fait l'objet d'une facturation antérieure), il est nécessaire de repositionner les dates par rapport à la dernière facture émise. Il est donc obligatoire dans ce cas de saisir les champs suivants :

Date de prochaine facture théorique, Date de dernière facture théorique,

Date de dernière facture réelle, Référence de la dernière facture réelle.

ARTIS conseille de vérifier la saisie en effectuant une simulation de facturation.

### Section "Caractéristiques"

Quantité : Saisir la quantité

La quantité peut évoluer au cours de la vie de la SSC. Elle n'est cependant pas historisée. La quantité saisie prend effet dès sa saisie.

Prestation Remboursable : Non,

Taux indemnités de résiliation (%) : Saisir le pourcentage,

### Section "Coût forfaitaire"

Facturé : Prix unitaire utilisé,  
PCA/PAR : Prix unitaire,  
Rentabilité : Prix unitaire,  
Coût de revient : 0 ou coût de revient récurrent,

Si la règle de facturation concerne une facturation n'entrant pas dans la maintenance (comme la facturation de loyers), mettre :  
Rentabilité : 0,

## Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente : Consulter Détail de la règle, Section "Augmentation" (#Section\_Augmentation),  
Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,  
... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

Si la règle de facturation concerne une facturation fixe sur la durée du contrat (comme la facturation de loyers), mettre :  
Type d'augmentation récurrente : Non révisable,

Augmentation ponctuelle : RFC - Règle de Facturation Client, "Augmentation ponctuelle" (#Augmentation\_ponctuelle),

## Section "Impression"

Détail des biens : Oui  
Détail des grandeurs : Non

RFC de type Surconsommation des encres

Consulter RFP de type Surconsommation des encres (#Nouveauchapitre2).

Pour intégrer la facturation de la surconsommation dans une SSC :

Appeler la SSC de maintenance copie,  
Insérer un nouveau module "Facturation de la surconsommation",  
Créer les règles de facturation client RFC à partir des RFP Refacturation de se la surconsommation,  
ARTIS préconise la création de 2 règles de facturation :  
Une pour la facturation de la couleur (Cyan, Magenta, Jaune),  
Une pour la facturation du noir.  
Consulter RFC de type Surconsommation des encres, Détail de la RFC (#Nouveauchapitre5) pour compléter les champs de la RFC.

Détail de la RFC

## Premier écran

## Biens

Cette RFC doit être rattachée aux biens concernés. ARTIS recherche les consommables livrés pour ces biens, afin de déterminer les éléments à facturer.

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Facture Théorique"

Prochaine le : Vérifier la cohérence de la date, par rapport à la périodicité et les événements de facturation,

Dernière le : Saisir la date "Prochaine le" à laquelle il faut retrirer une périodicité,

### Section "Facture réelle"

Dernière le : Il s'agit de la date de la dernière facture réelle. Elle est positionnée automatiquement lors de la facturation réelle,

Référence : Numéro de la dernière facture réelle. Le nom du champ est cliquable et affiche la facture.

#### Remarque

Si "Dernière le" théorique, "Dernière le" réelle et "Référence" sont vides, ARTIS va faire un rattrapage de facturation, ARTIS conseille de vérifier la saisie en effectuant une simulation de facturation.

### Section "Coût Unitaire"

Facturé : Prix unitaire facturé,

PCA/PAR : 0,

Rentabilité : 0,

Coût de revient : 0,

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

### Section "Surconsommation"

Type de facturation : Sélectionner le mode de facturation retenue :

Par nombre de changement de consommable,

Par nombre de copies,

Par taux d'encre,

Couleurs : Sélectionner la ou les couleurs concernées par le mode de facturation,

Taux de surconsommation : exemple 4% (alors que le taux d'encre dans la fiche article, donnée théorique du constructeur, peut être de 5%),

Tableau des surconsommation :

Le tableau liste tous les consommables déclenchant de la surconsommation, validés par l'utilisateur à l'aide de "[Gérer la facturation de la surconsommations des encres \(#Nouveauchapitre\)](#)" (consulter le lien),

Facturation :

Lors de ce traitement, les consommables auront la mention :

Soit "Facturable" : L'utilisateur souhaite déclencher une facturation de la surconsommation liée à ce consommable,

Soit "Non facturable" : L'utilisateur ne souhaite pas déclencher une facturation,

Tant que l'utilisateur ne décide pas de mettre l'une ou l'autre des options, le consommable n'apparaîtra pas dans le tableau, Facturé :

Lorsque la facturation est faite, le consommable est typé "Facturé" (case cochée).

## Section "Format des coûts"

Nombre de décimales :

2, dans les cas "Par nombre de changement de consommable", et "Par taux d'encrage",

4, 5 ou plus dans le cas "Par nombre de copies",

Règle d'arrondi : Standard,

## Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente : Consulter Détail de la règle, Section "Augmentation" (#Section\_Augmentation),

Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,

... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

Augmentation ponctuelle : RFC - Règle de Facturation Client, "Augmentation ponctuelle" (#Augmentation\_ponctuelle),

## Section "Impression"

Détail des biens : Oui

Détail des grandeurs : Non

RFC de type Tranche

Consulter RFP de type Tranche (#RFTranche02).

Détail de la règle

## Premier écran

### Section "Unités offertes et financées"

Unités offertes et financées : Saisir le cas échéant,

Consulter Gérer les copies offertes (#Gererlescopiesoffertes),

### Section "Grandeurs"

Cette RFC doit être rattachée aux grandeurs des biens concernés.

Mode de calcul : Sélectionner, uniquement dans le cas de grandeurs non cumulatives,

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Facture Théorique"

Prochaine le : Prochaine date de vérification de dépassement par rapport à la date du jour,

Dernière le : Saisir la date "Prochaine le" à laquelle il faut retrirer une périodicité de vérification de dépassement,

### Section "Facture réelle"

Dernière le : Il s'agit de la date de la dernière facture réelle.

Elle est positionnée automatiquement lors de la facturation réelle.

Cette date marque le début de validité de la tranche en cours,

Référence : Numéro de la dernière facture réelle. Le nom du champ est cliquable et affiche la facture.

### Section "Tranche"

Quantité : Quantité de la tranche,

Tranche à atteindre :

La règle est facturée jusqu'à hauteur de ce nombre de copie. Une fois ce nombre dépassé, une facturation sera enclenchée,

Consulter également [Ajouter un bien d'occasion sur un contrat flotte \(#sscBienOccasion\)](#),

Périodicité : Définir la périodicité de la facturation de la tranche, en général : "Le x tous les 12 mois" où x est le jour de début du MSC,

Dépassement

Une nouvelle tranche est facturée : En général, Oui,

Le dépassement est facturé au coût unitaire suivant : En général, Non,

Prestation Remboursable : Non,

Taux indemnités de résiliation (%) : Saisir le pourcentage,

### Section "Coût Unitaire"

Facturé : Prix unitaire utilisé,

PCA/PAR : Prix unitaire,

Rentabilité : Prix unitaire,

Coût de revient : 0 ou coût de revient récurrent,

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

### Section "Format des coûts"

Nombre de décimales : 4, 5 ou plus,

Règle d'arrondi : Standard,

## Section "Augmentation"

Augmentation récurrente : Consulter [Détail de la règle, Section "Augmentation" \(#Section\\_Augmentation\)](#),  
Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,  
... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

Augmentation ponctuelle : [RFC - Règle de Facturation Client, "Augmentation ponctuelle" \(#Augmentation\\_ponctuelle\)](#),

## Section "Impression"

Détail des biens : Oui

Détail des grandeurs : Oui

Grouper les coûts de la règle : Non.

RFC de type Unités réelles consommées en terme échu

Consulter [RFP de type Unités réelles consommées en terme échu \(#RFUC03\)](#),

Consulter [Ajouter un bien d'occasion sur un contrat flotte \(#sscBienOccasion\)](#).

Détail de la règle

## Premier écran

### Section "Unités offertes et financées"

Unités offertes et financées : Saisir le cas échéant,

Consulter [Gérer les copies offertes \(#Gererlescopiesoffertes\)](#),

### Section "Grandeurs"

Cette RFC doit être rattachée aux grandeurs des biens concernés.

Mode de calcul : Sélectionner, uniquement dans le cas de grandeurs non cumulatives,

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Facture Théorique"

Prochaine le : Prochaine date de vérification de dépassement par rapport à la date du jour,  
Dernière le : Saisir la date "Prochaine le" à laquelle il faut retrirer une périodicité,

## Section "Facture réelle"

Dernière le : Il s'agit de la date de la dernière facture réelle.  
Elle est positionnée automatiquement lors de la facturation réelle.

Référence : Numéro de la dernière facture réelle. Le nom du champ est cliquable et affiche la facture.

## Section "Caractéristiques"

Prestation Remboursable : Non,  
Taux indemnités de résiliation (%) : Saisir le pourcentage,  
Facturation Groupée pour les biens : Non,

## Section "Coût copie"

Facturé : Prix unitaire utilisé,  
PCA/PAR : Prix unitaire,  
Rentabilité : Prix unitaire,  
Coût de revient : 0 ou coût de revient récurrent,  
Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,  
Prédéfini : Coché,

## Section "Format des coûts"

Nombre de décimales : 4, 5 ou plus,  
Règle d'arrondi : Standard,

## Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente : Consulter Détail de la règle, Section "Augmentation" (#Section\_Augmentation),  
Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,  
... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

Augmentation ponctuelle : RFC - Règle de Facturation Client, "Augmentation ponctuelle" (#Augmentation\_ponctuelle),

## Section "Impression"

Détail des biens : Oui  
Détail des grandeurs : Oui  
Grouper les coûts de la règle : Non.

## Particularités

## Mettre en place un coût dégressif

Il est possible de mettre en place un coût dégressif pour la facturation des RFC, soit lors de la création de la RFC soit en modification

A partir de l'écran de la RFC en mode saisie (fond orange)

Cliquer sur la case à cocher dégressif (3ième colonne du tableau des coûts), la zone de saisie pour les coûts Facturé, PCA/PAR, Rentabilité et Coût de revient sont remplacés par des liens

Cliquer sur le lien de la colonne Facturé, un nouvel écran avec 3 colonnes apparaît Borne inférieure, Borne supérieure, Coût apparaît

Cliquer sur le  du tableau, une ligne de saisie apparaît

Saisir la borne supérieure et le coût associé

Cliquer sur Enregistrer 

Un message apparaît "Il existe des différences entre les coûts copies dégressifs. Voulez-vous harmoniser les coûts PCAPAR et Rentabilité sur le modèle du facturé ?", cliquer sur Oui pour reporter sur PCA/PAR, Rentabilité et Coût de revient les modifications saisies (autrement, il sera toujours possible de personnaliser les autres coûts)

Deux lignes sont maintenant présentes dans le tableau des coûts dégressifs, vous pouvez l'opération à partir de l'étape 4 pour ajouter de nouveau palier ou sélectionner la ligne au delà du palier et cliquer sur le bouton modifier  pour changer le coût

Accéder à Traiter une SSC depuis une SSC

Il est possible d'enchaîner l'option "Traiter une SSC" depuis l'écran des SSC.

## ⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de services client**

Appeler la SSC en visualisation,

Cliquer sur "Statut",

ARTIS.net chaîne automatiquement avec l'écran "Traiter une SSC",

Sélectionner le type de traitement,

Saisir la date,

<Suivant> ou <Triangle vers la droite>,

La SSC de départ est automatiquement affichée,

Faire le traitement souhaitée,

<X>,

<X>,

ARTIS.net revient à l'écran de départ : La SSC en visualisation.

## Rubrique connexe

[Traiter une Solution de Services Clients \(#ccSolutionServiceClientExistante\)](#)

Ajouter un bien d'occasion sur un contrat flotte

Par bien d'occasion, il est entendu, dans ce chapitre, qu'il s'agit d'un bien dont le compteur d'installation est supérieur à 0 (zéro). De ce fait, la valeur du compteur d'installation doit être pris en compte dans la facturation de la règle.

La valeur du compteur d'installation doit être ajoutée à celle de la tranche à atteindre.

Lors de l'ajout d'un bien, soit par le module de service, soit par le fait d'attacher le compteur à la règle de facturation et avant de réaliser les modifications, un message est affiché à l'utilisateur. L'utilisateur doit sélectionner le compteur d'installation et confirmer.

## **RFC de type Unités réelles consommées en terme échu**

Dans le cas d'une RFC UC, aucune mise à jour n'est nécessaire directement dans les informations de la règle de facturation. Le compteur d'installation est automatiquement pris comme compteur de départ de facturation.

## **RFC de type Forfait et régularisation**

La valeur du compteur d'installation doit être ajoutée à celle de la dernière régularisation et à la borne supérieure à atteindre.

## **RFC de type Tranche**

La valeur du compteur d'installation doit être ajoutée à celle de la tranche à atteindre.

### **Appliquer des frais d'estimation**

A défaut de vrais relevés compteur, ARTIS.net procède à une estimation pour facturer les SSC.

Pour inciter le client à envoyer les relevés compteurs, il est possible de mettre en place des frais d'estimation (une fois par facture) qui s'ajoute à la suite des règles de facturation dans le corps de la facture.

#### **Remarque**

Les frais d'estimation ne sont pas les frais de facturation (ou frais de facture), consulter Appliquer des frais de factures, [Appliquer des frais d'expédition de consommable \(#sscfraisexpedconso\)](#).

## **Frais de facture par défaut**

Le montant des frais par défaut est le montant du tarif public de l'organisation interne.

## **Frais de valeur différente du tarif public**

Si le client doit avoir un montant des frais différent de celui par défaut, il faut ajouter le code du client dans le tarif correspondant :

Dans un premier temps, il faut créer le tarif correspondant à ce montant

⇒ **Articles et tarifs / Tarifs / Gérer les tarifs**

Bouton <Ajouter>,

Donner le code, le libellé, la période de validité et cocher "en vigueur",

Cocher "Vente particulier" et "Valorisation à prix net",

Bouton ,

Cliquer sur "Superposition de tarif",

Dans le tableau "Ce tarif prend le pas sur", ajouter le tarif public de vente (habituellement codifié "PUB"),

Quitter <X>,

Puis sélectionner "Conditions de vente et d'achat",

Dans le tableau "Accordé par les organisations", il faut mettre les organisations internes.

A chaque client à qui on veut appliquer ce montant particulier, il faut alors ajouter le code du client dans les conditions tarifaires du tarif :

⇒ **Articles et tarifs / Tarif / Gérer les tarifs**

Afficher le tarif souhaité,

Prendre l'option "Condition de ventes et Achats",

Ajouter le code du client dans le tableau "accordé aux", avec l'option à droite "Rattacher".,

## Classification

### Frais d'estimation

Consulter Créer une classification avec les informations ci-après.

Classification client

Nom : "Frais d'estimation"

Abréviation : "FRAIS\_ESTIMATION"

Identifiant technique : "FRAIS\_ESTIMATION"

Domaine : "parties"

Classe : "com.artis.business.parties.ProfilCl"

### Catégorie

Ensuite, pour les natures, ajouter les catégories :

SOUMIS - Soumis,

EXONERE - Exonéré.

## Table de décision

Frais d'estimation

⇒ **Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision / Gérer les tables de décision**

Cette table permet d'appliquer des frais d'estimation lors de la facturation des SSC.

Rechercher la Table de décision "TD\_FRAIS\_ESTIMATION".

Code Organisation Interne	Intitulé de l'Agence	Classification frais estimation	Code Article des Frais d'Estimation
---------------------------	----------------------	---------------------------------	-------------------------------------

*	*	Exonéré	
03	*	Soumis	FRAIS500
04	CHATEAUVALLON	*	FRAIS500
04	VILLENEUVE D'ORIENT	Soumis	FRAIS500
05	*	*	FRAIS500

Pour la gestion d'une table de décision, voir Critère dans les tables de décision

Critères de la table :

Code organisation interne

Intitulé de l'agence : libellé de la catégorie de la classification agence de l'organisation interne

Classification frais d'estimation : libellé de la catégorie de la classification "Frais d'estimation" de l'organisation interne.

Code article pour les frais d'estimation : l'article doit exister en tant qu'article intangible, si aucun article saisie, le client n'est pas soumis aux frais d'estimation.

Appliquer des frais d'expédition de consommable

L'objectif est de facturer des frais de participation par expédition de consommable afin d'appliquer les conditions générales de vente lors de la facturation des SSC.

Remarque

Les frais d'estimation ne sont pas les frais de facturation (ou frais de facture), ni les frais d'estimation, consulter Appliquer des frais de factures, [Appliquer des frais d'estimation \(#sscfraisdestimation\)](#).

## Méthode de facturation

Etant données :

Une SSC 1 dont la prochaine date de facturation est au 15/11 et pour laquelle les frais sont applicables (présence d'une règle de facturation de type "Frais d'envoi de consommable" dont les frais à facturer sont de 5 €) :

Un bien B1 lié à la SSC1 et pour lequel une livraison L1 de 1 consommable a eu lieu le 30/10,

Un bien B2 lié à la SSC1 et pour lequel une livraison L2 de 2 consommables a eu lieu le 10/11,

Une SSC 2 dont la prochaine date de facturation est au 15/12 et pour laquelle les frais sont applicables (présence d'une règle de facturation de type "Frais d'envoi de consommable" dont les frais à facturer sont de 5 €) :

Un bien B3 lié à la SSC2 et pour lequel une livraison L3 de 1 consommable a eu lieu le 30/10,

Un bien B4 lié à la SSC2 et pour lequel une livraison L4 de 2 consommables a eu lieu le 16/12,

Si le gestionnaire lance la facturation des contrats au 15/11, alors la facture générée ne prendra en compte que la SSC1 et les frais de participation à la livraison de toners seront facturés pour les livraisons L1 et L2 (soient 3 toners). Le client sera facturé de 3 frais à 5 €. Dans la facture, les lignes suivantes seront générées :

Numéro du contrat,

Libellé de la règle de facturation,

Numéro de la livraison et sa date,

Consommable livré,

Article de frais d'envoi, avec la quantité égale au nombre de consommables consommées.

Il y a autant de lignes de frais que de lignes de livraison de consommable.

## Solution de service client

⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de services**

## client

Créer la solution de service client de manière habituelle,  
Dans l'écran 1 de la règle de facturation client "Frais d'envoi de consommable",  
Section "Services facturés",  
Vérifier ou insérer la couverture correspondante au consommable ciblé.

## Saisie des livraisons de consommable

La saisie de commande de consommable ainsi que les livraisons s'effectuent de manière habituelles, en attachant la ligne de commande au bien (sans quoi la facturation des frais ne s'effectuera pas).

Au fur et à mesure des saisies, la règle de facturation du client est actualisée et contient la liste des lignes de livraison qui n'ont pas encore fait l'objet d'une facturation.

## Facturation des frais

La facturation des frais d'envoi de consommable est visible en simulation de facturation des SSC, et se fait lors de la génération de la facturation des SSC.

Après facturation d'une SSC, la règle de facturation du client est actualisée et contient la liste des lignes de livraison qui ont fait l'objet d'une facturation.

## Paramétrage

### Règle de facturation prédéfinie

Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Gérer une règle de facturation prédéfinie (RFP)

Bouton [+]

"Libellé" : Mettre "Frais d'envoi de consommable",

"Règle choisie" : Sélectionner "Kits de livraison",

Section "Périodicité",

Cliquer sur "Périodicité",

Définir la périodicité de facturation, exemple, "tous les mois" indique que le programme de facturation des SSC vérifie s'il existe de nouvelles livraisons de consommables,

Section "Services facturés",

Rattacher la couverture consommable,

Paramètres de facturation

Cliquer sur "Paramètres de facturation",

"Engagement" : Ne pas cocher,

"Facturer l'article livré" : Ne pas cocher,

"Contrôler la durée de vie" : Ne pas cocher,

"Facturer un abonnement" : Ne pas cocher,

"Unité de facturation" : rien,

"Nb kits offerts" : rien,

Section "Montant KIT",

Ajouter l'article "Participation aux livraisons de consommables", ainsi que le prix à facturer,



ou F2 .

## Module de service prédéfini

Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Gérer un module de service prédéfini (MSP)

Ajouter la règle précédemment créée dans un module comprenant les règles de facturation habituelles.

## Solution de service prédéfinie

Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Gérer une solution de service prédéfini (SSP)

Mettre à jour ou créer une SSP.

Autoriser les coûts ou forfaits à zéro ou négatifs

## Autoriser les coûts à zéro ou négatifs

Coût à zéro ou négatif

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "COUT\_FACTU\_AUTORISE"

Valeur :

POSITIF : Coût supérieur à 0,

POSITIF\_OU\_ZERO : Coût supérieur ou égale à 0,

POSITIF\_OU\_ZERO\_OU\_NEGATIF : Tout est permis.

## Autoriser les forfaits à zéro

Forfait à zéro

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "FORFAIT\_A\_ZERO\_AUTORISE"

Valeur :

Coché : Ce paramètre permet d'autoriser forfait à zéro dans la règle de facturation.

Non coché : Interdit.

Changer les SSC cumulatif vers non cumulatif

Le prestataire utilise aujourd'hui des RFC avec des grandeurs cumulatifs et souhaite les passer en non cumulatifs.

Les étapes sont :

Création de la RFP, en cochant relevé au "Réel", en complétant le mode de calcul,  
Création de la grandeur non cumulatives dans la configuration de grandeur prédéfinie,  
Ajouter les grandeurs sur les biens à l'aide de l'option disponible dans la configuration de grandeur,  
Importer les compteurs d'installation pour la grandeur sur ces biens,  
Insérer un nouveau module (même période que l'ancien module, voir à ajouter les couvertures), à l'aide des outils d'import,  
Insérer la nouvelle RFC dans ce module, à l'aide des outils d'import :  
Pour une RFC de type Forfait avec Régularisation : avec les mêmes dates et avec Dernière régularisation = 0, prochaine = 0+forfait(s) facturé(s),  
Rattacher les nouveaux compteurs aux nouvelles RFC, à l'aide des outils d'import,  
Ré-injecter les positions compteurs déjà saisis pour la prochaine période dans le nouveau compteur,  
Modifier la table « TD\_PARAM\_CONTROLE\_VALORISATION » (consulter la base TEST),  
Détacher manuellement les grandeurs non cumulatifs des RFC (deviennent alors inactives),  
Adapter les formats d'impressions à leurs spécificités.

### Corriger des couvertures (Suppression, Ajout, Modification)

Après création et validation d'une SSC, des cas particuliers de couvertures sont à gérer :

Délai d'intervention :

Par défaut, les SSC prédéfinies ont toutes un délai d'intervention de 8H. Si le client bénéficie d'un délai particulier, il faut :

Supprimer la couverture existante,

Ajouter la nouvelle couverture délai,

Les agrafes :

Par défaut, la couverture agrafe ne fait pas partie des conditions pré définies. Si pour le client, le contrat prévoit la couverture des agrafes, il faut ajouter celle-ci.

En création de SSC, les biens concernés sont attachés aux couvertures liées à la SSC.

## Supprimer une couverture

⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de services client**

Sélectionner la SSC,



de la barre verticale,

Descendre sur les couvertures,

Cocher la ligne couverture à annuler,

<Poubelle> dans la bas du tableau des couvertures,

<X> de la barre verticale.

## Ajouter une couverture

⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de services client**

Sélectionner la SSC,  
 Sélectionner le module N/B pour tout ajout de délai ou de couverture agrafe,  
 dans le bas du tableau des modules,  
 Descendre sur le pavé couverture (appelé également "Services client"),  
 <Trombone Non barré> pour attacher une nouvelle couverture,  
 Saisir un élément de recherche et/ou faire <Forest>,  
 Sélectionner le bon délai (ou autre couverture souhaitée) puis ,  
 De nouveau faire  : La couverture n'est active qu'à partir de cet instant,  
 Validez la SSC par .

## Modification d'une couverture

⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de services client**

Sélectionner la SSC,  
 Descendre sur les couvertures,  
 Cocher la ligne couverture à modifier,  
 dans le bas du tableau des couvertures,  
 Appliquer les modifications,  
.

## Vérification de l'état de couverture d'un bien

Le bien a le bon statut SSC, et est rattaché aux RFC.

⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de services client**

Sélectionner la SSC,  
 Descendre sur les couvertures,  
 Un drapeau vert sur une ligne indique que la période de couverture est correcte et qu'il y a présence d'au moins un bien,  
 Cependant, dans le détail de ces couvertures, les matricules rattachés peuvent être des accessoires ou d'autres biens, et le bien concerné est peut être absent. Vérifier et modifier :  
 Sélectionner toutes les lignes lignes ou uniquement les couvertures cibles,  
 en haut du tableau,  
 Dans la section "Biens", <Chaîne> pour rattacher le ou les biens,  
 ou F2 ,  
 Répéter l'opération pour chaque couverture sélectionnée.

Corriger le client d'un bien et celui de la SSC

 :Le client du bien doit être le même que celui de la SSC. Sans cette condition, les DIT-CRIT seront facturables, ainsi que les commandes de consommables.

## Corriger le client d'un bien et celui de la SSC

Il faut d'abord corriger le client de la SSC avant de corriger celui du bien. Dans le cas contraire un message s'affiche : "Veuillez modifier le client de la SSC 03000133 avant de modifier le client du bien 05003459."

### Solution de service

⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une Solutions de services client**

Rechercher la SSC,

Bouton modifier  de la barre verticale,

Modifier le client,

F2 ou .

Si le client de la SSC était différent, c'est peut-être pour des raisons de facturation, dans ce cas, voir [Modifier le Client de facturation dans les règles de facturation \(#RFC-cltfact\)](#).

### Bien

⇒ **Biens et configuration / Biens / Gérer un bien**

ou tout autre lien qui permet d'afficher la fiche du bien

Rechercher le bien,

Cliquer sur l'onglet "Client",



Rechercher le client puis le site,

ou Rechercher directement le site,

F2 ou .

<X>.

## Corriger uniquement le client de la SSC

⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une Solutions de services client**

Rechercher la SSC,

Bouton modifier  de la barre verticale,

Modifier le client (mettre le même que celui du bien),

F2 ou .

Si le client de la SSC était différent, c'est peut-être pour des raisons de facturation, dans ce cas, [Modifier le Client de facturation dans les règles de facturation \(#RFC-cltfact\)](#).

## Modifier le client de facturation dans les règles de facturation

Pour chaque RFC :

Cliquer sur <Engrenage>,

Bouton modifier ,

Modifier le client de facturation dans les tableaux de lignes de coût (attention aux régularisations),

F2 ou .

Enregistrer les factures copies des confrères

## Pour la partie Achat

Réception des factures d'achat,

Vérification de la facture d'achat,

Saisie d'une facture directe d'achat :

Ne pas oublier de cocher "Directe" dans l'entête de la facture d'achat,

Utiliser l'article "Sous-traitance" ou "Achat de copies", consulter le paragraphe ci-dessous,

Ne pas utiliser les articles paramétrés dans les règles de facturation client car il s'agit d'articles intangibles ne pouvant pas être liés aux biens.

## Pour la partie Coût de revient

Saisir une commande client par le programme "Gérer les commandes de consommables",

Saisir le matricule du bien concerné,

Le vendeur est : Technique,

En commentaire : saisir les périodes de facturation,

Sur la ligne article :

Utiliser le même article que dans la partie Achat,

Saisir une quantité de 1,

Saisir uniquement le coût de revient,

Vérifier que sur cette ligne article on a bien un copieur attaché.

## En analyse de rentabilité

Le montant facturé par le confrère se trouve en "CR ARTICLES".

## Article

⇒ **Articles / Article / Gérer les articles**

Créer l'article "Sous-traitance" ou "Achat de copies" avec les caractéristiques suivantes :

Type d'article tangible Composant,

Non suivi en stock.

Consulter Gérer les articles.

Facturer au mille

## Contexte

Le bien possède une grandeur comptabilisant des copies. Le client ou le prestataire souhaite facturer au mille.

## Compteur calculé

ARTIS conseille l'utilisation de cette méthode (le prestataire est autonome).

Afficher la configuration prédéfinie de grandeurs prédéfinies (en créer une au besoin),

Ajouter un compteur calculé,

Saisir la formule :

Compteur calculé = compteur technique / 1000,

Appliquer un arrondi au choix : à la valeur la plus proche, supérieur ou inférieur,

Créer la SSC,

Saisir le prix unitaire de la RFC = prix de la copie x 1000.

Remarque

Le compteur calculé ne peut avoir de décimales (il en est de même pour le compteur technique).

## Ajustement à l'impression

Le compteur technique à mettre en place ne peut contenir des décimales. Les valeurs sont donc saisies sans la virgule décimale, exemple : pour 177.77 Go, l'utilisateur saisit 17777 (la valeur est multipliée par 100), ou alors il saisit 177770 (ce qui revient à saisir des Mo).

Pour une impression correcte sur la facture, il est nécessaire d'adapter l'imprimé. Au moment de l'impression, la quantité est divisé par 100 ou par 1000, tandis que le prix unitaire est multiplié par 100 ou par 1000.

Remarque

Pour la mise en place de cette méthode, la RFP et les articles de la RFC doivent être spécifiques. L'imprimé doit faire l'objet d'une modification spécifique, consulter ARTIS pour plus d'informations.

Faire les demandes de relevés compteur par fax ou e-mail

Pour faire les demandes de relevé compteur, ARTIS se base sur :

Le mode positionné sur le bien,

Une recherche du fax ou du courriel pour un bien :

Au 1er niveau, il cherche le fax ou le courriel dans la fiche de l'interlocuteur du bien déclaré comme responsable utilisateur du bien

Sinon, au 2ème niveau, il cherche le fax ou le courriel dans la localisation du bien

Sinon, au 3ème niveau, il cherche le fax ou le courriel dans le site du bien

Sinon, au 4ème niveau, il cherche le fax ou le courriel dans la fiche principal du client

Sinon, aucune demande n'est générée

## Afficher le mode actuel pour un bien

⇒ **Biens et configurations / Biens / Gérer un bien**

ou tout autre lien qui permet d'afficher la fiche du bien

Rechercher le bien

Onglet "Classification",

Ligne "Demande de relevés compteurs Bien" dans le tableau, le mode de relevé du bien est affiché.

## Mettre à jour le mode de relevé compteur

### Mode d'envoi dans les Biens

Biens et configurations / Biens / Gérer un bien

ou tout autre lien qui permet d'afficher la fiche du bien

Rechercher le bien,

Onglet "Classification",

Bouton modifier ,

Ouvrir la liste déroulante et sélectionner le mode,



ou F2 ,

<X> ou <Echap>.

Si le nouveau mode est "Fax" ou "e-mail", ARTIS.net recherche le fax ou l'adresse courriel et l'affiche sous le mode. Si le fax ou l'adresse courriel ne sont pas correct, corriger l'information

Les choix sont au moins au nombre de 3 :

Fax : la demande se fera par fax,

Adresse e-mail : la demande se fera par un message électronique,

Aucun : aucune demande ne se sera faite.

Certains peuvent avoir en plus :

E-maintenance : dans les traitements, cela correspond à la valeur "Aucun". Mais cette option précise qu'une e-maintenance est en place. Le mot "E-maintenance" peut avoir des équivalents suivant les logiciels mis en place pour les imports de relevé, comme "@Remote", "Kpax"...

### Fax ou courriel dans la Localisation d'un bien

Biens et configurations / Biens / Gérer un bien

ou tout autre lien qui permet d'afficher la fiche du bien

Rechercher le bien,

Cliquer sur l'onglet "Client",

Si la localisation n'existe pas et qu'elle est nécessaire :

Bouton modifier ,

Saisir le nom de la localisation,



ou F2 ,

Cliquer sur le mot "Localisation",

Bouton modifier ,

Saisir le fax ou courriel spécifique à cette localisation,



ou F2 .

## Fax ou courriel dans le site du client

Dans le site du client, il est possible de saisir le fax ou le courriel.

## Fax ou courriel dans la fiche client

Dans le site du client, il est possible de saisir un fax ou courriel.

## Procédure pour effectuer les demandes de relevés

### Envoi par "Simulation d'une ou plusieurs SSC", avant calcul (pré facturation)

Solutions de services / Solutions de services client / Simuler la facturation des solutions

Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de service, Contrôle de la facturation

Section "Critères de sélection",

Les valeurs des critères sont pris en compte,

Section "Paramètres de génération",

Les éléments de ce paragraphe ne sont pris en compte que pour les demandes de relevé compteur, lancées à partir de cet écran,

"Paramètres de sortie",

Seule l'option "Sans relevé depuis le" est prise en compte dans les demandes de relevé compteur lancées à partir de cet écran,

Cliquer sur "Demande de relevés" en haut à droite de l'écran,

Confirmation d'envoi

Tableau de proposition : Liste des demandes à effectuer,

Date de demande : Il est possible de modifier la date de demande. Elle figure sur le document envoyé,

Fax/Courriel : Possibilité de modifier le numéro de fax, ou d'effacer le contenu.

Sans numéro de fax, aucun envoi n'est réalisé pour la ligne concernée.

Si le numéro de fax contient un « # », aucun envoi n'est réalisé pour la ligne concernée.

Dans tous les cas, les envois sont faits uniquement pour les lignes cochées (à gauche).

Exporter ce tableau : Permet de conserver l'ensemble des demandes proposées par ARTIS.net (les cases cochées ne font pas partie de l'export). Il est conseillé d'enregistrer cet export pour avoir une traçabilité des envois.



ou F2 ,

Génération et Envoi

La barre de progression permet de suivre l'évolution des envois. Une trace des demandes de relevé envoyées dans la boîte d'envoi des fax s'affiche,

A la fin du traitement, le message "Préparation des fax/courriel finis. Envoi en cours".

#### Remarque

La case 'Conserver la session à la fin du traitement' peut être cochée pour faire un copier-coller du contenu du cadre dans un fichier texte (historique conservé).

## Envoi par "Simulation d'une ou plusieurs SSC", après calcul (pré facturation)

Solutions de services / Solutions de services client / Simuler la facturation des solutions

Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de service, Contrôle de la facturation

Lancer de manière classique la simulation,

Cliquer sur "Demande de relevés" en haut à droite de l'écran.

#### Confirmation d'envoi

Tableau de proposition : Liste des demandes à effectuer,

Date de demande : Il est possible de modifier la date de demande. Elle figure sur le document envoyé,

Fax/Courriel : Possibilité de modifier le numéro de fax, ou d'effacer le contenu.

Sans numéro de fax, aucun envoi n'est réalisé pour la ligne concernée.

Si le numéro de fax contient un « # », aucun envoi n'est réalisé pour la ligne concernée.

Dans tous les cas, les envois sont faits uniquement pour les lignes cochées (à gauche).

Exporter ce tableau : Permet de conserver l'ensemble des demandes proposées par ARTIS.net (les cases cochées ne font pas partie de l'export). Il est conseillé d'enregistrer cet export pour avoir une traçabilité des envois.



ou F2 ,

#### Génération et Envoi

La barre de progression permet de suivre l'évolution des envois. Une trace des demandes de relevé envoyées dans la boîte d'envoi des fax s'affiche,

A la fin du traitement, le message "Préparation des fax/courriel finis. Envoi en cours".

#### Remarque

La case 'Conserver la session à la fin du traitement' peut être cochée pour faire un copier-coller du contenu du cadre dans un fichier texte (historique conservé).

Le paramétrage technique est réalisé sur le serveur d'application et sur le serveur de fax par un consultant technique de la société ARTIS.

La mise en œuvre standard de la société ARTIS passe par l'utilisation des services fax de Windows XP avec un modem et une ligne analogique.

Pour une mise en œuvre autre (ligne Numéris en parallèle par exemple), il faut contacter de la société ARTIS pour étudier la faisabilité.

## Paramètres application

## Serveur de mail

Ce paramétrage est à faire par ARTIS.

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>  
<smtp>  
  <ipserver>smtp.hostname.com</ipserver>  
  <port>25</port>  
  <mail>contact@xlbureautique.com</mail>  
  <mailTo>contact@xlbureautique.com</mailTo>  
</smtp>
```

## Courriel expéditeur des demandes

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "BIEN\_COMPTEUR\_EXPEDITEUR\_MAIL"

Valeur :

Adresse email de l'expéditeur pour l'envoi des demandes de relevés, exemple : ArtisWeb4@artis.fr

## Courriel expéditeur général

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Le paramètre « MAIL » est utilisé dans le cas où le paramètre « BIEN\_COMPTEUR\_EXPEDITEUR\_MAIL » n'est pas renseigné.

Paramètre "MAIL"

Valeur :

Adresse de l'expéditeur du message (exemple, l'adresse e-mail du Service Dispatch), exemple ArtisWeb6@artis.fr

## Courriel retour des demandes

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "BIEN\_COMPTEUR\_DESTINATAIRE\_MANAGEMENT\_MAIL"

Valeur :

Adresse email du destinataire recevant le résultat de l'envoi des demandes de relevés Compteur, exemple ArtisWeb5@artis.fr

## Fax retour des demandes

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "BIEN\_COMPTEUR\_NUMERO\_FAX"

Valeur :

Fax à utiliser pour retourner les demandes de relevé Compteur.

Remarque

La valeur est envoyée dans le champ "SOC\_FAX\_RELEVÉ\_COMPTEUR" de l'XML de données de la demandes de relevés.

## Courriel destinataire général

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Le paramètre «MAILTO» est utilisé dans le cas où le paramètre «BIEN\_COMPTEUR\_DESTINATAIRE\_MANAGEMENT\_MAIL» n'est pas renseigné.

Paramètre "MAILTO"

Valeur :

Adresse du destinataire du message dans la cas où le technicien n'a pas d'adresse paramétrée dans sa fiche, exemple  
ArtisWeb7@artis.fr

## Paramétrage du mail pour les envois automatiques

Lors de la mise en place des demandes automatiques, le mail envoyé au client est paramétré par défaut avec la signature et l'adresse d'Artis.

Donc, pour indiquer la signature de la société voire modifier le contenu du mail expédié, 4 fichiers sont à modifier dans le répertoire /artis/configuration/templates/

mailReleveCompteur.vm : contient le texte du mail

mail-signature.vm : Indique l'adresse mail de l'expéditeur selon le module (Dit-Commande-Demandes de relevés)

signature.vm : Pour indiquer l'adresse de la société en bas de mail

mailReleveCompteur.properties : Pour indiquer le logo de la société s'affichant en bas de mail (signature). Le logo doit se trouver dans /artis/configuration/templates/

## Calendrier des demandes pour l'envoi automatique

Les demandes de relevés peuvent être générées automatiquement selon un calendrier :

Le calendrier générique,

Le calendrier pour les exceptions (par exemple, tous les clients qui sont en forfait avec régularisation sauf les clients d'une certaine classification (Grands comptes),

Le calendrier pour les exclusions (par exemple, les écoles au mois d'août).

Ces calendriers sont à paramétrer dans des tables de décision.

Contactez un consultant ARTIS pour cette mise en place.

## Paramètres application

Il est possible de définir un paramètre pour envoyer des demandes seulement pour les règles forfaits ou tranches arrivées à la période de régularisation ou de renouvellement.

## Recherche et envoi des demandes

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "IGNORE\_FACTURE\_THEORIQUE\_POUR\_COLLECTE\_COMPTEUR"

Valeur :

Oui, la recherche et l'envoi des demandes sont limités aux dates de régularisation (forfaits) ou de renouvellement (tranches),  
Non coché : la recherche et l'envoi de demandes de relevés se fait dès lors que la rfc apparait en simulation de facturation.

## Nombre de jours sans relevé

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "NB\_JOURS\_MAX\_SANS\_RELEVE\_COMPTEUR\_REEL"

Valeur :

20, Nombre de jours maximum entre 2 relevés réels de compteur avant une nouvelle demande de relevé automatique.

## Document de demande de relevé compteur

### Mise en page du document de demande de relevé

La mise en page du document se fait à l'aide d'un outil tel que XslFast, contacter ARTIS.

### Paramétrage de l'image « mode opératoire »

Objectif

Il est possible d'insérer dans les demandes de relevés un mode opératoire qui rappelle au client la manière de relever physiquement les compteurs sur sa machine.

Mise en oeuvre

Lien entre le Bien et l'Image

D'une part, pour rappel, les informations des biens sont :

Un bien (identifié par un matricule) est rattaché à un type de produit.

Un type de produit (référence fabricant ou référence constructeur) est lié à un article vendu.

D'autre part, un mode opératoire est inséré dans le modèle d'impression grâce à une image dont les caractéristiques sont :

Format : jpg (en minuscule)

Hauteur : maximum 12 cm

Largeur : fixe 17 cm

Le lien entre l'image et la machine est la référence du type de produit. C'est-à-dire que l'image a pour nom la référence du type de produit suivi de l'extension "jpg".

Remarque

Les éventuels "blanc" qui figurent dans une référence de type de produit sont remplacés par des "\_" (trait de soulignement, touche <8> du clavier alphanumérique).

Mise en Place

L'ensemble des images doit être déposé dans un répertoire prévu à cet effet. Il est possible depuis l'explorateur Windows d'accéder à ce répertoire : il faut saisir dans la zone adresse :

"\adresse IP du server\interface\images",  
Exemple "\\192.168.1.27\interface\images".

#### Mise à Jour

Pour tout nouveau type de produit qui est nouvellement commercialisé, il convient de créer l'image correspondante (avec un outil tel que Microsoft Paint ou tout autre produit) et ensuite de déposer l'image dans le répertoire cité.

Exemple : le bien "SDP00140" a pour référence de type de produit "603-1272". L'image "mode opératoire" qui correspond à ce type de produit a pour nom "603-1272.jpg".

Si votre référence de type de produit contient des espaces, il est nécessaire de les convertir en "\_".

#### Remarque

Pour être plus explicite sur le document, insérer en haut de l'image la phrase « Pour relever les compteurs, suivre les opérations suivantes : ».

#### Faire une SSC interne pour les DIT internes

Afin que les DIT de travaux internes ne soient pas facturables, une SSC au nom de l'organisation interne peut être créée.

#### ⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une Solutions de services client**

Bouton <Ajouter>

Sélectionner une solution de service prédéfinie de type "contrat d'entretien"

Mettre une durée du contrat longue, exemple : fin en 2030

Sélectionner le client créé spécifiquement au nom de l'organisation interne

Dans le module, cocher "comme portant sur la raison sociale" : c'est-à-dire que les couvertures s'appliquent uniquement au client sans s'occuper des biens

Pas de bien

Sélectionner une règle de facturation avec un montant à facturer à zéro et une date de prochaine facture théorique très éloignée.

Enregistrer la SSC

Toutes les couvertures nécessaires sont gérées.

Consulter Saisir une DIT interne (Reconditionnement...).

#### Gérer les augmentations des SSC

L'augmentation est automatique si elle a été rendue active. Lors de l'installation d'ARTIS.net, par défaut, ce paramètre est à Non, consulter [Paramétrer, activer les augmentations récurrentes \(#sscAugmentationsReccur\)](#).

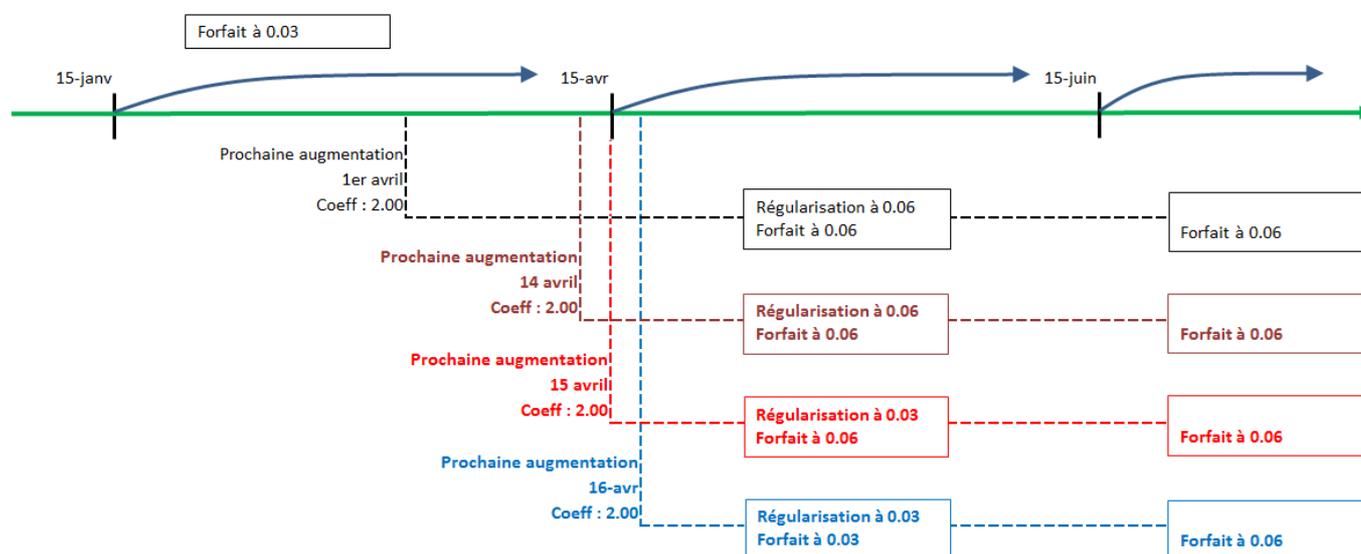
Les différents modes d'augmentation (majoration) sont :

Non révisable	Les coûts dans les RFC ne sont pas impactés : pas de modification.
Syntec	Augmentation selon la grille de Syntec à mettre à jour tous les mois, consulter <a href="#">Gérer l'augmentation selon l'indice Syntec (#sscIndiceSyntec)</a> .
Majoration société	Augmentation faite à partir d'un coefficient enregistré dans les paramètres du logiciel, consulter <a href="#">Changement des taux d'augmentation Société (#sctxMajorationSte)</a> .
Majoration personnalisée	L'augmentation se renseigne au niveau de la RFC, en fonction des choix commerciaux.

## Date d'application des augmentations

### Règle de type "Forfait + Régularisation"

La date de prochaine augmentation n'a pas le même effet suivant son positionnement par rapport à la date de régularisation.



Paramétrer, activer les augmentations récurrentes

Dans le cas où vous n'aviez pas mis en place l'augmentation récurrente, il est nécessaire de procéder à deux étapes :

Modification des informations d'augmentation sur les SSC,

Activation de l'augmentation.

L'activation de l'augmentation des coûts des RFC s'effectue à l'aide d'un paramètre. Il indique si l'augmentation est active ou non active dans les règles de facturation. Par défaut ce paramètre est à Non.

Attention

Cette opération doit être faite :

Par un utilisateur averti,

Après que les modifications éventuelles sur les SSC aient été faites (voir le paragraphe précédent).

ARTIS conseille vivement de faire une mise en place dans une base TEST avant la mise en place sur la base de PROD. Certaines éventuelles anomalies peuvent être irréversibles.

Si il y a un doute, ou pour un accompagnement pour la première fois, contacter ARTIS.

## Activer l'augmentation

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Activation de l'augmentation des coûts des RFC. Ce paramètre est utilisé pour indiquer si on active les augmentations sur les règles de facturation. Par défaut ce paramètre est à Non.

Paramètre "REGLEFACT\_AUGMENTATION"

Valeur :

Coché : Active l'augmentation,

Non coché : L'augmentation récurrente n'est pas active.

## Gérer les augmentations récurrentes

Les éléments des augmentations des Règles de facturation Clients sont prédéfinis dans les Règles de Facturation Prédéfinies et correspondent aux règles de gestion commerciale.

Pour les augmentations personnalisées, deux types sont possibles :

Ajouter valeur fixe

Ce type sert à augmenter d'une valeur, celle en vigueur.

Exemple : 10.00 € sont ajoutés aux 150.00 € facturés dans la RFC.

Remplacer valeur actuelle (0.0010 à la place 0.008)

Ce type sert à remplacer la valeur en vigueur par une nouvelle valeur.

Exemple : le tarif 0.0010 est mis à la place du tarif 0.0008 facturé dans la RFC.

## Modifier les augmentations dans les RFP

Les RFP sont créées par un consultant ou une personne formée et habilitée à la création dans ARTIS.net. Le choix commercial des augmentations est indiqué dans ces RFP. En cas de changement des règles commerciales, la RFP est à modifier.

⇒ **Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Gérer une règle de facturation prédéfinie (RFP)**

Choisir la RFP

Section "Accueil", suivre le lien "Paramètres de facturation",

Bouton modifier ,

Section "Augmentation",

Compléter :

"Type d'augmentation récurrente",  
"Renouvellement" :  
"Renouvellement à date",  
Ou "à date" ou "annuel",  
F2 ou .

#### Changement des taux d'augmentation Société

Il s'agit des taux pris en compte pour les RFC dont le mode est "SOCIETE".

#### Attention

Cette opération doit être faite :

Par un utilisateur averti,

Après que les modifications éventuelles sur les SSC aient été faites (voir le paragraphe précédent).

ARTIS conseille vivement de faire une mise en place dans une base TEST avant la mise en place sur la base de PROD. Certaines éventuelles anomalies peuvent être irréversibles.

Si il y a un doute, ou pour un accompagnement pour la première fois, contacter ARTIS.

#### Majoration société en coefficient

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Le paramétrage d'un coefficient général pour la majoration société des coûts unitaires.

Paramètre "COEFF\_UNITAIRE\_MAJORATIONSOCIETE"

Valeur :

Exemple, 1.097

#### Majoration société en pourcentage

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Le paramétrage d'un pourcentage général pour la majoration société des coûts unitaires. Utilisé si le coefficient n'est pas renseigné.

Paramètre "POURC\_UNITAIRE\_MAJORATIONSOCIETE"

Valeur :

Exemple, 9.7

### Remarque

L'augmentation est exprimée une fois en pourcentage et une fois en coefficient. ARTIS.net vous conseille de compléter les deux paramètres, exemple : 5 % et 1.05).

Si plusieurs organisations internes sont présentes et que l'un paramètre est mis "Unique par organisation", faire les modifications une par une.

Gérer l'augmentation selon l'indice Syntec

### Principe

L'indice SYNTEC mesure l'évolution du coût de la main d'œuvre.

Le prix d'une prestation pourra être révisé à chaque échéance du contrat selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

$$P1 = P0 \times \left( 0.15 + 0.85 \times \frac{S1}{S0} \right)$$

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine

S1 : dernier indice publié à la date de révision

Paramétrer une règle de facturation client - RFC

Avant tout, il faut indiquer sur la règle de facturation contractuelle "Majoration Syntec".

Saisir les indices

La table de décision "INDICES\_SYNTEC" permet de renseigner les indices émis environ trimestriellement par la Syntec.

### ⇒ Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision / Gérer les tables de décision

1. Rechercher la table "INDICES\_SYNTEC"

2. Bouton modifier 

3. Pour chaque mois à saisir :

Bouton  pour ajouter une ligne (une ligne = un mois)

Saisir l'année, le mois et la valeur de l'indice dans la colonne "S"

Bouton 

[warning] Les indices doivent se renseigner au moins sur les 2 dernières années, la formule utilisant l'indice N-1.

Numéro	Année	Mois	S
1	2006	janvier	131.800
2	2006	février	132.300
3	2006	mars	132.800
4	2006	avril	133.100

5	2006	mai	133.500
6	2006	juin	133.800
7	2006	juillet	134.000
8	2006	août	134.300
9	2006	septembre	134.500
10	2006	octobre	134.700
11	2006	novembre	134.900
12	2006	décembre	134.800
13	2007	janvier	135.300
14	2007	février	135.700
15	2007	mars	136.300
16	2007	avril	136.600
17	2007	mai	137.300
18	2007	juin	137.400
19	2007	juillet	137.600
20	2007	août	137.900
21	2007	septembre	138.100
22	2007	octobre	138.200
23	2007	novembre	138.400
24	2007	décembre	138.600
25	2008	janvier	139.000
26	2008	février	139.600
27	2008	mars	140.200
28	2008	avril	140.800
29	2008	mai	141.300
30	2008	juin	141.800
31	2008	juillet	142.200
32	2008	août	142.500
33	2008	septembre	142.600
34	2008	octobre	143.000
35	2008	novembre	143.000
36	2008	décembre	143.000
37	2009	janvier	142.860
38	2009	février	142.860
39	2009	mars	142.710
40	2009	avril	142.710
41	2009	mai	142.570
42	2009	juin	142.280
43	2009	juillet	142.140
44	2009	août	142.142
45	2009	septembre	142.142
46	2009	octobre	142.140
47	2009	novembre	142.428
48	2009	décembre	142.710
49	2010	janvier	142.860
50	2010	février	143.430
51	2010	mars	143.860
52	2010	avril	144.290
53	2010	mai	145.000
54	2010	juin	145.860
55	2010	juillet	146.432
56	2010	août	147.004
57	2010	septembre	147.576
58	2010	octobre	148.148
59	2010	novembre	148.863
60	2010	décembre	149.578
61	2011	janvier	150.293
62	2011	février	150.865
63	2011	mars	151.294
64	2011	avril	151.866
65	2011	mai	152.581
66	2011	juin	153.296
67	2011	juillet	154.011
68	2011	août	154.297
69	2011	septembre	154.583
70	2011	octobre	155.012
71	2011	novembre	155.584
72	2011	décembre	156.013

73	2012	janvier	156.442
74	2012	février	156.585
75	2012	mars	156.728
76	2012	avril	157.157
77	2012	mai	157.300
78	2012	juin	157.586
79	2012	juillet	157.872
80	2012	août	158.158
81	2012	septembre	158.444
82	2012	octobre	158.587
83	2012	novembre	159.016
84	2012	decembre	159.302
85	2013	janvier	159.588
86	2013	février	159.445
87	2013	mars	159.445
88	2013	avril	159.445
89	2013	mai	159.731
90	2013	juin	159.874
91	2013	juillet	160.160
92	2013	août	160.303
93	2013	septembre	160.446
94	2013	octobre	160.589
95	2013	novembre	160.732
96	2013	decembre	160.875
97	2014	janvier	161.018
98	2014	février	161.447
99	2014	mars	161.876
100	2014	avril	162.162
101	2014	mai	162.162
102	2014	juin	162.305
103	2014	juillet	162.591

L'évolution des indices est sur différents sites internet. Consulter <http://www.syntec-numerique.fr/Services/Avantages/Indice-Syntec> (<http://www.syntec-numerique.fr/Services/Avantages/Indice-Syntec>).

Modifier l'augmentation d'une SSC

## ⇒ Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de services client

Appeler la SSC,

Cliquer sur <Engrenage> de la RFC,

Bouton modifier ,

Descendre sur la section "Augmentations",

Appliquer les modifications,

 ou F2

<Echap> ou <X>.

Gérer les augmentations ponctuelles

Permet de déclencher une augmentation ponctuelle des coûts d'une SSC.

## ⇒ Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de services client

1. Rechercher la SSC,
2. Section "Règles de Facturation",
3. <Engrenage>,
4. Bouton modifier ,
5. Section "Augmentation" / "Augmentations ponctuelles"
6. Bouton  du tableau,
7. Type : Choisir le mode d'augmentation (Personnalisée, Société ou Syntec),
8. Date : Saisir la date d'application,
9. Affichage : Choisir le Type de majoration  
 Appliquer coefficient (pour appliquer l'unité exprimée en coefficient au tarif en vigueur)  
 Appliquer pourcentage (pour appliquer l'unité exprimée en pourcentage au tarif en vigueur)  
 Ajouter valeur fixe (ajouter une valeur au tarif en vigueur)  
 Remplacer valeur actuelle (mettre une valeur à la place du tarif en vigueur). Indiquer l'unité en fonction du mode à choisir dans le combobox
10. Unité : Saisir la valeur de l'augmentation suivant le choix effectué dans "Affichage",
11. F2 ou .

Après l'application de cette augmentation ponctuelle, elle apparaîtra dans l'historique détaillé.

Remarque

Par défaut, tous les coûts sont cochés et donc augmentés.

Suivre l'historique des augmentations

## ⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une Solution de Services Client**

Rechercher la SSC,  
 Section "Règles de Facturation",  
 Sélectionner la RFC,  
 <Engrenage>,  
 Section "Augmentations",  
 Cliquer sur "Historique des augmentations",  
 Un tableau reprend les différentes augmentations de tarifs constatées,  
 Le lien dans la colonne "Numéro facture" accède à la facture de SSC impactée par l'augmentation.

Gérer les copies offertes

## **Cas du Relevé et de la Tranche**

Artis.net ne gère des copies offertes que pour les modes de facturation :

Copies échues ou Copies Consommées  
Tranches Copies Limitées ou non limitées

Dans le détail de la RFC (écran 1), dans le pavé "Unités offertes et financées"  
Mettre le nombre d'unité offerte dans la zone "Unités offertes"  
Mettre au besoin une date de fin de validité des copies offertes, dans la case "Fin"

Le premier des deux critères ci-dessus atteint déclenche la facturation.

 : la gestion des copies offertes n'est prise en compte que si la RFC n'a jamais été facturée.

Ce qui implique que la date de dernière facture théorique, la date de dernière facturation réelle et le numéro de facture soient vides.

## Cas du Forfait + Régularisation

### Prise en compte dans la RFC

Il est possible de saisir un nombre de copies offertes dans la règle de facturation. Ce nombre de copies offertes est alors pris en compte uniquement au moment de la régularisation (pas au moment de facturer les forfaits).

### Autres solutions

Pour une prise en compte sur les engagements, il faut faire un traitement manuel. Il faut saisir en commentaire uniquement le nombre de copies offertes et pas dans la RFC. Après on a 2 solutions :

#### Solution 1

On génère la première facture  
On ajoute une ligne en déduisant les copies offertes  
On a donc un avoir pour le client  
On facture ensuite normalement la SSC .  
Tant que l'avoir établi n'est pas consommé le client ne règle rien  
A faire valider par le DAF qu'on laisse un solde créditeur chez le client

#### Solution 2

On estime que le nombre de copies offertes correspond à x années de forfait.  
Mettre en date de prochaine facture théorique : date début de SSC + X années de forfait  
Mettre les RFC en régime particulier  
A date demandée de prochaine facture théorique, appeler le client pour avoir une valeur exacte de compteurs  
Compteur inférieur aux copies offertes : repousser date de prochaine facture théorique  
Compteur supérieur aux copies offertes :  
Actualiser le compteur de dernière régularisation : nombre de copies offertes  
Actualiser le cumul des forfaits facturés : nombre de copies offertes  
On peut facturer ensuite la SSC à cadence normale

Gérer les regroupements de factures

Etablir des factures séparées dépend de la combinaison des critères ci-dessous :

- Client en regroupement ou pas,
- Sites de facturation différents ou absents entre les RFC,
- Marchés différents ou absents entre les RFC,
- Modes de règlement différents entre les RFC.

Il faut privilégier l'utilisation de sites de facturation et des numéros de marché. Les sites peuvent être déclarés uniquement "site de facturation" afin de limiter leur utilisation (ne pas les déclarer comme site de livraison), consulter .

La « séparation » ne se fait que lors de la création des factures au moment de la génération réelle.

## Procédure

Pour des cas complexes de regroupement ou de factures séparées, il est nécessaire d'avoir une vue globale

⇒ **Solutions de services / Suivi et contrôle / Consulter les SSC**

Mettre le client à traiter,

<Flèche verte> ou F2 ,

<Export> ,

Sélection la configuration personnalisée "Vérification pour factures différentes", consulter le paragraphe ci-dessous,

Exporter sous Excel,

Dans ARTIS.net, à partir de la fiche du client, faire un export des sites,

Sous Excel, utiliser des nouvelles colonnes pour établir les regroupements,

Vérifier les sites disponibles (point 7 ci-dessus) et positionner les sur les RFC selon les besoins,

Créer des nouveaux sites uniquement de type "Facturation" dans la fiche du client, pour terminer les regroupements,

Faire les modifications dans les RFC des SSC du client.

## Configuration personnalisée "Vérification pour factures différentes"

Les colonnes nécessaires au travail sont les suivantes :

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	Code SSC		
2	B	Libellé SSC		
3	C	Statut SSC		
4	D	Code client		
5	E	Raison sociale client		
6	F	Code RFC		
7	G	Libellé RFC		
8	H	Type RFC		
9	I	Rang RFC		
10	J	Nb Biens / Grandeurs		
11	K	Coût STANDARD code org		
12	L	Coût STANDARD raison sociale org		
13	M	Coût STANDARD code site		

14	N	Coût STANDARD nom site	
15	O	Coût STANDARD lib condi paiement	
16	P	Coût STANDARD type moyen paiement	
17	Q	Coût DEPASSEMENT code org	
18	R	Coût DEPASSEMENT raison sociale org	
19	S	Coût DEPASSEMENT code site	
20	T	Coût DEPASSEMENT nom site	
21	U	Coût DEPASSEMENT lib condi paiement	
22	V	Coût DEPASSEMENT type moyen paiement	
23	W	Identifiant Fabricant	
24	X	Identifiant Prestataire	
25	Y	Libellé du bien	
26	Z	Site	
27	AA	Site Ville	
28	AB	Localisation	
29	AC	Site à trouver	Etablir les regroupements
30	AD	L/M	Exemple : L pour Location / M pour Maintenance
31	AE	Mettre le site ...	Après avoir créer les sites manquants dans la fiche client, reporter chaque site, puis mettre à jour les RFC



Colonnes à ajouter

Gérer les RFC en régularisation sur regroupement

## Regroupement sur prix

Le principe est expliqué d'après l'exemple suivant :

Un forfait de 3000 copies N/B au prix de 0.005 € = 15 €

Un forfait de 2000 copies Couleur au prix de 0.05 € = 100 €

Ce qui fait un total de 115 € forfaitaire.

Au moment de la régularisation, si la somme de la facturation N/B et Couleur est supérieure au forfait de 115 €, les copies supplémentaires sont alors facturées.

## Regroupement sur quantité

Le principe est expliqué d'après l'exemple suivant :

Un forfait de 3000 copies N/B au prix de 0.005 € = 15 €

Un forfait de 2000 copies Couleur au prix de 0.05 € = 100 €

Ce qui fait un total de 115 € forfaitaire.

Au moment de la régularisation, si la somme des copies N/B et Couleur est supérieure au forfait de 5000 copies, les copies supplémentaires sont alors facturées.

## Mise en place

### Prédéfinis

## ⇒ **Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Gérer une solution de service prédéfinie**

Paramétrer une SSP, avec un MSP et des RFP propres à ce type de contrat.

Les deux règles de facturation (RFP) sont de type Forfait avec régularisation, avec les caractéristiques suivantes :

Contrôle des forfaits facturés à "Oui",

Remboursement des unités facturées non consommées à "Oui",

Régularisation groupée sur le module positionnée sur "REGROUPEMENT SUR PRIX" ou "REGROUPEMENT SUR REGROUPEMENT".

## **Impression**

Ce type de contrat nécessite un paramétrage spécifique. En effet, un certain nombre de lignes doivent être masquées à l'impression.

Table de décision

## ⇒ **Paramètres généraux / Classification, listes et tables de décision / Gérer les Tables de décision**

Appeler la table de décision "TD\_TEMPLATE\_IMPRESSSION",

Ajouter une ligne et compléter :

Code SSP : mettre le code de la SSP créée précédemment,

Nom template : mettre un nouveau nom de format d'impression.

Format d'impression

## ⇒ **Paramètres généraux / Impression / Gérer les formats d'impression**

Créer un nouveau format d'impression avec le nom mis dans la table de décision (consulter le paragraphe précédent) et enregistrer immédiatement,

Modifier le format d'impression créé :

Dans la section "Lignes de commentaires", rendre non imprimable les lignes types :

Le libellé RFC,

Les lignes types concernant les informations de cumul,

Les informations de compteurs de régularisation,

Dans la section "Lignes d'articles", ajouter les articles utilisés dans les coûts forfait et enregistrer immédiatement,

Modifier le format d'impression :

Dans la section "Lignes d'articles", rendre non imprimable les articles utilisés dans les coûts forfait et enregistrer immédiatement.

Gérer les SSC de type Extension de garantie, Garantie fournisseur & constructeur

## **Gérer les SSC de type Extension de garantie**

1. Créer une SSC en utilisant la SSP « ...Extension de garantie... »,
2. Lors de la création de la RFC, mettre le prix de vente de la garantie,
3. <Triangle précédent> ,
4. ,
5. Modifier la RFC afin de mettre 0 en « Prix facturé » (pas de facturation par les SSC car déjà facturé),
6. Conserver les valeurs « PCA/PAR » et « Renta »,
7.  ou F2 .

Ainsi le matériel est couvert, visible en saisie de DIT.

La SSC est prise en compte dans la calcul de PCA/PAR pour les situations comptables.

## Paramétrer une garantie constructeur ou une garantie fournisseur

### Sur un article

Appeler l'article,

Cliquer sur « Réf. fournisseur et/ou fabricant »,

Sélectionner et modifier une des références fournisseur,

Descendre sur le tableau « Informations de garantie de base / garantie constructeur »,

Rechercher la SSC de type garantie fournisseur,

Compléter la durée et cocher « J'ai vérifié ces informations de garantie et je les valide. »,



Dans ce cas, la SSC est générée automatiquement par ARTIS.net et n'a pas besoin de RFC.

Ceci est à faire sur les articles pour lesquels on est sûr à 80% de ne pas vendre de contrat prestataire.

### Créer une SSC de type garantie après livraison

Il n'est pas possible de faire une SSC sans RFC.

Il faut ajouter une RFC dans le module lors de la création de la SSC (montant à 0). Il faut ensuite valider la SSC.

### Paramètres

Les SSP "Garantie constructeur" et "Garantie fournisseur" doivent être créées et classifiées.

La RFP doit être créée sans être insérée dans un MSP.

Gérer les types de relevés dans la facturation des RFC

## Cas général

### Sélectionner dans les RFC, les types de relevés pour la facturation

Dans les règles de facturation prédéfinies ou client, il est possible de définir le type de relevés privilégié pour la facturation de celles-ci (premier écran des règles de facturation, en bas à gauche).

Estimation autorisée : ARTIS.net va faire une estimation, si un compteur réel est daté de plus de 20 jours par rapport à la date de travail/calcul.

Relevé réel : ARTIS.net ne fait pas d'estimation, il prendra obligatoirement un relevé client ou prestataire, daté de moins de 20 jours par rapport à la date de travail/calcul. En l'absence de compteur, la RFC est en anomalie.

Relevé particulier : ARTIS.net ne fait pas d'estimation, il prendra obligatoirement un relevé client uniquement, daté de moins de 20 jours par rapport à la date de travail/calcul. En l'absence de compteur, la RFC est en anomalie.

Remarque

La règle des 20 jours est dictée par un paramètre : consulter le paragraphe ci-dessous.

## Paramètres

Nombre de jours pour prendre en compte les relevés

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "NB\_JOURS\_MAX\_SANS\_RELEVE\_COMPTEUR\_REEL"

Valeur :

20 par défaut. Il s'agit du nombre de jours maximum entre 2 relevés réels de compteur avant une nouvelle demande de relevé automatique.

Nombre de jours pour trouver un relevé de compteur Non estimé

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "NB\_JOURS\_RELEVE\_PRFACTU"

Valeur :

20 par défaut. Ce paramètre indique le nombre de jours pour trouver un relevé de compteur Non estimé.

Anomalie en pré-facturation ou facturation

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Ce paramètre est à prendre en compte pour les cas 2 et 3 cités ci-dessus.

Paramètre "EXCEPTION\_RELEVE\_FACTURATION"

Valeur :

Oui : L'absence de relevé déclenche une anomalie. ARTIS lève une exception et l'anomalie est visible,

Non : L'absence de relevé déclenche une anomalie. ARTIS NE lève PAS d'exception : l'anomalie n'est pas visible. La facturation de la SSC est vue comme "Rien à facturer".

## Options de facturation des RFC au relevé réel

Une table de décision permet de gérer des options de facturation pour les règles de facturation au relevé réel.

Paramètres Généraux / Classifications, Listes et tables de décision / Gérer les tables de décisions

Modifier la table de décision "TD\_FACTURATION\_RELEVES\_REEL".

Numéro	Code Organisation Interne	Intitulé Agence	Code Règle de facturation prédéfinie	Traitement à appliquer	Relevés autorisés	Relevé prioritaire	Recherche relevés suivant nombre de jours d'estimation	Estimation forcée
1	041	VILLENEUVE D'ASCQ	*	Relevé Réel 3	Relevé prestataire, Relevé client		Non	Non

Les premiers critères du tableau sont :

Le code de l'organisation interne concernée,

Le libellé de l'agence concernée,

Le code de la règle de facturation prédéfinie (RFP) concernée,

Le traitement à appliquer (il s'agit d'un commentaire libre expliquant le mode de facturation adopté).

Relevés autorisés

Les choix possibles sont :

Relevé prestataire, Relevé client : dans ce cas, ARTIS prend en compte indifféremment un relevé client ou prestataire pour facturer la RFC,

Relevé prestataire : dans ce cas, ARTIS ne prend en compte qu'un relevé du prestataire pour facturer la SSC,

Relevé client : dans ce cas, ARTIS ne prend en compte qu'un relevé du client pour facturer la SSC.

Relevé prioritaire

Les choix possibles sont :

Relevé prestataire : dans ce cas, ARTIS prend en priorité le relevé du prestataire. S'il n'en trouve pas, il se rabat sur un relevé client

Relevé client : dans ce cas, ARTIS prend en priorité le relevé du client. S'il n'en trouve pas, il se rabat sur un relevé prestataire

Recherche suivant nombre de jours d'estimation

S'il est à "Oui", ARTIS recherche les relevés dans la limite du nombre de jours précisés dans les paramètres de la génération.

Si Non, ARTIS recherche un relevé depuis la dernière facture.

Estimation forcée

S'il est à "Oui" et qu'aucun relevé ne correspond aux options de facturation définies, ARTIS effectue une estimation pour facturer.

Gérer l'ordre des RFC dans les factures SSC

## Définir l'ordre d'affichage des RFC

⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de services client**

Rechercher la SSC,

<Modifier> ou ,

Section "Règles de Facturation",

Colonne "Position",

Modifier l'ordre,

 ou F2 .

L'ordre défini pour l'affichage est repris lors de la génération de la facture de la SSC.

Gérer une solution de service client et activité/métier

La SSC est liée à une seule activité/métier. L'activité/métier est obligatoire.  
Il n'est pas possible de saisir une SSC commune à plusieurs activités/métiers.

### **Affichage, recherche et activité/métier**

Si la gestion des activités/métiers est activée, choisir le contexte activité/métier souhaité.  
Lors de la recherche des SSC, n'apparaissent que celles qui sont dans les activités/métiers courantes.

### **Création**

ARTIS.net ne propose que les éléments de l'activité/métier mise sur la SSC, pour les cas éléments suivants :

"Client",  
"Site",  
"Vendeur",  
"Interlocuteur",  
"Article",  
"Biens".

A contrario, les éléments suivants ne sont pas impactés par la notion d'activité/métier :

Les SSP : Elles se présentent toutes,

Les articles dans les RFC : ainsi, il est possible de mettre des articles d'une activité/métier différente de celle de la SSC. Il s'agit là d'une exception : il peut exister des factures client affectées d'une activité/métier dont les articles ne sont pas de la même activité/métier.

Historique des livraisons

Consulter Historique des livraisons

Imprimer la SSC, Editer le contrat

⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Gérer une solution de services client**

La solution de service client est imprimable au format pdf, sous une forme compréhensible par le client final.

Rechercher la SSC,  
Bouton <imprimante>,

## Paramétrage

### Libellés des Modules, des RFC, des SC

Les libellés des modules de service client, des règles de facturation client, des services client (couvertures) sont issus des modules de service prédéfinis, des règles de facturation prédéfinis, et des services prédéfinis.

Mais en générale, le contenu de ces libellés est en général un libellé concis, court et suffisamment significatif pour les gestionnaires. Ils ne le sont pas forcément pour un client final.

Aussi, l'édition du contrat reprend en priorité le contenu des commentaires/descriptions des prédéfinis. Si ceux-ci sont non complétés, l'édition prend en compte les libellés des prédéfinis.

Remarque

Si une règle de facturation ne doit pas imprimer lors de l'édition du contrat, il convient de l'indiquer en mentionnant "[MASQUE]" dans le commentaire/description de la prédéfinie en question.

L'imprimé doit tenir compte alors de cette mention, consulter ARTIS pour plus d'informations.

### Conditions générales de maintenance

Les conditions générales de maintenance (CGM) peuvent être insérées de deux façons différentes dans le document :

Insertion d'une image, issue de la transformation des CGM mises en forme sous un traitement de texte (Word par exemple),

Gestion des CGM directement dans les prédéfinis :

Les articles sont insérés manuellement :

Dans les SSP,

Et/ou dans les MSP,

Et/ou dans les SP.

Imprimer le commentaire de la RFC sur la facture

Il est possible d'imprimer le commentaire de la règle de facturation sur la facture de SSC.

Le paramétrage s'effectue en deux temps :

La génération du commentaire comme ligne de commentaire dans la facture,

L'impression de la ligne de commentaire sur la facture.

## Génération du commentaire dans la facture

Générer le commentaire

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Ce paramètre permet d'afficher les commentaires de la FRC dans la facture. Lorsque le paramétrage est en place, la ligne de commentaire est générée pour toutes les règles de facturation, sans exception.

Paramètre "FACTURE\_AFFICHER\_COMMENTAIRE\_RFC "

Valeur :

Oui : Afficher les commentaires de la FRC dans la facture,

Non : Le commentaire n'est pas généré.

## Impression de la ligne de commentaire

### ⇒ Paramètres généraux / Impression / Gérer les formats d'impression

Dans le format d'impression qui concerne les factures impactées, il convient de rendre "Imprimable" la ligne de type dont le nom est "LGN\_COMMENTAIRE\_RFC".

Imprimer le libellé SSC sur la facture

Il est possible d'imprimer le libellé de la SSC sur la facture de SSC.

Le paramétrage s'effectue en deux temps :

La génération du libellé comme ligne de commentaire dans la facture,

L'impression de la ligne de libellé de la SSC sur la facture.

## Génération du libellé de la SSC dans la facture

Générer le libellé de la SSC

### ⇒ Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "FACTURE\_AFFICHER\_LIBELLE\_SSC"

Valeur :

Coché : Génère le libellé de la SSC sur la facture,

Non coché : Pas de génération.

## Impression de la ligne du libellé de la SSC

### ⇒ Paramètres généraux / Impression / Gérer les formats d'impression

Dans le format d'impression qui concerne les factures impactées, il convient de rendre "Imprimable" la ligne de type dont le nom est "LGN\_LIBELLE\_SSC".

Modifier en série des données d'une SSC

Il est possible de modifier directement depuis l'écran général de la SSC, certaines informations des RFC (sans aller sur les deux écrans des RFC).

Ces informations sont :

Prochaine facture théorique le,

Nombre d'unités vendues,

Coût unitaire de la grandeur,

Coût unitaire supplément.,

Jour de facturation,

Terme,

Périodicité,

Position,

Alignement,

Copies offertes,

Copies gratuites,

No marché,

Mode de calcul.

L'affichage des biens peut se faire de deux façons :

Les biens et les compteurs sont affichés immédiatement sous la RFC (affichage habituel) : cocher "Afficher les lignes des biens",  
Les biens et les compteurs sont affichés dans une colonne : cocher "Afficher la colonnes des biens". Ce mode permet d'appliquer des filtres et voir les RFC, les biens et les compteurs simultanément.

Pré-crée une SSC depuis la commande

## Depuis la commande

Cliquer sur "Pré-crée SSC",  
Cliquer sur "Nouveau contrat",  
Sélectionner la SSP,  
Compléter l'entête de la SSC,  
Conserver les modules utiles,  
<Suivant>,  
Associer les compteurs et les matricules génériques aux RFC,  
Compléter les informations des RFC,  
<Précédent>,  
Contrôler les couvertures,  
F2 ou ,  
Confirmer le message d'avertissement,  
<X>.

## Une fois la livraison effectuée

Depuis la livraison,  
Cliquer sur "Actualisation SSC",  
Compléter le tableau "Remplacer les biens et grandeurs modèle à facturer" en utilisant les listes déroulantes,  
Modèle, Bien, Grandeur : il s'agit du bien livré,  
Bien modèle, Grandeur modèle : il s'agit du modèle utilisé lors de la création de la SSC dans la commande,  
Cocher la case "Activer la SSC" (le statut passera donc à "Validée", sinon il reste en "Pré-créé"),  
F2 ou ,  
<X>.

RFP, RFC de type Abonnement fournisseur

## Principe de fonctionnement

Une Règle de Facturation de type abonnement fournisseur permet de générer une facturation client tout en gérant la partie achat correspondante. Le cas typique est la revente de droit d'utilisation logiciel.

### Coté Vente

La règle de facturation client contient :

Le nombre d'abonnements,  
Le coût unitaire de vente d'une licence,  
La périodicité de facturation au client,  
Éventuellement, une liste de biens.

Un tableau particulier est présent dans l'écran de pré-facturation pour afficher la liste des commandes ou factures fournisseur à générer. Elles seront également dans le PDF et dans l'Excel de pré-facturation.

Lors de la facturation réelles des SSC, un tableau affiche les commandes ou factures fournisseur générées.

## **Coté Achat**

Les paramètres d'achats sont :

La référence article acheté et le fournisseur,

La périodicité d'achat (qui peut être différente de la périodicité de facturation),

Un tarif d'achat selon deux options possibles :

Un prix d'achat prédéfini sur la règle de facturation,

Le prix de la fiche article,

Un type de génération : commande fournisseur ou facture directement.

## **Facturation**

La RFC est facturée au client comme un montant forfaitaire. Le résultat de la facturation est le nombre d'unités vendu (nombre de licences) x le prix unitaire de l'unité.

En facturation ou contrôle de facturation, tout ce qui est facturable Vente et Achat ressortira par défaut. Il est possible de limiter uniquement à la partie vente ou achat grâce à une option.

Un tableau particulier est présent dans l'écran de pré-facturation présente la liste des commandes ou factures fournisseur à générer.

Les achats sont également mentionnés dans le listing de préfacturation en Excel ou PDF.

Lors de la facturation réelles des SSC, un tableau affiche les commandes ou factures fournisseur générées.

Une option de regroupement des commandes/factures est disponible.

Détail de la règle de facturation

## **Premier écran**

Les options de périodicité, de terme de facturation ou de prorata concernent la partie vente et sont similaires à ceux d'une RF Montant Forfaitaire.

## **Paramètres de facturation**

### **Section "Facture Théorique" et "Facture Réelle"**

Concerne uniquement la partie vente, cette zone se met à jour suite à la facturation de la partie vente ou à la génération d'un avoir SSC.

### **Section "Achat"**

Nombre d'abonnement : il s'agit du nombre de licences vendues

Prendre la prix d'achat de l'article : selon cette option le tarif d'achat est pris sur la fiche article, autrement, il convient de le saisir

Type de génération : sélectionner commande ou facture

Regrouper les commandes par fournisseur : lors de la génération de facturation pour plusieurs SSC, ARTIS.net a la possibilité de créer un seul document commande ou facture par fournisseur

Dépôt de stockage : dépôt lié aux commandes ou aux factures d'achat. Il est conseillé de systématiquement mettre un dépôt même si un article intangible est utilisé afin de respecter les champs obligatoires en commandes / factures.

Date de dernier achat : cette zone se met à jour à chaque génération d'achat.

Périodicité d'achat : périodicité pour la génération des achat, cette périodicité peut être différente de celle de la périodicité vente et peut avoir sa propre date de début.

 Dans le cas d'une périodicité d'achat qui commence avant la périodicité vente, il est obligatoire que la date de début de début de module de service client soit la date de début des achats.

Documents liés :

Dès que la RFC est facturée, la liste des commandes ou des factures apparaissent dans le tableau.

## Section "Abonnement fournisseur"

Coût facturé : Ce coût est affiché uniquement si l'option "Prendre le prix d'achat de l'article" n'est pas cochée. Le coût est alors utilisé dans les lignes de commande fournisseur ou lignes de facture fournisseur,

Article : L'article acheté utilisé pour la génération de commande fournisseur ou de la facture. Il est conseillé d'utiliser un article intangible non suivi en stock, la gestion des mouvements de stocks n'est pas gérée.

## Section "Montant forfaitaire unitaire"

Coût facturé : Le coût unitaire de vente d'une licence.

Les informations sont à compléter de manière habituelle.

## Assistant de paramétrage de RFC

En saisie de SSC, l'assistant de paramétrage présentera les paramètres de facturation selon cette liste

Coût Facturation CLient  
Coût abonnement -facturation fournisseur  
Terme  
Nombre d'unités vendues  
Périodicité de facturation  
Jour de facturation  
Périodicité de facturation (en mois)  
Périodicité de facturation avec alignement périodicité civile  
Date prochaine facture théorique  
Prorata  
Périodicité d'achat  
Jour de facturation d'achat  
Périodicité de facturation d'achat (en mois)  
Périodicité de facturation d'achat avec alignement périodicité civile  
Date de début de périodicité en facturation d'achat  
Facturer au tarif de l'article  
Dépôt de stockage  
Mode de génération  
Regrouper par fournisseur  
Type d'augmentation  
Date prochaine augmentation  
Rattrapage

Simulation et Facturation

Par défaut, le type de facturation prend en compte le coté Achat et Vente. Il est possible de prendre uniquement l'un ou l'autre.

Coté client, lors de la facturation de la SSC, la RFC est facturée au client comme un montant forfaitaire, sauf qu'un nombre de licence sera présent sur la ligne de facture.

Coté fournisseur, la RFC génère automatiquement lors de la facturation, les commandes ou factures fournisseurs nécessaires à l'achat des licences, et ce tant que le contrat n'est pas arrivé à son terme.

Un lien permet d'afficher toutes les commandes fournisseurs générées liées à la RFC.

Fermeture, Reprise de bien

La reprise ne doit pas avoir d'effet sur la facturation de la RFC. En effet, le montant facturé ne dépend pas des biens attachés à la RFC.

Il n'y a donc pas de facturation lors de la reprise.

La facturation est possible lors de la fermeture de la SSC, si nécessaire.

Il y a facturation si le contrat est facturable.

Analyse de la rentabilité

Le CA (Chiffre d'Affaire) de la RFC est calculé de manière identique aux montants forfaitaires.

Le CR (Coût de Revient) est calculé à partir des commandes/factures fournisseurs générées à partir de la SSC.

Commande fournisseur

Un lien direct affiché sur l'écran des commandes fournisseurs permet de visualiser la(les) SSC à l'origine de la commande. La commande donnera lieu à une livraison puis une facture fournisseur.

## Suppression

Si le gestionnaire supprime la commande fournisseur, celle-ci ne sera plus visible dans les paramètres de facturation avancés de la RFC.

Pour régénérer la commande de la période en cours, intervenir sur la date de prochain achat théorique qui n'est pas remis à jour automatiquement.

Facture fournisseur

Facture fournisseur issue de RFC directement

Un lien direct affiché sur l'écran des commandes fournisseurs permet de visualiser la(les) SSC à l'origine de la commande.

## Vérification et pointage de la facture

Achats / Factures fournisseurs / Gérer les factures fournisseurs

Solutions de service / Solutions de service client / Génération la facturation des solutions, puis listes des documents générés

Lorsque la facture est affichée la première fois, toutes les lignes sont en drapeau rouge, c'est à dire non contrôlées.

L'objectif est de vérifier et de pointer les lignes en rapport direct avec le document facture que le fournisseur a envoyé.

Rechercher la facture,

Cliquer sur le drapeau rouge,

L'utilisateur peut modifier :

La quantité,

Le prix unitaire,

Et apporter les modifications nécessaires sur la RFC en cliquant sur le libellé de la RFC,

L'utilisateur coche la case à l'extrémité gauche de la ligne : Cette case indique à ARTIS.net que la ligne est vérifiée,

Refaire l'opération pour chaque ligne,



ou F2 ,

Les lignes que l'utilisateur a cochées basculent alors avec un drapeau vert,

Si des quantités ou des prix unitaires ont été modifiées, les totaux de la facture sont recalculés.

L'annulation et la modification suivent la même procédure.

#### Remarque

L'utilisateur peut suspendre son pointage à tout moment pour le reprendre ultérieurement.

#### Facture fournisseur issue de BL, Cmde liée à une RFC

Cette facture se traite de manière classique. Aucune particularité de gestion n'est disponible.

Si des modifications sur celle-ci ou des avoirs sont faits à partir de cette factures, l'utilisateur doit modifier et impacter lui-même la RFC correspondante.

Avoir Client et Avoir Fournisseur

## Avoir Client SSC

De manière habituelle, un avoir client SSC fait à partir d'une facture SSC client repositionne la RFC, de façon à ce que l'utilisateur puisse relancer la facturation SSC normalement.

## Avoir Fournisseur

### Facture fournisseur issue de RFC directement

Dans le cas d'un avoir fournisseur, issu d'une facture fournisseur, elle-même liée à une RFC de type abonnement fournisseur, ARTIS.net NE modifie PAS les quantités et les prix unitaires de la RFC.

C'est à l'utilisateur de modifier lui-même les informations de la RFC.

Par contre, l'avoir est présent dans le tableau des documents liés à la RFC.

Rechercher la SSC ou cliquer sur le lien depuis le document,

<Engrenage> sur la RFC,

Bouton modifier ,

Modifier le cas échéant,

La quantité,

Le prix unitaire,

La date de dernier achat théorique,



ou F2 .

### Facture fournisseur issue de BL, Cmde liée à une RFC

Si des modifications sur celle-ci ou des avoirs sont faits à partir de cette factures, l'utilisateur doit modifier et impacter lui-même

la RFC correspondante.

RFP, RFC de type Gestion d'UT

Les éléments de la SSC en UT

Une SSC UT est composée :

D'un module,  
D'une règle UT,  
De services UT.

## **D'un module**

### **D'une règle UT**

C'est une règle avec le mode de facturation "Tranche de grandeur à l'unité".

### **Premier écran**

Périodicité : rythme selon lequel ARTIS.net va vérifier le dépassement

Terme : mettre "A échoir"

Service facturé : services (couvertures) qui vont permettre un décompte d'UT selon le temps saisi dans les CRIT. Ce rattachement est obligatoire. Sans quoi, les temps des CRIT ne seront pas convertis en UT et seront même facturable dans le CRIT. La façon dont sont créés les services est particulière. Se reporter au point nommé Service UT.

Deuxième écran : Paramètres de facturation

Grandeurs à l'unité : il s'agit du nombre d'UT à facturer (nommée également "Tranche d'UT"). Il est nécessaire d'adapter ce qui est facturé avec ce qui est est décompté. Exemple : Si le décompte des temps se fait en 1/4 d'heure, "Grandeurs à l'unité doit alors être exprimée en nombre de 1/4 d'heure. Se reporter au point nommé Service UT.

Renouvellement : Les UT facturées ont elles une durée limitée ?

CAS 1, Oui : Cliquer sur "Périodicité" pour la définir (exemple : tous les 12 mois). Au retour, l'option "Périodique" est cochée.

Report des unités non consommées :

si dans la période en cours (qui s'achève), les UT non consommées sont perdues pour le client, mettre "Non"

si dans la période en cours (qui s'achève), les UT non consommées doivent être reportées sur la période suivante (qui va être facturée), mettre "Oui"

CAS 2, Non : mettre "Apériodique". Les UT sont valables sans limite dans le temps.

Dépassement : Si au cours de la période en-cours, le nombre UT consommées dépasse celui facturé, que faire ?

Dans le CAS 1, 2 possibilités :

Une nouvelle tranche est facturée : Le CRIT qui est cause n'est pas facturable. La facturation de la SSC procède à la facturation d'autant de tranches complètes d'UT nécessaire à la couverture de la totalité des UT consommées. La période de validité des UT débute alors à partir de cette de facturation.

Le dépassement est facturée au coût unitaire suivant (coût à préciser dans le tableau "Coût unitaire") : Le CRIT qui est cause n'est pas facturable. Le temps du CRIT est convertit en UT et impacte la règle de facturation. En fonction de la périodicité précisée dans le premier écran, la facturation de la SSC procède à la facturation de toutes les UT supplémentaires au prix indiqué dans le tableau se trouvant dessous.

Dans le CAS 2 :

Seule l'option "Une nouvelle tranche est facturée" est nécessaire. Le CRIT qui est cause n'est pas facturable. La facturation de la SSC procède à la facturation d'autant de tranches complètes d'UT nécessaire à la couverture de la totalité des UT consommées. Les UT du solde sont valables sans limite dans le temps.

Nombre de décimales : au minimum 3. Pour être plus juste 4 (surtout si avant la mise en place d'ARTIS.net, des montants forfaitaires étaient facturés).

## De service UT

Les services doivent être obligatoirement dans le même module que la règle de facturation.

### Cas simple

Le temps est converti en une unité de temps, exemple : 1 UT = un 1/4 d'heure ou 1 UT = une 1/2 heure.

Périodicité : "Apériodique"

Le service est qualifié en unités : "sans unité de mesure"

Critère de comparaison : "="

Valeur : "1"

Caractéristiques Qualitatives : "Oui"

Consommation en unités : "De temps"

Une unité de traitement correspond à : "1" "Quart d'heure(s)" (ou Demi-heure, Heure, Minute)

### Cas forfaitaire

Quel que soit le temps passé, un nombre fixe d'UT est décompté, exemple : Pour un déplacement 4 UT sont décomptées.

Périodicité : "Apériodique"

Le service est qualifié en unités : "sans unité de mesure"

Critère de comparaison : "="

Valeur : "4"

Caractéristiques Qualitatives : "Oui"

Consommation en unités : "De temps"

Une unité de traitement correspond à : "50" "Heure(s)"

Les déplacements dont la durée sont inférieurs à 50 heures feront l'objet d'un décompte de 4 UT. "50 heures" est une valeur suffisamment grande afin qu'elle ne soit jamais dépassée. Ce cas peut être exprimées dans une unité de temps différente des autres services et "Grandeurs facturées".

### Cas complexe

Le temps est à décompter en UT selon la nature du travail effectué. Exemple :

Temps de niveau 1 (PC, Imprimante...) : 4 UT par 1/4 d'heure

Temps de niveau 2 (Réseaux, Serveurs...) : 5 UT par 1/4 d'heure

Temps de niveau 3 (Solutions) : 6 UT par 1/4 d'heure

Temps de déplacement : : 4 UT par 1/4 d'heure

Nom du service	Périodicité	Le service est qualifié en unités	Critère de comparaison	Valeur	Caractéristiques Qualitatives	Consommation en unités	Une unité de traitement correspond à
Temps de niveau 1 (PC, Imprimante...)	Apériodique	sans unité de mesure	=	4	Oui	De temps	1 Quart d'heure(s)
Temps de niveau 2 (Réseaux, Serveurs...)	Apériodique	sans unité de mesure	=	5	Oui	De temps	1 Quart d'heure(s)
Temps de niveau 3 (Solutions)	Apériodique	sans unité de mesure	=	6	Oui	De temps	1 Quart d'heure(s)

## Précautions

Si une prestation dans un CRIT est couvert à la fois par :

un service (heure),

un service (UT),

quelque soit la portée des modules (sur un bien ou sur raison sociale).

Alors c'est le service (Heure) qui pris en compte ; il est prioritaire.

Donc il faut n'avoir qu'un seul service en place dans la SSC : le service (UT)

Les prestations prédéfinies et les UT

Les prestations prédéfinies sont les lignes de prestation qui s'affichent lors des CRIT, en session ARTIS.net ou sur PDA.

Le lien entre les services (couvertures) et les lignes de prestations dans les CRIT se fait de la manière suivante :

Domaine Solution de service				Domaine Service		
SSC	MSC	RFC (E)	Service ou couverture (D)	Domaine Article Classification "Couverture contractuelle des articles" (C)	Article (B)	Ligne de prestation (A)
Contrat offrant des couvertures au nom du client "Porte sur raison sociale" ou sur un ou des biens précis.	"Groupe" permet de rassembler les RFC et services.	Règle de facturation permettant de gérer les facturées qui consommées.	Liste des couvertures offertes par le type de contrat. Les services (ou couvertures) couvrent des besoins sans décompte d'UT (pièces, fournitures, éventuellement le déplacement..) ou couvrent des et besoins donnant lieu à un décompte d'UT (mains d'oeuvre, éventuellement le déplacement...)	Cette classification est obligatoire pour tous les articles.	A chaque ligne de prestation, un article est associé.	Dans les CRIT, il s'agit de rubriques dans lesquelles le technicien va pouvoir saisir les consommations de temps (MO, déplacement). Les pièces et et les fournitures sont des articles directement saisis dans les CRITs.
Le rattachement des services à la règle de facturation UT est impératif.				C'est l'article et sa catégorie dans la classification qui permettent à ARTIS.net de savoir ce qu'il faut appliquer comme traitement, lors de la saisie du CRIT. (2) Il faut donc avoir une classification suffisamment précise et déterminante afin qu'ARTIS.net trouve la bonne couverture		

(1) Depuis la ligne de prestation, ARTIS.net va remonter à l'article, puis à la catégorie de la classification "couverture contractuelle des articles", puis à la couverture, puis à la règle de facturation. Il mettra alors à jour le nombre d'UT consommées après avoir transformé le temps saisi en nombre d'UT, selon la définition de la couverture.

Suivant la règle définie au point (1) ci-dessus, ARTIS.net ne doit détecter qu'une seule couverture (2), sans quoi, le décompte ne s'effectuera pas correctement.

(A) - Exemple de prestations liées à des articles (B) :

Code	Libellé prestation	Code article	Libellé article
PDUT	Déplacement (Aller)	PITDUT	Déplacement UT
P2UT	Couponning 2 UT par 1/4 heure	PIT2UT	Couponning 2 UT par 1/4 heure (CRIT)
P3UT	Couponning 3 UT par 1/4 heure	PIT3UT	Couponning 3 UT par 1/4 heure (CRIT)
P4UT	Couponning 4 UT par 1/4 heure	PIT4UT	Couponning 4 UT par 1/4 heure (CRIT)
P5UT	Couponning 5 UT par 1/4 heure	PIT5UT	Couponning 5 UT par 1/4 heure (CRIT)
P1UT	Couponning 1 UT par 1/4 heure	PIT1UT	Couponning 1 UT par 1/4 heure (CRIT)
PDUT	Déplacement (Retour)	PITDUT	Déplacement UT

(C) - Classification "couverture contractuelle des articles" se rapportant à l'exemple ci-dessus :

Code2	Nom2	Code3	Nom3
MO	Main d'oeuvre	MOIMHR	Main d'oeuvre Impression (Heure)
MO	Main d'oeuvre	MOCXHR	Main d'oeuvre Connexion (Heure)
MO	Main d'oeuvre	MO1UT	Main d'oeuvre 1 UT par 1/4 heure
MO	Main d'oeuvre	MOCXUT	Main d'oeuvre Connexion (UT)
MO	Main d'oeuvre	MO2UT	Main d'oeuvre 2 UT par 1/4 heure
MO	Main d'oeuvre	MO3UT	Main d'oeuvre 3 UT par 1/4 heure
MO	Main d'oeuvre	MO4UT	Main d'oeuvre 4 UT par 1/4 heure
MO	Main d'oeuvre	MO5UT	Main d'oeuvre 5 UT par 1/4 heure

(D) - Liste des couvertures pour l'exemple :

Code	Libellé	Type de couverture (Niveau 1)	Type de couverture (Niveau 2)
SMOIMUT	Main d'oeuvre Impression (UT)	Main d'oeuvre 1 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre
SDPH	Déplacement	Déplacement (Heure)	Déplacements
SDPUT	Déplacement (UT)	Déplacement (UT)	Déplacements
SMO1UTQ	Couponning 1 UT par 1/4 h	Main d'oeuvre 1 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre
SMO2UTQ	Couponning 2 UT par 1/4 h	Main d'oeuvre 2 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre
SMO3UTQ	Couponning 3 UT par 1/4 h	Main d'oeuvre 3 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre
SMO4UTQ	Couponning 4 UT par 1/4 h	Main d'oeuvre 4 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre
SMO5UTQ	Couponning 5 UT par 1/4 h	Main d'oeuvre 5 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre

(E) - Règle de facturation portant sur les UT

Règle de Facturation Prédéfinie

Code : RFCUT

Libellé : Couponning

Règle choisie : Tranche de grandeurs à l'unité

Services facturés :

Code	Libellé
SMO3UTQ	Couponning 3 UT par 1/4 h
SMO4UTQ	Couponning 4 UT par 1/4 h
SMO5UTQ	Couponning 5 UT par 1/4 h
SDPUT	Déplacement (UT)
SMO1UTQ	Couponning 1 UT par 1/4 h
SMO2UTQ	Couponning 2 UT par 1/4 h

Sur les PDA, les prestations s'affichent ainsi :

The screenshot shows the ARTIS PDA interface. At the top, there is a status bar with icons for Bluetooth, signal strength, and battery, along with the time 12:02. Below this is a blue header with the 'artis' logo on the left and a home icon and a list icon on the right. The header also contains the text 'Crit' on the left and 'Prestations' on the right.

The main content area displays a list of services, each with a title, a time field, and a billing status field. The services listed are:

- Déplacement (Aller)**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert
- Couponning 2 UT par 1/4 heure**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert
- Couponning 3 UT par 1/4 heure**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert
- Couponning 4 UT par 1/4 heure**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert
- Couponning 5 UT par 1/4 heure**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert
- Couponning 1 UT par 1/4 heure**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert

Each service entry has a time field with a clock icon and a billing status field with a dropdown arrow. At the bottom of the screen, there are five circular indicators, with the second one from the left being highlighted in blue.

## Précautions

Si une prestation dans un CRIT est couvert à la fois par :

un service (heure)

un service (UT)

quelque soit la portée des modules (sur un bien ou sur raison sociale)

Alors c'est le service (Heure) qui pris en compte ; il est prioritaire.

Donc il faut n'avoir qu'un seul service en place dans la SSC : le service (UT)

RFP, RFC de type Kit

Gérer les RFC de type Kit

Ce type de règle permet de gérer des contrats avec facturation de consommables (toners) en fonction des livraisons effectuées.

Exemple

Livraison d'1 toner le 22/01

Livraison de 2 toners le 15/02

Livraison d'1 toner le 31/03

Facturation d'un montant forfaitaire (500.00 €) par quantité livrée (4) soit 2000.00 € pour le 1er trimestre. Ce montant couvre la fourniture des consommables mais peut aussi inclure les prestations de maintenance (MO, Trajet) et la fourniture des pièces détachées.

Paramétrage

⇒ **Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Gérer une règle de facturation prédéfinie (RFP)**

Créer ce nouveau type de RFP en sélectionnant la règle 'Kits de livraison'.

Définir la périodicité de facturation (par exemple, "tous les mois" indique que le programme de facturation des SSC vérifie s'il existe de nouvelles livraisons de consommables à facturer).

Compléter les éléments de facturation dans l'écran obtenu par le lien 'Paramètres de facturation' :

Montant facturé avec l'article de facturation (par ex : 500.00 €)

Engagement

'Oui' signifie que le nombre de kits défini dessous sera facturé au client (minimum facturé)

'Non' signifie que seuls les kits envoyés seront pris en compte pour facturer le client

Durée de vie du kit

Nombre kits minimum

Nombre kits offerts

Facture l'article livré :

'Oui' signifie que le kit livré sera facturé par la chaîne des ventes

'Non' signifie que la facturation se fera par 'Générer les factures de solutions de services'

Renseigner les 'Services' lié à la facturation des kits (par exemple : 'Consommables Noir/blanc').

Complément :

Le tarif de la RFC est propre à un type de couverture (dans l'exemple, 'Consommables Noir/Blanc').

Pour facturer les kits couleur, créer une RFC spécifique associée au service 'Consommables Couleur'.

Créer la Solution de services client (SSC)

Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Gérer une solution de services client (SSC)

La création d'une SSC 'Contrat KIT' est identique aux autres SSC

Visualisation des livraisons de consommables

Les livraisons de consommables effectuées par un bon de livraison ou un CRIT s'affichent dans le tableau des livraisons à facturer (Consulter 'Paramètres de facturation' de la RFC).

Rentabilité

Le calcul du C.A. se fait à partir des factures réelles et non pas sur la base de l'engagement qui n'est pas forcément facturé dans sa totalité lorsqu'il n'est pas atteint.

Le traitement est spécifique à ce type de règle de facturation (pour les autres, la rentabilité prend en compte l'engagement pour estimer le C.A.).

RFP, RFC sur grandeur non cumulatives

Le paramétrage établi sur les règles de facturation prédéfinies se reportent automatiquement sur les règles de facturation client.

## Mode calcul

Les modes de calcul possibles sont :

Minimum : Le plus petit relevé sur la période est pris,

Maximum : Le plus grand relevé sur la période est pris,

Somme : La somme des relevés sur la période est faite,

Moyenne : La moyenne des relevés sur la période est faite.

L'attachement de grandeur à une RFC est contrôlé. Il ne peut pas y avoir des grandeurs cumulables et non cumulables dans une même RFC.

Les règles concernées seront les RFC de type :

Unités réelles consommées en terme échu,

Forfait et régularisation,

Tranche d'unités.

## Unités réelles consommées en terme échu

Ce mode de facturation permet de facturer une quantité saisie (nombre de Gigas) x coût (coût de l'unité Giga). La règle de facturation devra être liée à une grandeur non cumulable.

La facturation sera réalisée en fonction du paramétrage fait sur la RFC.

Exemple :

Facturation trimestrielle. Contrat démarrant le 01/01/2013 :

Relevé le 10/01/2013 à 20Go,

Relevé le 12/02/2013 à 18Go,

Relevé le 18/03/2013 à 24Go.

Facturation le 30/03/2013 :

Si la fonction est « minimum », la valeur retenue sera 18 Go,

Si la fonction est « maximum », la valeur retenue sera 24 Go,

Si la fonction est « moyenne », la valeur retenue sera  $(20 + 18 + 24)/3 = 20.6$  Go,

Si la fonction est « somme », la valeur retenue sera  $(20 + 18 + 24) = 62$  Go.

## Forfait et régularisation

Ce mode de facturation sera basé sur une règle de type "Forfait et régularisation". La règle de facturation devra être liée à une grandeur non cumulable.

Exemple : Forfait de 30 Go facturation trimestrielle et des Go supplémentaires.

Contrat démarrant le 01/10/2013

Cas 1 Terme à échoir

Au 01/10/2013 :

ARTIS.net émet en TAE (Terme à échoir), la première facture pour la période du 01/10/2013 au 31/12/2013 pour 30 Go à X €.

Au 01/01/2014 :

Le nombre de Gigas communiqué par le client est 29.

Il n'y a pas de consommation supplémentaire sur la première période.

ARTIS.net facture la seconde période en terme à échoir pour 30 Go.

Au 01/04/2014 :

Le nombre de Gigas communiqué par le client est 35.

ARTIS.net facture 5 Gigas de plus pour la période écoulée.

ARTIS.net facture la troisième période en terme à échoir pour 30Go.

La facture a deux lignes (ou 2 factures).

Cas 2 Terme échu

Au 01/10/2013 :

Aucune Facture n'est émise.

Au 01/01/2014 :

Le nombre de Gigas communiqué par le client est 29.

La consommation est inférieure à 30.

ARTIS.net facture en terme échu 30 Go pour la période écoulée.

Au 01/04/2014 :

Le nombre de Gigas communiqué par le client est 35.

ARTIS.net facture en terme échu 30Go pour la période écoulée.

ARTIS.net facture 5 Gigas de plus pour la période écoulée.

La facture a deux lignes (ou 2 factures).

Pour le cas d'une régularisation avec une périodicité différente du forfait, ARTIS.net fait la somme des différentes périodes de facturations pour calculer la régularisation.

Exemple : Forfait de 20Go facturation trimestrielle et des Go supplémentaires annuels. La fonction de calcul est une somme sur la période.

Contrat démarrant le 01/01/2013

Au 01/01/2013, ARTIS.net émet en TAE (Terme à échoir), la première facture pour la période du 01/01/2013 au 30/03/2013 pour 20Go à X€.

Au 01/02/2013, relevé à 25Go.

Au 01/04/2013, ARTIS.net émet en TAE (Terme à échoir), la deuxième facture pour la période du 01/04/2013 au 31/06/2013 pour 20Go à X€.

Au 01/05/2013, relevé à 18Go.

Au 01/06/2013, relevé à 24Go.

Au 01/07/2013, ARTIS.net émet en TAE (Terme à échoir), la troisième facture pour la période du 01/07/2013 au 30/09/2013 pour 20Go à X€.

Au 01/09/2013, relevé à 17Go.

Au 01/10/2013, ARTIS.net émet en TAE (Terme à échoir), la quatrième facture pour la période du 01/10/2013 au 31/12/2013 pour 20Go à X€.

Au 01/11/2013, relevé à 26Go.

Au 31/12/2013, régularisation :

Relevés :

Pour la première période, relevé à 25 Go,

Pour la seconde période, 2 relevés donc somme (18 Go, 24 Go) = 42 Go,

Pour la troisième période, relevé à 17 Go,

Pour la quatrième période, relevé à 26 Go,

Somme des relevés sur l'année :  $25 + 42 + 17 + 26 = 110$  Go,

Forfaits facturés  $4 * 20\text{Go} = 80$  Go,

Régularisation de 30 Go.

Les autres modes de calcul ne fonctionnent pas dans le cas d'une régularisation avec une périodicité différente de celle de facturation.

Les régularisations groupées sur modules fonctionneront de la même manière.

## Impact sur les valeurs de la RFC

Pour un forfait de 30 Go trimestriel, en terme à échoir, l'évolution est la suivante :

Relevée le	Valeur	Date de régularisation	Grandeur de régularisation	Borne sup à atteindre	Go supplémentaires
01/01/2015	0			30.0	
25/03/2015	41	01/04/2015	41.0	71.0	11
22/06/2015	32	01/07/2015	73.0	103.0	3
01/07/2015	38	01/10/2015	111.0	141.0	8

Même si les valeurs sont enregistrées comme une RFC portant sur des compteurs cumulatifs, les informations portées sur la factures sont justes.

Éventuellement, l'utilisateur aura à mettre en place un format d'impression en vu de ne pas imprimer certaines lignes.

## Tranche d'unités

Ce mode de facturation sera basé sur une règle de type "Tranche d'unités".

Le mode de facturation est identique aux tranches copies, à l'exception du cumul des tranches facturées qui sera calculé différemment chaque facturation.

La règle de facturation est liée à une grandeur non cumulable.

La facturation est réalisée en fonction du paramétrage fait sur la RFC (idem unités consommées).

Utiliser un article de loyer intercalaire

Il est nécessaire au préalable de créer l'article intangible "Loyer intercalaire"

Le code de cet article doit être reporté dans le paramètre "FACTURE\_PRE\_LOYER\_CODE\_ART\_VENDU"

La première facturation utilise l'article « loyer intercalaire », indifféremment du montant, uniquement si toutes les conditions suivantes sont satisfaites :

Si la RFC n'est pas apériodique

Et qu'il y a un bien dans cette RFC

Et que la RFC n'a jamais été facturée

Et que le bien est lié à un dossier de financement, dont la case « pré-échéance » est cochée

Et que l'article de la RFC est catégorisé « Loyer »

## Simuler la facturation des solutions

La préfacturation des SSC donne lieu à :

Soit une édition papier comme précédemment

Soit à la création d'un fichier Excel

Les règles de travail consiste à exploiter le résultat de la simulation. Se présente à la simulation toute SSC :

Non suspendue

Pour laquelle le code client ne fait pas parti des codes exclus

Faisant partie des agences sélectionnées

Faisant partie des types de solutions de services sélectionnées

Pour laquelle au moins une règle de facturation, à une date de prochaine facture théorique antérieure ou égale à la date de travail, est saisie.

## Critères de sélection

### Sélection par agence

Il propose sur le listing de pré-facturation :

Toutes les SSC qui ont le client facturé du module service client classifié dans l'agence sélectionnée,

Et toutes les SSC qui ont une règle de facturation client avec un client facturé différent du client utilisateur même si ce client facturé est classifié dans une autre agence.

## Clients exclus

Ce critère peut être complété automatiquement, Consulter le chapitre ci-dessous pour le paramétrage. Dans ce cas, manuellement l'utilisateur peut vider le critère pour travailler sur les clients en question.

Il est possible de renseigner manuellement des clients à exclure.

## Sélection par listes paramétrables

Il est possible de paramétrer des listes pour retenir ou exclure des :

Solutions de services clients

Solutions de services prédéfinies

Modules de services prédéfinis

Règles de facturation prédéfinies

### Rappel

Les listes sont des paramétrages de données à retenir. Elles évitent d'avoir à faire les mêmes sélections dans des requêtes lancées régulièrement.

Il est possible soit rappeler une liste prédéfinie existante et au besoin la modifier, soit en créer une nouvelle dans cet écran.

Par exemple, l'utilisateur souhaite lancer la simulation de facturation des contrats de forfaits copies uniquement.

Cliquer sur l'onglet "SSP",

Cocher les Solutions de services prédéfinis à retenir,

Cliquer sur le bouton "Rafraîchir",

Pour une réutilisation future, donner un nom à la liste,

Cliquez sur "Créer une liste".

### Attention

Par défaut, en entrant dans l'écran, toutes les solutions de services clients sont sélectionnées. Si l'utilisateur opte pour des listes paramétrables, il doit cliquer sur "Rafraîchir".

## Paramètres

### Seuil de facturation

Consulter Modifier le montant du seuil de facturation.

### Nombre de jours / Estimation forcée

Consulter Gérer les types de relevés dans la facturation des RFC.

### Clients à exclure de la simulation et de la facturation

Ce paramètre permet d'indiquer quels clients l'utilisateur souhaite exclure de la facturation. Les codes des clients exclus doivent être séparés par un point virgule.

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Paramètre "CLIENTS\_EXCLUS\_FACTURATION"

Valeur :

exemple 02300767;02402517 : ces 2 clients s'afficheront dans "Clients exclus"

## Détail du fichier de préfacturation

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	Code client		Code du client contractant
2	B	Ancien code client		Code du client avant migration
3	C	Code SSC		N° chronologique de la SSC
4	D	Ancien code SSC		Code du contrat avant migration
5	E	Client		Nom du client contractant
6	F	Adresse1		Adresse 1 du client contractant
7	G	Adresse2		Adresse 2 du client contractant
8	H	Adresse3		Adresse 3 du client contractant
9	I	Code postal		Code postal du client contractant
10	J	Ville		Ville du client contractant
11	K	Téléphone		N° Téléphone du client contractant
12	L	Fax		N° Fax du client contractant
13	M	Agence		Agence du client contractant
14	N	Chargé d'affaires		Nom du chargé d'affaire saisi à la création de la SSC
15	O	Date début SSC		Date saisie à la création de la SSC
16	P	Date création SSC		Date saisie à la création de la SSC
17	Q	Libellé SSC		Libellé issu du choix des modes de facturation prédéfinis
18	R	Libellé MSC		Libellé issu du choix des modes de facturation prédéfinis
19	S	Libellé RFC		Libellé issu du choix des modes de facturation prédéfinis
20	T	Commentaires RFC		Commentaire (selon un paramétrage, apparaît dans la facture)
21	U	Terme		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Echu</li> <li>• A échoir</li> </ul>
22	V	Régime de facturation		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimation autorisée</li> <li>• Réel</li> <li>• Particulier</li> </ul>
23	W	Date installation		Date installation du bien attaché à la RFC * pour les flottes, on a une ligne par Bien
24	X	Valeur compteur installation		Valeur du compteur d'installation du bien attaché à la RFC * pour les flottes, on a une ligne par Bien
25	Y	Matricule		Matricule du bien attaché à la RFC * pour les flottes, on a une ligne par Bien
26	Z	Libellé Bien		Libellé du bien attaché à la RFC * pour les flottes, on a une ligne par Bien
27	AA	Grandeur		Intitulé du compteur du bien attaché à la RFC * pour les flottes, on a une ligne par Bien
28	AB	Code Article		Code de l'article facturé par le biais de la RFC
29	AC	Libellé Article		Libellé de l'article facturé par le biais de la RFC
30	AD	Début période facturation		En fonction du type de RFC
31	AE	Fin période facturation		En fonction de la périodicité de facturation de la RFC
32	AF	Quantité		Quantité à facturer
33	AG	Prix Unitaire		De la copie ou de l'UT ou du montant forfaitaire
34	AH	Montant HT		Résultat : Quantité x Prix Unitaire
35	AI	Origine vol. moy.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• VMM</li> <li>• VMC</li> <li>• VMT</li> <li>• VMS</li> </ul>
36	AJ	VMM		Volume Moyen Mensuel de grandeur au moment de la préparation
37	AK	Date compteur servant à facturer		Soit estimation à date de travail, soit un compteur réel de moins de 20 Jours
38	AL	Type de grandeur servant à facturer		Libellé : « estimation » ou « Relevé Client » ou « Relevé prestataire »
39	AM	Valeur du compteur servant à facturer		Nombre de copies

40	AN	Date du dernier compteur réel	
41	AO	Source du dernier compteur réel	
42	AP	Valeur du dernier compteur réel	
43	AQ	Date dernier compteur facturé	Date du dernier compteur utilisé lors de la précédente période de facturation
44	AR	Type de grandeur dernier facturé	Libellé : « estimation » ou « Relevé Client » ou « Relevé prestataire »
45	AS	Valeur du compteur dernier facturé	Nombre de copies lors de la précédente facturation
46	AT	Date prochaine facture théorique	Date calculée lors de la dernière facturation
47	AU	Date dernière facture réelle	
48	AV	N° Facture	Numéro de la facture lors de la précédente séquence de facturation
49	AW	Tranche à atteindre	Cas des SSC de type Tranche : Valeur de la tranche au jour de préparation sinon vide
50	AX	Nouvelle Tranche	Cas des SSC de type Tranche : Valeur de la tranche dès que la facturation sera générée sinon vide
51	AY	Renouvellement tranche	Cas des SSC de type Tranche :
52	AZ	Ligne de régularisation	Cas des SSC Forfait plus régularisation des copies supplémentaires :
53	BA	Compteur de dernière régularisation	Cas des SSC Forfait plus régularisation des copies supplémentaires : Valeur du dernier compteur de régularisation
54	BB	Cumul des forfaits depuis la dernière régularisation	Cas des SSC Forfait plus régularisation des copies supplémentaires : Cumul des forfaits facturés depuis la précédente régularisation
55	BC	Date dernière régularisation	
56	BD	Date prochaine régularisation	Cas des SSC Forfait plus régularisation des copies supplémentaires : Date de prochaine régularisation qui correspond à date de précédente régularisation plus périodicité de régularisation
57	BE	Date prochaine Augmentation	Date de prochaine augmentation de la RFC
58	BF	Type Augmentation	Libellé « Non Révisable » ou « Majoration Société » ou « Majoration personnalisée »
59	BG	Taux Augmentation Unitaire	Si « Non Révisable » : Vide
60	BH	Taux Augmentation Forfaitaire	Idem
61	BI	Coeff Ou Pourcentage	
62	BJ	Seuil de facturation	Cas des SSC GTB : Nombre de copies vendues pour un an
63	BK	Seuil à atteindre	Cas des SSC GTB : Nombre de seuils facturés depuis la mise en place de la SSC
64	BL	Cadence Facturation	Cas des SSC GTB : Nombre de copies facturées par cadence pour un seuil annuel
65	BM	Cadence à atteindre	Cas des SSC GTB : Nombre de cadences facturées depuis la mise en place de la SSC
66	BN	Nbre de copie de l'acompte	Cas des SSC SF1 : Nombre de copies de l'acompte facturé à la mise en place de la SSC
67	BO	Date de facturation de l'acompte	Cas des SSC SF1 : date de facturation de l'acompte facturé à la mise en place de la SSC
68	BP	Anomalie	Contient les commentaires explicatifs des SSC qui ne peuvent être traités sur ce fichier. Les colonnes de S à AK sont dans ce cas vides.
69	BQ	Commentaires SSC	
70	BR	Site du bien	
71	BS	Tél site du bien	
72	BT	Localisation du bien	
73	BU	Type demande de relevé	
74	BV	Marché	
75	BW	Date début marché	
76	BX	Date fin marché	

**▲** : dans le cas de relevé type "Particulier", si un compteur de moins de 20 jours n'est pas trouvé, certaines colonnes du listing de pré-facturation ne sont pas alimentées : Origine VMM, VMM, Date installation, Compteur d'installation, Date du compteur servant à facturer

## Corriger les anomalies de facturation

Aucune Adresse de Facturation Privilégiée Indiquée Pour Ce Client

Il faut aller modifier puis enregistrer la fiche client (problème qui peut est lié à la migration).

Date de Début de Périodicité Supérieure à Date de Dernière Régularisation

En création, la date de début de périodicité de facturation est par défaut la date de début de Solution de Service Client.  
Cet anomalie doit être réglée cas par cas car elle découle d'une correction manuelle

#### Date de Travail hors Période de Validité du Module Service Client

La date de contrôle du listing de pré-facturation est en dehors des dates de début et de fin de validité du module attaché à la règle de facturation à facturer.

Vérifier s'il s'agit d'une erreur de saisie ou d'une reconduction non faite.

#### Rappel

Si on souhaite offrir une année de contrat connexion à un client, la saisie doit être la suivante :

Date de début et de fin de module sont identiques à la périodicité de la SSC

A la création de la RFC, il faut juste indiquer en date de prochaine facture théorique une année de plus.

#### Erreur lors de L'estimation d'une Valorisation Pour la Grandeur « ... » Du Bien « ... »

##### Grandeur calculée

Si la grandeur est de type calculée, il est nécessaire de mettre à jour la formule sur la grandeur. Pour cela, par l'option «Gérer les biens / Grandeur / Configuration prédéfinie de grandeur / Mise à jour sur la configuration»

Au besoin, reportez vous à la documentation « 3.d Grandeurs Prédéfinies »

##### Grandeur technique

Si la grandeur est de type technique, il faut aller consulter la grandeur du bien et :

Vérifier si la position compteur d'installation est bien présente.

Vérifier la cohérence de l'historique.

La date de début de la périodicité de facturation (.././....) doit être <= à la date de dernière régularisation (.././....), Facturation impossible

Corriger la RFC afin de mettre en date de début de périodicité la date de dernière régularisation :

<Modifier> l'écran 1 de la RFC,

Dans la section "Périodicité", cliquer sur "Périodicité",

Dans la section "Plage de périodicité", saisir la date de dernière régularisation dans "Début",

F2 ou ,

F2 ou .

La Règle de Facturation « .... » N'est Pas Valide : MONTANT Forfaitaire Incorrect (coût<=0)

Vérifier le montant à facturer. La valeur doit être 0 ou autre.

La Règle de Facturation « .... » N'est Pas Valide : Aucune Grandeur Associée

Visualiser la SSC. Si aucune grandeur n'est associée aux règles de facturation. Il est plus rapide de supprimer la SSC et de la recréer, en tenant compte de l'historique du contrat.

La Règle de Facturation « xxx » n'est Pas Valide : Montant Forfaitaire Incorrect (Article Non Renseigné)

## Règle de facturation prédéfinie

Vérifier le paramétrage de la règle de facturation prédéfinie.

Cas A

Si l'article n'existe pas dans celle-ci, voir avec votre responsable d'exploitation pour rectifier la règle prédéfinie. Il faudra ensuite voir avec votre responsable si il faut actualiser les SSC déjà existantes.

Cas B

Si l'article existe dans celle-ci, rectifier la règle de facturation en saisissant l'article concerné

## Autre possibilité

Sous BBX, le contrat était de type "Non Facturable" avec un montant forfaitaire de renouvellement : Le contrat a été repris mais sans article puisqu'il n'en existait pas sous BBX :

Soit ce contrat est à fermer

Soit ce contrat est à facturer et il est à rectifier comme indiqué au point B

Le Nombre de Forfaits Facturés Depuis la Dernière Régularisation est Incorrect

## Le jour de régularisation est postérieur au jour de facturation du forfait

Exemple :

Jour de facturation le 01/11/2006 date prochaine facture théorique le 01/11/2006(Trim)

Jour de régularisation le 02/11/2006 date prochaine régularisation le 02/11/2006 (Annuelle)

Le 01/11/2006, on facture le forfait du 01/11/2006 au 31/01/2007 mais on ne fait pas de régularisation car le 02/11/2006 est non atteint

Le 01/02/2007, la régularisation se déclenche donc avec 5 forfaits au lieu de 4.

Il faut donc facturer le contrat sans cumul des forfaits puis aller rectifier le jour de facturation de la régularisation dans le pavé régularisation et zone « Périodicité ».

Attention

Le 01/11/2007 le contrat aura comme anomalie de facturation « Nombre de forfaits Théoriques 4 – Nombre de forfaits réels 3 » puisque la précédente régularisation s'est faite avec un trimestre de retard.

Il suffit de facturer le contrat seul avec l'option «Pas de contrôle des cumuls des forfaits» pour que le contrat soit définitivement recalé.

## Cumul des forfaits

Valeur du cumul

Le cumul doit être = compteur de dernière régularisation + x fois le forfait

Le nombre x est déterminé en fonction de la dernière régularisation et la date de dernière facture. Attention, il faut tenir compte de la notion du terme échu ou à échoir.

Historique des forfaits

Vérifier s'il y a bien une ligne dans l'historique des forfaits pour chaque date de facturation.

Si nécessaire, il faudra :

Soit ajouter une ligne s'il manque un mois de facturation

Soit supprimer une ligne inscrite à tort (Attention, cas des contrats en dessous du seuil de facturation)

Soit modifier un cumul

## Nombre de copies du forfait

S'il y a eu changement du nombre de copies vendues pour le forfait entre deux régularisations, il faudra facturer le contrat seul avec l'option «Pas de contrôle des cumuls des forfaits» pour que le contrat se recalé avec le nouveau forfait copies.

## Changement de périodicité de facturation du forfait entre deux régularisations

S'il y a eu changement de la périodicité de facturation entre deux régularisations, il faudra facturer le contrat seul avec l'option

«Pas de contrôle des cumuls des forfaits » pour que le contrat se recale avec la nouvelle périodicité.

## Le jour de régularisation indiqué en périodicité de régularisation est différent du jour de dernière régularisation

Rectifier les jours et vérifier facturation contrat.

Le ou Les Bien(s) ZZZZZZZZ Possèdent Des Grandeurs Sans Nom

On a créé une grandeur au lieu de créer un relevé compteur pour une grandeur. Pour rectifier, reportez-vous à la documentation « Gestion des grandeurs prédéfinies »

Pas de Relevé Particulier ou Réel à Facturer Pour la Grandeur « ... »

Le client ne doit pas être facturé sur estimation. On ne le facture que sur les relevés compteurs qu'il fournit

Remarque

En attendant la modification pour la gestion des copies « offertes pour les forfaits », on utilise ce mode de fonctionnement pour ne pas déclencher de copies à tort.

Pas de Relevé Réel à Facturer Pour la Grandeur « ... » du Bien « ... »

Il ne s'agit pas là d'une anomalie, mais d'un choix de facturation des grandeurs. Si ce choix ne convient pas, il est nécessaire de modifier la règle de facturation portant sur cette grandeur. L'option « facturation sur estimation » doit être cochée.

Il peut s'agir aussi d'une incohérence au niveau de la SSC. Si la SSC comporte par exemple plusieurs règles de facturation, portant sur des grandeurs différentes d'un même bien, et une seule règle est en facturation réelle, il est souhaitable de vérifier ce choix.

## Particularités

Modifier le montant du seuil de facturation

Modifier le montant du seuil de facturation

Ce montant peut être modifier ponctuellement lors de la simulation SSC ou en génération de facture SSC.

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "SEUIL\_FACTURATION"

Valeur :

Mettre la valeur du seuil.

Remarque

Si plusieurs organisations internes sont gérées avec des seuils de facturation différents et que l'utilisateur est multi-organisations internes, ARTIS ne peut l'afficher par défaut dans la simulation de facturation des SSC. Un message d'alerte l'indique.

Pour récupérer le seuil paramétré d'une organisation interne, il suffit de la sélectionner dans les critères.

Bloquer, débloquer la facturation SSC sur anomalie

Facturation sur anomalie

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Si le client est en factures regroupées, et si une RFC est en anomalie en pré facturation globale, alors toutes les SSC sont bloquées en facturation.

Paramètre "FACTURATION\_SI\_ANOMALIE"

Valeur :

Non coché : La facturation est bloquée,

Cochée : La facturation est possible même en présence de l'anomalie.

Simuler la facturation des SSC et activité/métier

## **Générer ou simuler la facturation des SSC et activité/métier**

### **Affichage, recherche et activité/métier**

Si la gestion des activités/métiers est activée, choisir le contexte activité/métier souhaité.

Lors de la recherche des livraisons ou des interventions, n'apparaissent que celles qui sont dans les activités/métiers courantes.

L'activité/métier des interventions est celle du domaine d'intervention des interventions.

Les factures reprennent automatiquement l'activité/métier des SSC.

## **Générer la facturation des solutions**

⇒ **Solutions de service / Solutions de service client / Génération la facturation des solutions**

En général, la facturation fait suite à la simulation de la facturation, dans ce cas, ARTIS.net reprend les mêmes critères de sélection afin de facturer les mêmes SSC.

Si la facturation est lancée depuis le menu, l'utilisateur doit prendre des précautions sur ces critères de sélection.

Deux confirmations sont demandées à l'utilisateur afin le traitement.

### **Critères de sélection**

Consulter Simulation, critères de sélection.

## **Anomalie de facturation**

Consulter Corriger les anomalies de facturation.

## **Impression après facturation**

Pour l'impression des factures après facturation :

Après facturation de ou des solutions de service,

La liste des factures apparaît,

Pour imprimer les factures, cliquer sur "Éditer" en haut à droite,

ARTIS.net chaîne automatiquement avec l'écran "Imprimer ou traiter les factures en masse", consulter Imprimer ou traiter les factures en masse.

## **Particularités**

Générer la facturation des SSC et activité/métier

## **Générer ou simuler la facturation des SSC et activité/métier**

### **Affichage, recherche et activité/métier**

Si la gestion des activités/métiers est activée, choisir le contexte activité/métier souhaité.

Lors de la recherche des livraisons ou des interventions, n'apparaissent que celles qui sont dans les activités/métiers courantes.

L'activité/métier des interventions est celle du domaine d'intervention des interventions.

Les factures reprennent automatiquement l'activité/métier des SSC.

## **Saisir les relevés compteurs**

Consulter Saisir les relevés compteurs.

## **Gérer les marchés**

## Objectif

La gestion des marchés dans ARTIS.net consiste :

- à référencer sous un numéro, l'ensemble des règles de facturation s'y rapportant,
- à facturer de manière groupée, ces mêmes règles de facturation (sous certaines conditions),
- à gérer le renouvellement des marchés arrivant à terme.

## Description

Un marché regroupe une ou plusieurs règles de facturation. Il comprend les informations suivantes :

- Client
- Prestataire (organisation interne)
- Code interne
- Code externe
- Libellé
- Commentaires
- Date début validité
- Date fin validité
- Règles de facturation associées

Une RFC peut être attachée à 2 marchés différents ayant des périodes qui ne chevauchent pas.  
Il n'est pas possible d'attacher une RFC à 2 marchés qui ont des périodes qui se chevauchent.

Un marché est valable sur une période (date de début et fin).

Un marché public qui est renouvelé possède alors un nouveau numéro pour la nouvelle période.

## Gestion des marchés

### Création depuis une SSC

Le rattachement d'une règle de facturation à un marché peut se faire directement dans la SSC, tableau des RFC (sur la droite).

Solution de service / solutions de service client / Gérer une solution de service client

Sélectionner la SSC,

Bouton  de la barre verticale,

Dans le tableau des RFC (sur la droite),

 pour rechercher un marché existant,

Bouton  pour créer un marché.

### Création depuis le menu

Le rattachement d'une règle de facturation à un marché peut se faire depuis l'écran spécifique au menu.

Solution de service / solutions de service client / Gérer les marchés

## Facturation

Le marché est un critère de regroupement de règles de facturation, à condition que le client ait le mode "Factures regroupées"

coché.

Explication :

Soit une SSC 1 ayant  
une RFC 1 incluse dans le Marché 1  
une RFC 2 incluse dans le Marché 2  
Et une seconde SSC 2 ayant  
une RFC 3 incluse dans le Marché 1  
une RFC 4 incluse dans le Marché 2

Si le client a le mode "Factures regroupées" coché, 2 factures seront faites :

Une pour le Marché 1 pour la RFC 1 et 3,  
Une autre pour le Marché 2 pour la RFC 2 et 4.

Si le client a le mode "Factures regroupées" NON coché, 4 factures seront faites : une pour le Marché 1, une autre pour le Marché 2.

Une pour le Marché 1 de la SSC 1,  
Une pour le Marché 2 de la SSC 1.  
Une pour le Marché 1 de la SSC 2,  
Une dernière pour le Marché 2 de la SSC 2.

## Renouvellement d'un marché

Solution de service / solutions de service client / Gérer les marchés

Sélectionner le marché,

<Renouveler>,

Saisir le nouveau numéro de marché,

Saisir la nouvelle date de fin du marché.

Un nouveau marché sera alors créé avec les caractéristiques suivantes :

Client, prestataire du marché précédent

Numéro interne incrémenté

Numéro externe et dates de fin de validité vides

Date de début de validité = date de fin de validité de l'ancien marché + 1

Règles du nouveau marché = règles de l'ancien marché

## Consultation historique

Liste l'historique des marchés (renouvellement) avec les RFC liées à ces marchés.

## Statistiques / Extractions

Les numéros interne et externe sont disponibles en critère de recherche et en colonne de résultat dans les extractions suivantes :

Consulter les SSC

Actualiser les augmentations

## Règle de numérotation des affaires

Consulter Créer une règle de numérotation avec les informations ci-après.

Libellé : "Marché - Numéro Interne"

Code : "Marche\_Num"

Classe : "Marche"

Attribut numéroté : "Code interne"

Type : "Unique par organisation"

Organisation : une organisation interne

Type de règle : "Commun avec tous les exercices"

Premier numéro à prendre : 000001

Dernier numéro utilisé : 000000

Dernier numéro à prendre : 999999

Longueur du numéro : 6

## Libellé sur facture

Paramètres généraux / Impression / Gérer les formats d'impression

Code : LGN\_REF\_MARCHE

Libellé type : Référence du marché : [REF\_MARCHE]

Un libellé type permet d'imprimer le numéro de marché sur les factures. Il est alors possible de le masquer.

## Générer les SSC pour les sous-traitants

Cette écran s'utilise dans le cas d'une relation de sous-traitance interne quand le module "sous-traitance" soumis à l'acquisition d'une licence est activé.

### Critères de génération

Les critères de génération sont Commanditaire, Sous-traitant, Activité et Type de génération

Deux modes de génération sont possibles : manuel ou automatique.

Le mode de fonctionnement par défaut et la possibilité de changer la sélection sont définis en fonction de paramètres (voir section [paramètres application \(#parametres\)](#)).

### Mode automatique

Si le mode automatique est sélectionné, les coûts copie sont lus dans une table de décision et il n'y a qu'une grandeur par bien sans regroupement possible.

### Mode manuel

Si le mode manuel est sélectionné, l'action "Ajouter à un groupe" est disponible à l'écran. Il faut ensuite sélectionner un ou

plusieurs groupes et cliquer sur générer (bouton <flèche verte>)

Par défaut une SSC avec une grandeur par RFC est cochée

Si l'option "Générer une RFC pour tous les biens" est cochée avant génération, les RFC pourront contenir toutes les grandeurs des biens sélectionnés (contrat flotte)

## Résultat de génération

Une fois la SSC générée, un nouvel onglet apparaît pour afficher le résultat de génération.

Lorsque la personne qui génère chez le commanditaire a aussi une collaboration avec le sous-traitant, un lien cliquable permet d'aller directement modifier le contrat du sous-traitant.

La fonction de modification en masse des RFC permet d'actualiser les coûts (entre autre) rapidement.

## Paramètres

### Paramètres application

Code paramètre	MODE_DE_GENERATION_SSC_SOUS_TRAITANCE
Description	<p>Mode de valorisation des coûts sur la SSC de sous-traitance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manuel : saisi des coûts dans les RFC du sous-traitant,</li> <li>Automatique : initialisation des coûts via la table de décision)</li> </ul>
Obl.	Oui
Valeur	MANUEL / AUTOMATIQUE (valeur par défaut AUTOMATIQUE)
Module	SOLUTIONS

Code paramètre	MODIFICATION_POSSIBLE_MODE_DE_GENERATION_SSC_SOUS_TRAITANCE
Description	Indique si la modification du mode de génération des SSC de sous-traitance est possible (CF: voir paramètre MODE_DE_GENERATION_SSC_SOUS_TRAITANCE)
Obl.	Oui
Valeur	Oui / Non (valeur par défaut Non)
Module	SOLUTIONS

### Tables de décision

La table de décision COUT\_SSC\_SSTRAITANCE permet de définir en fonction du Code organisation interne et du Code organisation sous-traitante le coût des RFC copie noire et copie couleur

## Traiter une solution de services client

⇒ **Solutions de services / Solutions de services client / Traiter une solution de service client**

Il n'est pas possible de modifier les statuts d'une SSC directement dans la SSC, à partir de l'option "Gérer une solution de services client". L'option "Traiter une SSC" permet de gérer toutes les situations que les SSC peuvent subir. Les choix possibles sont :

[Détacher des grandeurs \(#sscTraiterGrandeurs\)](#)

[Changer le statut d'une SSC \(#sscChangerStatuts\)](#)

[Suspendre une SSC \(#suspendreSSC\)](#)

[Dé-suspendre une SSC \(#desuspendreSSC\)](#)

[Arrêter une SSC \(#arreterSSC\)](#)

[Fermer une SSC \(#fermerSSC\)](#)

[Résilier une SSC \(#resilierSSC\)](#)

[Résilier une SSC dans les délais \(#resilierSSCDelais\)](#)

[Ré-ouvrir une SSC \(#reouvrirSSC\)](#)

Il est possible d'accéder à cette option :

Depuis le menu,

Depuis l'écran de la SSC :

Solution de service / solutions de service client / Gérer une solution de service client

Recherche la SSC,

Cliquer sur le mot "Statut",

Artis.net chaîne autoamtiquement avec l'écran "Traiter une SSC",

Sélectionner le scénario à faire,

Artis.net affiche ensuite l'écran du scénario, avec toutes les informations de la SSC en question,

Poursuivre ensuite le scénario choisi.

## Le mode opératoire général

Consulter [Accéder à Traiter une SSC depuis une SSC \(#ssctraiterssc\)](#).

Sélectionner le traitement souhaité,

Saisir la date : il s'agit d'une date d'effet. Elle peut être utilisée de différentes façon selon le traitement effectué,

<Triangle suivant> ,

Rechercher la SSC (code SSC ou F1 ),

Selon le traitement sélectionné :

Sélectionner le statut final,

et/ou Saisir des positions compteurs,

et/ou Sélectionner avec ou sans calcul d'indemnité,

et/ou Sélectionner les options de facturation (pour pré-facturation puis facturation),

Saisir éventuellement un commentaire,



Selon le traitement sélectionné, l'utilisateur aura des particularités à traiter : voir chacun des cas ci-après.

Remarque

Commentaire de la SSC

Après traitement, un commentaire automatique est ajouté au début de celui qui existe. Les informations reportées sont :

Traitement effectué  
Date d'effet  
Statut final  
Date de réalisation  
Login de l'utilisateur  
Les informations sur les biens et les grandeurs (le traitement sélectionné)  
Les options de facturation (le traitement sélectionné)

Exemple : "SSC résiliée sans indemnités le 15/08/2014 ("Résiliée.Soldée", effectué le 25/08/2014 par ACOLIN)"

Commentaire de la MSC

Après traitement, un commentaire automatique est ajouté au début de celui qui existe. Les informations reportées sont les mêmes que celui de la SSC.

## Impact sur l'historique des règles

Chaque traitement permet de mettre à jour l'historique des règles.

### Détacher des grandeurs

#### Objectif

Cette option permet de retirer une grandeur d'une règle de facturation. Deux cas sont se présentent :

Une grandeur a été rattachée par erreur à une règle de facturation (erreur de saisie).

Un bien doit être retiré de la SSC : Étant donné une SSC ayant une règle de facturation portant sur une grandeur de plusieurs biens, il faut retirer la grandeur du bien qui n'en fait plus partie.

Si la grandeur détachée n'a jamais été facturée, ARTIS.net considère qu'il s'agit d'une erreur de saisie et en conséquence cette grandeur ne figure plus dans l'historique.

ARTIS.net met à jour l'historique des règles, avec une position compteur. Lors de la prochaine facturation, ARTIS prendra en compte la position des compteurs de ce bien, alors que ce dernier ne fait plus partie de la RFC.

Aucun ajustement manuel n'est nécessaire, car ARTIS.net dispose de toutes les informations pour facturer correctement.

Sur la facture, si la grandeur du bien n'a pas été facturée, ce bien est affiché en détail, à l'identique des autres biens.

Si la grandeur du bien a été facturée, la valeur du compteur est comprise dans un cumul. Le libellé spécifique est "Cumul compteur de reprise". Ce cumul est la somme des valeurs de reprises de toutes les grandeurs qui ont été détachées de la règle de facturation.

Si toutes les grandeurs sont détachées de toutes les règles de facturation, le statut de la SSC sera automatiquement mis à "Fermée".

Pour attacher une nouvelle grandeur à une règle de facturation, utiliser la méthode habituelle.

La SSC peut être ré-ouverte en utilisant le traitement Ré-ouvrir une SSC.

Un module fermé peut être de nouveau actif en ré-attachant une grandeur ou un bien à la règle de facturation.

#### Méthode

Directement dans la SSC, depuis l'écran "Gérer une solution de service client" :

Si la grandeur ou le bien est facturé : il y a un blocage avec un message invitant l'utilisateur à utiliser "Traiter une SSC",

Si non facturé : le détachement est possible.

Dans le scénario de "Traiter une SSC / Détacher une grandeur" :

Si non facturé, possible

Si la grandeur ou le bien est facturé :

Si fermeture du contrat suite à la sélection de toutes les grandeurs à détacher, il y a un blocage avec un message invitant l'utilisateur à utiliser le scénario "Fermer une SSC",

Si fermeture d'une règle (mais pas du contrat) : il y a possibilité de facturer ou pas cette règle (suivant les options de facturation cochées à l'écran),

Si le détachement ne provoque pas de fermeture (règle ou contrat, dans le cas d'une flotte par exemple) : pas de facturation, la facturation sera effective lors de la facturation normale du contrat.

## Statuts initiaux possibles

En devis (statut non utilisé à ce jour),

Suspendue.partiellement,

Suspendue.autre,

Suspendue.contentieux,

Suspendue.négociation commerciale,

Suspendue.résiliation dans les délais,

Validée,

Validée.prolongée.

## Statut final

	Statut initial	Statut final
Toutes les grandeurs et tous les biens sont sélectionnés	Tous les statuts	Fermée
		La SSC conserve son état initial
		Les modules pour lesquels toutes les grandeurs ou tous les biens sont détachés :
Une partie des grandeurs et/ou des biens sont sélectionnées	Tous les statuts	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fermé</li> </ul>
		Les autres modules conservent leur état initial.

## Changer le statut d'une SSC

### Objectif

Cette option permet de changer des statuts pour des cas qui ne peuvent pas être fait par les autres options.

Le statut "En-devis" n'a pas de réelle utilité dans Artis.net. Il peut être considéré comme "Pré-créeé", c'est à dire un état brouillon.

## Statuts initiaux possibles

Pré-créeé,

En devis (statut non utilisé à ce jour),

Validée,

Validée.prolongée.

## Statut final

En devis (statut non utilisé à ce jour),

Validée.prolongée.

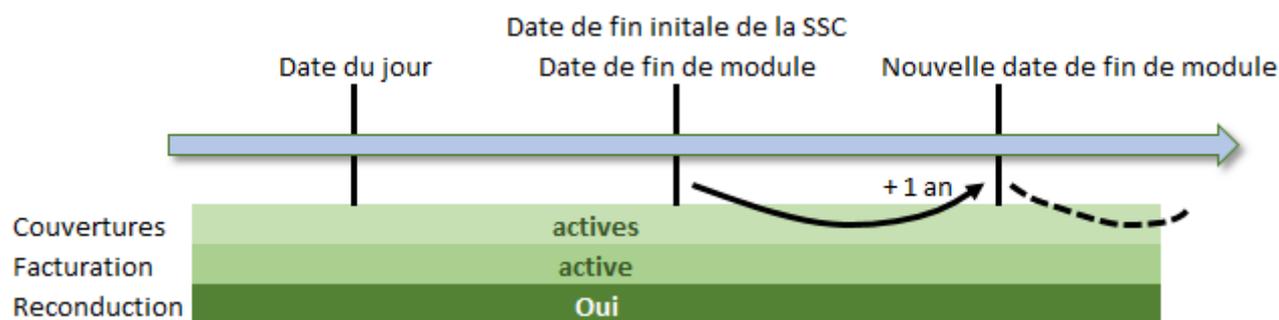
## Impact des statuts finaux

### En devis

SSC considérée comme non active.

### Validée.prolongée

Avec une tacite reconduction



Sans tacite reconduction

Suspendre une SSC

## Objectif

L'utilisateur a la possibilité de sélectionner tous les modules (la SSC entière) ou une partie des modules.

Les règles de facturation des modules sélectionnés et suspendus ne pourront plus être facturées.

Néanmoins, les biens sont couverts jusqu'à la date de fin des couvertures de ces mêmes modules.

Les modules suspendus sont exclus du batch de reconduction.

Les règles de facturation des modules sélectionnés continuent d'être prises en compte dans le calcul du PCA-PAR (cut-off).

Les autres modules non impactés continuent d'avoir un comportement habituel.

Pour revalider une SSC ou un module, consulter Dé-suspendre une SSC.

### Remarque

Avant d'effectuer la suspension, l'utilisateur a la possibilité (non obligatoire) de facturer ces règles de facturation dans le cas où elles seraient facturables avant la date d'effet de la suspension.

## Statuts initiaux possibles

Suspendue.partiellement,

Dans ce cas, les modules sont dans l'un des cas suivants :

Suspendue.autre,

Suspendue.contentieux,

Suspendue.négociation commerciale,

Validée,

Validée.prolongée.

## Statut final

	Statut initial	Statut final
Tous les modules sont sélectionnés et sont suspendus	Tous les statuts	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Suspendue,</li> <li>○ Suspendue.autre,</li> <li>○ Suspendue.contentieux,</li> <li>○ Suspendue.négociation commerciale.</li> </ul>
Une partie des modules seulement sont sélectionnés et sont suspendus	Tous les statuts	<p>Suspendue.partiellement,</p> <p>Les modules sélectionnés sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Suspendue,</li> <li>○ Suspendue.autre,</li> <li>○ Suspendue.contentieux,</li> <li>○ Suspendue.négociation commerciale.</li> </ul> <p>Les autres modules conservent leur état initial.</p>

### Remarque

Si tous les modules sont suspendus, la SSC elle-même prend automatiquement le statut sélectionné par l'utilisateur.

Si dans la SSC, certains modules ne sont pas suspendus, la SSC prend automatiquement le statut "Suspendue.partiellement". Seuls les modules prennent le statut sélectionné par l'utilisateur.

## Impact des statuts finaux

### Tous les statuts "Suspendue..."

Dé-suspendre une SSC

## Objectif

L'utilisateur a la possibilité de sélectionner tous les modules suspendus (la SSC entière) ou une partie des modules suspendus.

La date de fin des modules sélectionnés est vérifiée, et la reconduction est effectuée si nécessaire.

Les règles de facturation des modules sélectionnés redeviennent facturables.

Les biens sont couverts jusqu'à la nouvelle date de fin des couvertures de ces mêmes modules.

Les autres modules non impactés continuent d'avoir un comportement habituel.

Les modules suspendus sont exclus du batch de reconduction. Les autres sont pris en compte.

Les règles de facturation des modules sélectionnés continuent d'être prises en compte dans le calcul du PCA-PAR (cut-off).

#### Remarque

Avant d'effectuer la suspension, l'utilisateur a la possibilité (non obligatoire) de facturer ces règles de facturation dans le cas où elles seraient facturables avant la date d'effet de la suspension.

## Statuts initiaux possibles

Suspendue.partiellement,

Dans ce cas, les modules sont dans l'un des cas suivants :

Suspendue,

Suspendue.autre,

Suspendue.contentieux,

Suspendue.négociation commerciale,

Suspendue.résiliation dans les délais,

Suspendue,

Suspendue.autre,

Suspendue.contentieux,

Suspendue.négociation commerciale,

Suspendue.résiliation dans les délais.

## Statut final

	Statut initial	Statut final
Tous les modules sont sélectionnés et sont dé-suspendus	Tous les statuts	Validée
Une partie des modules seulement sont sélectionnés et sont dé-suspendus	Tous les statuts	<p>Suspendue.partiellement,</p> <p>Les modules sélectionnés sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Validé</li> </ul> <p>Les autres modules conservent leur état initial.</p>

#### Remarque

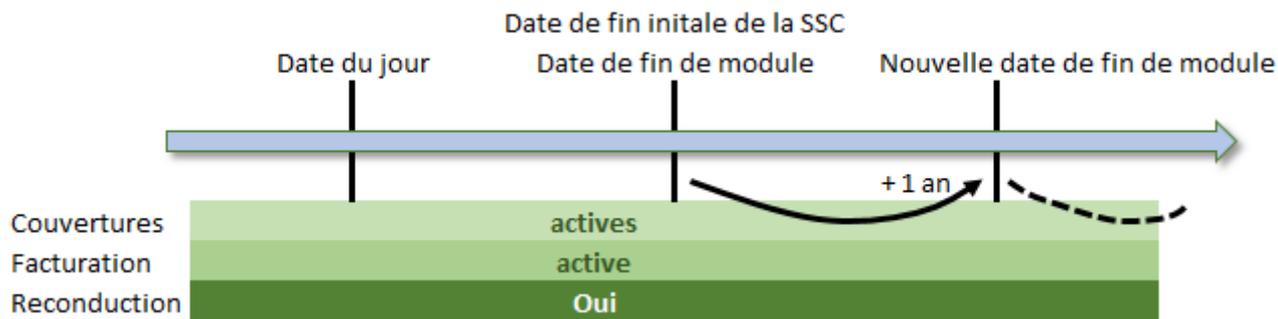
Si tous les modules sont dé-suspendus, la SSC elle-même prend automatiquement le statut "Validée".

Si dans la SSC, certains modules ne sont pas suspendus, la SSC prend automatiquement le statut "Suspendue.partiellement".

## Impact des statuts finaux

### Validée

Avec une tacite reconduction



Sans tacite reconduction



Tous les statuts "Suspendue..."



Arrêter une SSC

## Objectif

Mettre une SSC au statut "Arrêtée" permet de suspendre les couvertures et la facturation à la date d'arrêt.

Concrètement, lors de l'arrêt, les dates de fin des couvertures qui sont supérieures à la date d'arrêt, sont modifiées pour prendre la date d'arrêt (que ce soient des des couvertures en tacite reconduction ou non).

Les couvertures dont les dates de fin sont inférieurs à la date d'arrêt restent inchangées.

Les dates de fin des modules sont inchangées (ces dates serviront à ré-activer correctement les couvertures).

Une SSC au statut "Arrêtée" peut être ré-ouverte en utilisant le traitement Ré-ouvrir une SSC.

## Complément d'information

Il y a une différence entre une SSC arrêtée et une SSC fermée, explication :

Arrêter une SSC à une date d'arrêt (si on considère que cette date est différente de celle d'aujourd'hui, exemple « Date du jour + 1 mois ») :

Le bien est couvert jusqu'à la date d'arrêt, c'est-à-dire qu'il est couvert entre la date du jour et la date d'arrêt, c'est pourquoi, il n'est pas possible de détacher le bien dans la SSC.

Donc une intervention et/ou une commande de consommable entre la date du jour et la date d'arrêt NE sont PAS FACTURABLES. Elles le sont après cette date.

Il n'existe pas de traitement automatique qui détache le bien, une fois la date d'arrêt dépassée, éventuellement il faut procéder à la fermeture).

Ferme une SSC à une date :

Quelle que soit la date de fermeture, le bien est obligatoirement et immédiatement détaché et n'est plus couvert de ce fait.

Donc une intervention et/ou une commande de consommable entre la date du jour et la date de fermeture sont FACTURABLES.

Alors que

Suspendre une SSC à une date :

Le bien est couvert jusqu'à la date de fin de module (qui n'est pas la date saisie lors du traitement « Suspendre »).

Donc une intervention et/ou une commande de consommable entre la date du jour et la date de fin de module NE sont PAS FACTURABLES.

En fonction de l'objectif à atteindre, l'utilisateur doit choisir le bon traitement.

## Statuts initiaux possibles

Suspendue.partiellement,

Suspendue,

Suspendue.autre,

Suspendue.contentieux,

Suspendue.négociation commerciale,

Suspendue.résiliation dans les délais,

Validée,

Validée.prolongée.

## Statut final

Arrêtée.

## Impact des statuts finaux

**Arrêtée**

## Fermer une SSC

### Objectif

La SSC doit être fermée à une date.

Aucune couverture n'est active. Quel que soit la date de saisie, la DIT ou la commande de consommable ne seront pas couvertes.

Après traitement, la SSC n'est pas facturable.

Si la SSC est au statut "Suspendu...", il faut procéder à la "Dé-suspension", voir Dé-suspendre une SSC.

Lors de la fermeture, des options de facturation sont disponibles :

Ne rien facturer

L'utilisateur ne souhaite pas faire de facturation. Il s'agit simplement d'un changement de statut.

Remboursement des unités facturées non consommées

Au vu de l'état de facturation de la règle de facturation, en prenant en compte les compteurs saisis au moment de la fermeture, si trop de copies ont été facturés, un avoir sera émis pour la règle de facturation.

Cette option n'empêche pas, si le cas se présente, de facturer les copies complémentaires.

Avoir sur montant forfaitaire au prorata

Pour les règles de montant forfaitaire, la période entre la date de fermeture et la date de fin de période facturée fera l'objet d'un avoir (calcul au prorata temporis).

Ces options de facturation peuvent être contrôlés par des paramètres, consulter Gérer la reprise administrative, Paramètres.

Une SSC au statut "Fermée" peut être ré-ouverte en utilisant le traitement Ré-ouvrir une SSC.

Un module au statut "Fermé" dans une SSC au statut "Validée" peut être ré-ouvert en utilisant le traitement Ré-ouvrir une SSC.

### Statuts initiaux possibles

Arrêtée,

En devis (statut non utilisé à ce jour),

Validée,

Validée prolongée.

Résiliée soldée

⇒ **Pour les SSC aux statuts Suspendues, il est nécessaire de procéder au traitement dé-suspendre une SSC avant de procéder à la fermeture**

### Statut final

	Statut initial	Statut final
Tous les modules sont sélectionnés	Tous les statuts cités	Fermée

		Validée ou Validée.prolongée
		Les modules sélectionnés sont :
Une partie des modules seulement sont sélectionnés	Tous les statuts cités	
		o Fermé

## Impact des statuts finaux

### Fermée

### Résilier une SSC

## Objectif

Les SSC au statut "Résilié..." sont exclues :

- Du calcul du PCA-PAR,
- De la facturation.

Il existe deux écoles :

### Première école

La facture d'indemnités de résiliation est envoyée au client sans fermeture de la SSC.

Dans ce cas, lors de la résiliation, le statut final à choisir est "Résiliée.en attente".

Cette situation correspond un fonctionnement du statut "Suspendue" :

Les couvertures sont actives jusqu'à la date de fin de module,

La facturation est suspendue,

Le client accepte la facture d'indemnité et la règle,

L'utilisateur passe la SSC du statut "Résiliée.en attente" à "Résiliée.soldée", sans calcul d'indemnité,

Le client la refuse,

L'utilisateur :

Fait un avoir de la facture de résiliation

L'utilisateur passe la SSC du statut "Résiliée.en attente" à "Validée",

La facturation récurrente de la SSC reprend.

Les couvertures continuent de s'appliquer.

La reconduction reprend.

### Deuxième école

La facture d'indemnités de résiliation est envoyée au client et la SSC est immédiatement fermée.

Dans ce cas, lors de la résiliation, le statut final à choisir est "Résiliée.soldée".

Cette situation correspond un fonctionnement du statut "Fermée" :

Les couvertures sont inactives,

La facturation s'arrête,

Le client accepte la facture d'indemnité et la règle,

Aucun traitement à faire

Le client la refuse,

L'utilisateur :

Fait un avoir de la facture de résiliation

L'utilisateur passe la SSC du statut "Résiliée.soldée" à "Validée",

La facturation récurrente de la SSC reprend.

Les couvertures continuent de s'appliquer.

La reconduction reprend.

Remarque

Pour les deux cas, soit le calcul des indemnités prévu par ARTIS.net convient, la facture est générée en cochant "avec calcul d'indemnité",

Soit le calcul prévu par ARTIS.net ne convient pas, dans ce cas, l'utilisateur aura à faire une facture directe.

## Procédure

L'utilisateur recherche la SSC,

Saisit les relevés compteur dans le tableau des Biens/Grandeurs (identifiant fabricant + Identifiant prestataire),

Choisit "Sans calcul d'indemnité" ou "Avec calcul d'indemnité",

Sans calcul d'indemnité,

Choisit le statut final de la SSC,

Saisit un commentaire,



Avec calcul d'indemnité,

Dans le tableau "Calcul des indemnités de résiliation",

Les règles de facturation sont affichées dans l'ordre de leur position dans la SSC,

L'utilisateur doit cliquer sur le bouton "Calculer" pour valoriser les lignes d'indemnités,

Un taux d'indemnité à 0 donne une valeur 0,

Si la RFC ne possède qu'un seul calcul possible, la ligne est cochée par défaut,

Seules les lignes cochées figureront sur la facture (avec la valeur calculée : à 0 ou non),

L'utilisateur choisit le statut final de la SSC,

Saisit un commentaire,



La pré-facturation à suivre est obligatoire,

Chaînage ensuite avec la facturation réelle.

## Détail du calcul des indemnités

### Cas sans calcul d'indemnité

Aucun calcul n'est effectué. La SSC est mise automatiquement dans le statut choisi par l'utilisateur.

### Cas des Montant forfaitaire (RFC MF) avec calcul d'indemnité

Dans le cas d'une règle de facturation "Montant forfaitaire", ARTIS chaîne avec l'écran de pré-facturation à la date du traitement.

L'utilisateur doit obligatoirement effectuer la pré-facturation pour pouvoir facturer réellement les indemnités.

Si la SSC est en retard de facturation, ce retard est pris en compte dans le calcul de l'indemnité, voir ci-dessous,

Le pourcentage d'indemnité est celui saisi dans la RFC de la SSC. L'utilisateur peut le modifier.

Indemnité MF, prorata temporis

L'indemnité est égale à :

$$\text{Indemnité} = \left( \frac{\text{Prix de la RFC}}{\text{Nombre de mois dans la période de renouvellement}} \times \text{Nombre de mois entre la date de fin de la dernière période facturée et la date de fin de module} \right) \times \text{Taux d'indemnité}$$

En terme à échoir, Date de fin de la dernière période facturée = Date de prochaine facture théorique

En terme échu, Date de fin de la dernière période facturée = Date de prochaine facture théorique - Une période de renouvellement

La formule appliquée pour calculer le nombre de mois est :

$$\text{nombre jours entre les 2 dates} \times 12 / 365.25$$

### Cas des Copies échues (RFC UC : Unités Consommées) avec calcul d'indemnité

Dans le cas d'une règle de facturation "Copies faites", ARTIS chaîne avec l'écran de pré-facturation à la date du traitement.

L'utilisateur doit obligatoirement effectuer la pré-facturation pour pouvoir facturer réellement les indemnités.

Si la SSC est en retard de facturation, ce retard est pris en compte dans le calcul de l'indemnité, voir ci-dessous.

Le pourcentage d'indemnité est celui saisi dans la RFC de la SSC. L'utilisateur peut le modifier.

Sur la facture, sont reportés :

Le compteur à la date de fin de module,

Le dernier compteur facturé,

En quantité, se trouve la somme des volumes retenus x taux d'indemnités

Dans l'historique des relevés, sont reportés :

Sur la position compteur de résiliation, le commentaire « Résiliation de la SSC xxxxxx »

Sur la position compteur de fin, le commentaire « Estimation à date de fin module pour calcul indemnité »

Indemnité UC, delta copies

Pour chaque grandeur attachée à cette RFC, une position compteur est estimée à la date de fin du module.

L'indemnité est égale à :

$$\text{Indemnité} = \text{Somme} \left\{ \begin{array}{l} \text{Compteur estimé à} \\ \text{date de fin de module} \\ \text{pour chaque grandeur} \end{array} - \begin{array}{l} \text{Dernier compteur} \\ \text{facturé pour} \\ \text{chaque grandeur} \end{array} \right\} \times \text{Taux d'indemnité} \times \text{Prix de la RFC}$$

Indemnité UC, delta mois x VMM

Pour chaque grandeur attachée à cette RFC, le VMM de la grandeur est pris en compte.

Le nombre de mois pour chaque grandeur est calculé.

L'indemnité est égale à :

$$\text{Indemnité} = \text{Somme} \left\{ \begin{array}{l} \text{VMM pour} \\ \text{chaque grandeur} \end{array} \times \begin{array}{l} \text{Nombre de mois entre la date du} \\ \text{dernier facturé et la date de fin de} \\ \text{module pour chaque grandeur} \end{array} \right\} \times \text{Taux d'indemnité} \times \text{Prix de la RFC}$$

La formule appliquée pour calculer le nombre de mois est :

$$\text{nombre jours entre les 2 dates} \times 12 / 365.25$$

### Cas des Tranches copies (RFC T) avec calcul d'indemnité

Dans le cas d'une règle de facturation "Tranche copies", ARTIS chaîne avec l'écran de pré-facturation à la date du traitement. L'utilisateur doit obligatoirement effectuer la pré-facturation pour pouvoir facturer réellement les indemnités. Si la SSC est en retard de facturation, ce retard est pris en compte dans le calcul de l'indemnité, voir ci-dessous. Le pourcentage d'indemnité est celui saisi dans la RFC de la SSC. L'utilisateur peut le modifier.

Sur la facture, sont reportés :

Le compteur à la date de fin de module,

La position de la tranche à atteindre,

En quantité, se trouve la somme des volumes retenus x taux d'indemnités

Dans l'historique des relevés, sont reportés :

Sur la position compteur de résiliation, le commentaire « Résiliation de la SSC xxxxxx »

Sur la position compteur de fin, le commentaire « Estimation à date de fin module pour calcul indemnité »

Indemnité Tr, delta copies

Pour chaque grandeur attachée à cette RFC, une position compteur est estimée à la date de fin du module.

L'indemnité est égale à :

$$\text{Indemnité} = \left( \text{Somme} \left\{ \begin{array}{l} \text{Compteur estimé à} \\ \text{date de fin de module} \\ \text{pour chaque grandeur} \end{array} \right\} - \text{Position de la} \right. \\ \left. \text{tranche à atteindre} \right) \times \text{Taux} \times \text{Prix de la} \\ \text{de la RFC} \quad \text{d'indemnité} \quad \text{RFC}$$

Indemnité Tr, delta mois x VMM

$$\text{Indemnité} = \text{Somme} \left\{ \begin{array}{l} \text{VMM pour} \\ \text{chaque grandeur} \end{array} \right\} \times \text{Nombre de mois entre la date de} \\ \text{fin de la dernière période facturée} \times \text{Taux} \times \text{Prix de la} \\ \text{et la date de fin de module} \quad \text{d'indemnité} \quad \text{RFC}$$

Date de fin de la dernière période facturée = Date de dernière facture + Durée de renouvellement de la tranche

La formule appliquée pour calculer le nombre de mois est :

$$\text{nombre jours entre les 2 dates} \times 12 / 365.25$$

Indemnité Tr, delta mois x prorata Tranche

$$\text{Indemnité} = \left( \frac{\text{Nombre d'unité dans la} \\ \text{tranche}}{\text{Nombre de mois dans la} \\ \text{période de renouvellement}} \times \text{Nombre de mois entre la date de} \right) \times \text{Taux} \times \text{Prix de la} \\ \text{fin de la dernière période facturée} \quad \text{d'indemnité} \quad \text{RFC} \\ \text{et la date de fin de module}$$

Date de fin de la dernière période facturée = Date de dernière facture + Durée de renouvellement de la tranche

La formule appliquée pour calculer le nombre de mois est :

$$\text{nombre jours entre les 2 dates} \times 12 / 365.25$$

### Cas des Forfait copies avec Régularisation (RFC FR) avec calcul d'indemnité

Dans le cas d'une règle de facturation "Forfait copies avec régularisation", ARTIS chaîne avec l'écran de pré-facturation à la date du traitement. L'utilisateur doit obligatoirement effectuer la pré-facturation pour pouvoir facturer réellement les indemnités.

Si la SSC est en retard de facturation, ce retard est pris en compte dans le calcul de l'indemnité, voir ci-dessous.

Le pourcentage d'indemnité est celui saisi dans la RFC de la SSC. L'utilisateur peut le modifier.

Sur la facture, sont reportés :

Le compteur à la date de fin de module,

La position de la tranche à atteindre,

En quantité, se trouve la somme des volumes retenus x taux d'indemnités

Dans l'historique des relevés, sont reportés :

Sur la position compteur de résiliation, le commentaire « Résiliation de la SSC xxxxxx »

Sur la position compteur de fin, le commentaire « Estimation à date de fin module pour calcul indemnité »

Indemnité F+R, delta copies

Pour chaque grandeur attachée à cette RFC, une position compteur est estimée à la date de fin du module.

L'indemnité est égale à :

$$\text{Indemnité} = \left( \text{Somme} \left\{ \begin{array}{l} \text{Compteur estimé à} \\ \text{date de fin de module} \\ \text{pour chaque grandeur} \end{array} \right\} - \text{Cumul des forfaits} \right) \times \text{Taux} \times \text{Prix de la} \\ \text{facturés de la RFC} \quad \text{d'indemnité} \quad \text{RFC}$$

Indemnité F+R, delta mois x VMM

$$\text{Indemnité} = \text{Somme} \left\{ \begin{array}{l} \text{VMM pour} \\ \text{chaque grandeur} \end{array} \right\} \times \text{Nombre de mois entre la date de} \times \text{Taux} \times \text{Prix de la} \\ \text{fin de la dernière période facturée} \quad \text{d'indemnité} \quad \text{RFC} \\ \text{et la date de fin de module}$$

En terme à échoir, Date de fin de la dernière période facturée = Date de prochaine facture théorique

En terme échu, Date de fin de la dernière période facturée = Date de prochaine facture théorique - Durée du forfait

La formule appliquée pour calculer le nombre de mois est :

$$\text{nombre jours entre les 2 dates} \times 12 / 365.25$$

Indemnité F+R, delta mois x prorata Forfait

$$\text{Indemnité} = \left( \frac{\text{Nombre d'unité} \text{ dans le forfait}}{\text{Nombre de mois} \text{ du forfait}} \times \text{Nombre de mois entre la date de} \right) \times \text{Taux} \times \text{Prix de la} \\ \text{fin de la dernière période facturée} \quad \text{d'indemnité} \quad \text{RFC} \\ \text{et la date de fin de module}$$

En terme à échoir, Date de fin de la dernière période facturée = Date de prochaine facture théorique

En terme échu, Date de fin de la dernière période facturée = Date de prochaine facture théorique - Durée du forfait

La formule appliquée pour calculer le nombre de mois est :

$$\text{nombre jours entre les 2 dates} \times 12 / 365.25$$

La SSC résiliée.soldée peut être ré-ouverte en utilisant le traitement Ré-ouvrir une SSC.

## Statuts initiaux possibles

Validée,  
Validée.prolongée,  
Résiliée en attente.

## Statut final

Statut initial	Statut final
Résiliée en attente	Résiliée.soldée
Validée, Validée.prolongée	Résiliée.soldée ou Résiliée en attente

## Impact des statuts finaux

**Résiliée.en attente**

**Résiliée.soldée**

## Paramètres

### Article d'indemnités de résiliation

Paramètres application / Paramètres application / Gérer les paramètres

Paramètre "CODE\_ARTICLE\_RESILIATION"

Valeur : Ce paramètre permet d'indiquer dans l'écran de résiliation des SSC, le code de l'article résiliation qui sera affiché par défaut.

### Résilier une SSC dans les délais

## Objectif

Le client a envoyé sa lettre de résiliation en respectant les conditions de résiliation du contrat (conditions générales de maintenance). Aucune indemnité n'est à facturer. Le contrat prendra fin à la date de fin (soit la date de fin initiale ou la date de fin des modules suite à reconduction).

Il est aussi possible que ce soit le prestataire qui souhaite résilier le contrat, en respectant les conditions de résiliation du contrat.

La SSC résiliée dans les délais reste dans le statut "validée". C'est le commentaire de la SSC qui porte la mention "Résiliation dans les délais". La zone "Reconduction" dans les modules de la SSC est mise à "Non" : arrêt de la reconduction.

La facturation et les couvertures courent jusqu'à la date de fin des modules.

De ce fait, les modules suspendus sont exclus du batch de reconduction. Les autres sont pris en compte.

Annuellement, il est nécessaire de la liste des SSC au statut "Validée" dont les modules sont échus et sans tacite reconduction. Il faudra alors les mettre au statut "Fermée", voir l'option Consulter les SSC.

## Statuts initiaux possibles

Validée,

Validée.prolongée.

## Statut final

Validée,

Validée.prolongée.

## Impact des statuts finaux

### Validée

Sans tacite reconduction

### Ré-ouvrir une SSC

## Objectif

 Pour chaque cas, l'utilisateur doit ensuite vérifier l'état de la SSC et la mettre en conformité.

Le traitement de réouverture ne gère pas la date de prochaine facture. Sa mise à jour reste à la charge de l'utilisateur.

## Cas d'une SSC à l'état "Fermée"

Tous les modules de la SSC sont remis à l'état "Actif".

Les grandeurs des biens sont re-attachés aux règles de facturation de type "avec consommation" suivant l'historique des règles."

Les matricules des biens sont re-attachés aux règles de facturation de type "sans consommation" suivant l'historique des règles.

Les matricules des biens sont re-attachés aux couvertures, rendues actives par les modules.

## Cas d'un module "Fermé" dans une SSC au statut "Validée"

La loupe ne recherche que des SSC avec les états initiaux "Arrêtée" et "Résiliée.soldée". L'utilisateur doit rechercher la SSC souhaitée en utilisant la recherche avancée :

Dans la zone "Code", faire F1 ,  
Dans le critère "Code SSC (Recherche sur bien)", saisir le code de la SSC,  
Décocher le critère "Etat solution de service",  
Faire F2 ,  
La SSC est alors affichée à l'écran,  
Sélectionner le ou les modules au statut "Fermé".

Tous les modules sélectionnés sont remis à l'état "Actif".  
Les grandeurs des biens sont re-attachés aux règles de facturation de type "avec consommation" suivant l'historique des règles."  
Les matricules des biens sont re-attachés aux règles de facturation de type "sans consommation" suivant l'historique des règles.  
Les matricules des biens sont re-attachés aux couvertures, rendues actives par les modules.

### Cas d'une SSC à l'état "Arrêtée"

Dans ce cas, seules les couvertures en tacite reconduction, ayant la même date la plus récente sont impactées : leur date de fin est modifiée pour être "calée" sur la date de fin de module.  
Ainsi, la reconduction se fera normalement.

 Il convient à l'utilisateur de vérifier les couvertures et de les modifier le cas échéant.

### Cas d'une SSC à l'état "Résiliée.soldée"

Lors de la ré-ouverture, si le compteur de fermeture n'est pas marqué "Facturé", celui-ci est supprimé. Dans le cas contraire, le traitement de la ré-ouverture n'impacte pas ce compteur (il reste dans l'historique).  
Pour supprimer ce compteur de fermeture, il faut procéder à un avoir de la facture. L'avoir va "libérer" le compteur et l'utilisateur pourra alors le supprimer.

## Habilitation

Tous les utilisateurs peuvent ré-ouvrir des modules au statut "Fermé". Un utilisateur ayant en plus l'habilitation de ré-ouvrir une SSC peut effectuer le traitement sur les SSC au statut "Fermée" et "Résiliée.soldée".

## Méthode

Pour ré-ouvrir une RFC, ARTIS.net se base sur la présence d'une date de désactivation présente sur la RFC (non visible à l'écran) et d'un historique de la règle. Il rattache automatiquement les biens ou les grandeurs possédant la même date de fin d'historique. Il ne faut pas confondre la date à laquelle les biens ont été détachés et la date de fermeture.

Certaines RFC liées à des SSC « fermée » ne possèdent pas d'historique des règles. Donc lors de la réouverture, ARTIS.net n'est pas capable de retrouver les informations sur les grandeurs ou les biens. Cela concerne les fermetures qui ont été faites antérieurement à la mise à jour qui gère l'historique sur les RFC.

Dans ce cas, pour les RFC liées à des grandeurs, les compteurs ne pourront pas être ré-affectés. Pour les RFC liées à des biens (de type montant forfaitaire), les biens ne pourront pas être ré-affectés. Cependant, comme nativement, les RFC de type montant forfaitaire n'ont pas nécessairement besoin de matricule (de biens) pour être facturées, certaines seront ré-ouvertes.

Certaines RFC liées à des SSC « fermée » ne possèdent pas de date de désactivation. Donc lors de la réouverture, ARTIS.net ne trouve rien à rattacher. La gestion de cette date est prise en compte depuis la mise à jour qui gère l'historique sur les RFC.

La réouverture d'une SSC suit les règles suivantes :

ARTIS.net parcourt l'ensemble des RFC, de tous les modules, puis :

Si au moins une RFC est correcte, la SSC est ré-ouverte sans affichage de message,

Si toutes les RFC sont incorrectes, un message avertit l'utilisateur.

Une RFC est incorrecte dès que l'une des conditions suivantes est satisfaite. Dès qu'une condition est vraie, ARTIS.net ne vérifie pas les suivantes :

Une grandeur du bien est liée à une RFC dans une autre SSC que celle en cours de ré-ouverture,

Le bien n'est plus chez le client de la SSC en cours de ré-ouverture,

La RFC n'a pas de date de désactivation.

Alerte

Un message avertit l'utilisateur à la fin du traitement :

"Attention, lors d'une réouverture d'une SSC, la récupération des modules et des règles de facturation initiaux n'est pas garantie (des données ont pu évoluer entre-temps telles que les biens, les compteurs, etc). Vous devez vérifier la cohérence de la SSC et la mettre en conformité."

## Statuts initiaux possibles

Arrêtée,

Fermée,

Résiliée.soldée,

Validée avec des modules au statut "Fermé".

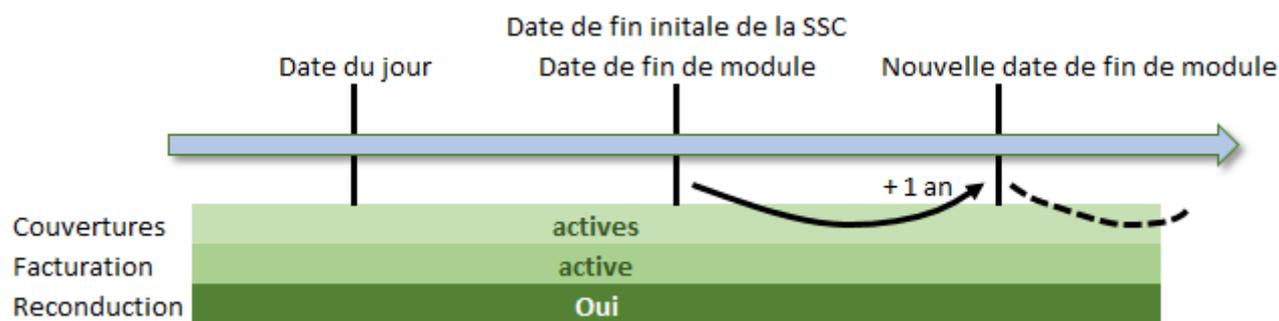
## Statut final

Validée.

## Impact des statuts finaux

### Validée

Avec une tacite reconduction



Sans tacite reconduction

Particularités

Avoir l'habilitation pour ré-ouvrir une SSC

Lister les SSC suspendues

Avoir l'habilitation pour ré-ouvrir une SSC

Avoir l'habilitation pour ré-ouvrir une SSC

## Paramétrage

⇒ **Paramètres généraux / Classifications, listes et tables de décision / Gérer les tables de décision**

Appeler la table de décision 'TD\_HABILITATIONS\_SPECIALES

Si la ligne dont le nom de l'habilitation "Modification statut SSC" est absente :

Bouton modifier 

Bouton  du tableau pour créer une nouvelle règle et remplissez les critères :

Nom de l'écran : rien

Nom de l'habilitation : Modification statut SSC

Cocher 'Modifier'

Comptes d'accès : saisir les logins autorisés séparés par un point-virgule

Bouton Enregistrer  ou F2 pour valider

Lister les SSC suspendues

⇒ **Solution de service / solutions de service client / Gérer une solution de services**

Faire F1 dans la zone Numéro/Code SSC,

Critère de recherche "État solution de service" : Mettre "Suspendue",

Flèche verte  ou F2 ,

Faire un export Excel le cas échéant.

## Calculer le PCA - PAR (Cut-off)

Ce programme vous permet de dégager les produits à recevoir (PAR) et les produits constatés d'avance (PCA) qui sont demandés lors de la clôture de votre exercice. Cette édition peut être effectuée, selon les besoins, dans le courant de l'exercice.

La date de génération est obligatoirement celle du dernier jour du mois et par conséquent les valeurs de compteurs utilisés correspondent à des compteurs estimés.

De même que pour le calcul de VMM, le calcul du Cut Off se fait à partir d'un nombre de jours réels.

Le calcul du Cut Off donne lieu à trois fichiers résultats :

La liste des SSC traitées avec le delta copie, le coût copie et le résultat du calcul soit dans la colonne PAR soit dans la colonne PCA,

La liste des SSC non traitées avec l'explication correspondante,

Le tableau récapitulatif des totaux par code article.

 Le calcul du PCA-PAR ne peut pas se faire à effet rétroactif.

Remarque

Il n'y a pas de calcul de Cut Off pour les frais d'envoi de toner, les frais d'estimation et les droits fixes

## Les RFC de type montant forfaitaire (dont la Location)

Ce sont des montants forfaitaires facturés à des périodicités diverses.

Soit une SSC qui débute en 2010 qui est facturable trimestriellement. Cette règle a été facturée pour un montant de 33€ en février 2014 pour la période du 01/03/2014 au 24/05/2014.

Le nombre de jours constatés est égal à

Mars 31 Jours

Avril 30 Jours

Mai 24 Jours

Soit un total de 85 Jours

Le prix unitaire est égal (33€ / Nombre de jours facturés)

Le nombre de jours facturés est égal à

Février 4 Jours

Mars 31 Jours

Avril 30 Jours

Mai 24 Jours

Soit un total de 89 Jours

Le PCA-PAR se calcule au prorata du temps. Le montant est donc de un PCA de  $(33€ / 89) \times 85$ .

## Les RFC de type Copies Consommées

Ces contrats sont facturés en terme échu. La consommation facturée est calculée :

Soit à partir d'un compteur réel (client ou prestataire),

soit sur estimation.

### Contrat déjà Facturé

Le PCA ou le PAR pour une Règle de type Unités consommées se calcule selon la formule :

(Somme compteurs estimés pour PCA PAR pour la RFC (#cutoffCounter) - Somme des derniers compteurs facturés (#lastInvoicedCounter)) \* P.U.

La somme des compteurs estimés pour PCA PAR pour la RFC contient la somme des Compteur PCA / PAR pour un bien de tous les biens présents dans la règle. Chaque ligne présente dans le tableau édition concentrée du PCA PAR correspond à un bien, si la colonne Identifiant fabricant n'est pas renseignée, il s'agit d'un bien qui a été détaché de la règle et les compteurs sont conservés à titre d'historique.

Si la Somme compteurs estimés pour PCA PAR pour la RFC est inférieure à la Somme des derniers compteurs facturés (cas d'une surfacturation liée à l'utilisation d'un compteur estimé supérieure à la réalité) on obtient un montant PCA.

## Copies Echues avec Copies Offertes

Les copies offertes ou financées sont prises en compte dans la PCA PAR si le contrat n'a jamais été facturé.

Le calcul sera :

(Somme compteurs estimés pour PCA PAR pour la RFC - Nombre de copies offertes (#freecopies)) \* P.U



les copies offertes ne sont plus mentionnées plus dans l'édition du PCA-PAR dès que le contrat est facturé.

## Les RFC de type Tranche

Pour ce mode de facturation, on facture en terme à échoir, une tranche copie de x copies.

Cette tranche limitée est renouvelée :

Soit dès que le compteur pris en compte dépasse la valeur de la tranche à atteindre,

Soit à date anniversaire de la dernière facture émise.

Il existe encore des tranches non limitées qui ne se renouvellent que si le compteur pris en compte dépasse la valeur de la tranche à atteindre. Le calcul des PCA/PAR reste le même.

Tranches Copies SANS Copies Offertes ou déjà Consommées renouvelables à date anniversaire de dernière facture

Étant donné un contrat débutant le 10/06/2013, facturée le 30/04/2013 jusqu'à 20747 copies, par tranche de 5000 copies.

Une nouvelle tranche sera facturée, avant le 30/04/2014, si le compteur pris en compte dépasse 20747 copies.

Contrôle du PCA-PAR au 28/02/2014

Le nombre de copies d'avance correspond à :

La valeur de la tranche à atteindre 20 747

Moins le compteur estimé à date du PCA-PAR 17 814

Soit un Delta copies de 2 933 de copies facturées non consommées

La différence entre la tranche à atteindre et le cumul des compteurs estimés au 28/02/2014 donne un delta copies de 2 933 copies qui est inférieur de la tranche facturée (5000 copies).

Dans le cas où le delta copies est supérieure au nombre de copies de la tranche vendue, ARTIS proratisé la tranche vendue pour la période du 30/04/2013 au 30/04/2014 car il n'est pas possible de calculer un PCA supérieur au nombre de copies vendues.

## Facturation par Forfait avec Régularisation des Copies Supplémentaires

Du	Au	Compteur PCA / PAR pour un bien	Somme compteurs estimés pour PCA PAR pour la RFC	Somme des derniers compteurs facturés	Quantité	P.U.	Montant PCA	Montant PAR	Date de dernière régularisation	Compteur de dernière régularisation	Cumul des forfaits facturés depuis la dernière régularisation	Info fréc de rég
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
10/12/2012	31/01/2013				1011	0,099613	100,70					
20/11/2012	30/11/2012	12164	12164	11833	-158	0,099603	0,00		01/11/2012	11833	1500	le 1 mois
30/12/2012	31/01/2013				3033	0,009959	30,20					
40/11/2012	30/11/2012	51401	51401	49928	6	0,009960		0,06	01/11/2012	49928	4500	le 1 mois

## Prorata du forfait non consommé

Le prorata se calcule sur le nombre de jours réels par mois et selon les jours cités.

	Période	Détail	Référence	RFC 1	Référence	RFC 2
		Nbre de copies du forfait trimestriel		1500		4500
Fin de la période	31/01/2013					
	01/12/2012	Nbre de jours		62		62
Date du PCA-PAR	30/11/2012					
Début de la période	01/11/2012	Nbre de jours		92		92
		Prorata forfait non consommé	F1	1010.87	F3	3032.61

## Copies supplémentaires

Période	Détail	Référence	RFC 1	Référence	RFC 2
	Compteur à date du PCA-PAR	C2	12 164	C4	51 401
	Compteur de Dernière régularisation	E2	11833	E4	49928
	Différence		331.00		1 473.00
	Cumul des Forfaits facturés	L2	1500	L4	4500
	Différence		-1 169.00		-3 027.00
	Report du prorata du forfait non consommé		1010.87		3032.61
		G2	-158.13	G4	5.61
	PCA ou PAR		0	J4	0.06

## Les RFC avec des grandeurs non cumulatives

La méthode de calcul des PCA PAR sur ces RFC est la même que celle des RFC traditionnelles, à ceci près :

Si "Estimation autorisée" est cochée dans la RFC :

Si nécessaire, le calcul procède à une estimation du compteur. Cette estimation est unique dans la période de facturation analysée,

Si "Réel" est cochée dans la RFC :

Le calcul recherche toutes les positions compteur dans la période de facturation analysée, et applique le mode de calcul de la RFC.

## Les RFC type Abonnement fournisseur

### Coté Vente

PCA : Produit Constaté d'Avance,

PAR : Produit A Recevoir.

Le calcul du PCA-PAR coté client se fait de manière habituelle, à l'identique d'une règle de facturation de type montant forfaitaire.

## Coté Achat

CCA : Charge Constatée d'Avance,

FNP : Facture Non Parvenue.

Coté Achat, il en est de même.

Les commandes non facturées ou partiellement facturées sont considérées comme des FNP.

Les commandes entièrement facturées sont en CCA.

Le calcul se fait au prorata temporis.

Consulter Simulation de la facturation, Corriger les anomalies de facturation.

## Édition détaillée du PCA-PAR

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	Client		
2	B	SSC		
3	C	RFC		
4	D	Du	Date	
5	E	Au	Date	
6	F	Quantité		
7	G	Prix unitaire		
8	H	PCA		
9	I	PAR		
10	J	numeroDerniereFactureReelle		
11	K	dateDerniereFactureReelle		
12	L	termeRfc		
13	M	Commentaires		
14	N	Article		
15	O	MSC		
16	P	prestataire		
17	Q	Type rfc		
18	R	Agence du client		
19	S	Agence du site		Présent depuis Artis.net 2.5 Information
20	T	Agence du bien		Présent depuis Artis.net 2.5 Affiché si la classification Agence sur le bien est exploitée
21	U	Chargé d'affaire		
22	V	Activité		Colonne affiché si l'option activité métier est activée

## Édition concentrée du PCA-PAR

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	Code client		
2	B	Raison sociale du client		
3	C	Code SSC		

4	D	Libellé de la SSC	
5	E	Statut SSC	
6	F	Date modif. statut	
7	G	Code MSC	
8	H	Libellé de la MSC	
9	I	Code RFC	
10	J	Libellé de la RFC	
11	K	Infos sur la fréquence de facturation	
12	L	Fréquence de facturation	
13	M	Périodicité de facturation	
14	N	Jour de facturation	
15	O	Terme de la RFC	
16	P	Libellé du modèle	
17	Q	Identifiant fabricant	Pour les SSC groupées, le tableau contient autant de lignes qu'il y a de biens
18	R	Activité du modèle	
19	S	Famille du modèle	
20	T	Sous famille du modèle	
21	U	Quantité forfaitaire	RFC Montant Forfaitaire
22	V	Montant forfaitaire	RFC Montant Forfaitaire
23	W	Montant forfaitaire proratisé	RFC Montant Forfaitaire = Montant forfaitaire / Nombre de biens présents dans la RFC
24	X	Forfait copies	RFC Forfait et Régularisation
25	Y	Tranche copies	RFC Tranche
26	Z	Libellé de la grandeur	
27	AA	VMM	
28	AB	Origine vol. moy.	Base de calcul du VMM
29	AC	Date dernier relevé prest	
30	AD	Dernier relevé prest	
31	AE	Date dernier relevé client	
32	AF	Dernier relevé client	
33	AG	Date dernier compteur facturé	
34	AH	Dernier compteur facturé	
35	AI	Date prochaine facture théorique	
36	AJ	Du	Début de la période prise en compte du calcul de PCA / PAR
37	AK	Au	Fin de la période prise en compte du calcul de PCA / PAR
38	AL	Compteur PCA / PAR pour un bien	Compteur estimé au jour de calcul du PCA/PAR
39	AM	Somme compteurs estimés pour PCA PAR pour la RFC	Pour une flotte, cumul des compteurs estimés au jour de calcul du PCA/PAR
40	AN	Somme des derniers compteurs facturés	Pour une flotte, cumul des derniers compteurs facturés
41	AO	Quantité	
42	AP	P.U.	
43	AQ	Montant PCA	
44	AR	Montant PCA proratisé	
45	AS	Montant PAR	
46	AT	Montant PAR proratisé	
47	AU	Montant CCA	(charge constatée d'avance pour les rfc de type abonnement fournisseur)
48	AV	Montant FNP	(facture non parvenue pour les RFC de type abonnement fournisseur)
49	AW	Type de ligne	
50	AX	Date de dernière régularisation	RFC Forfait et Régularisation
51	AY	Compteur de dernière régularisation	RFC Forfait et Régularisation
52	AZ	Cumul des forfaits facturés depuis la dernière régularisation	RFC Forfait et Régularisation
53	BA	Infos sur la fréquence de facturation de la régularisation	RFC Forfait et Régularisation
54	BB	Fréquence de facturation de la régularisation	RFC Forfait et Régularisation
55	BC	Périodicité de facturation de la régularisation	RFC Forfait et Régularisation
56	BD	Jour de facturation de la régularisation	RFC Forfait et Régularisation
57	BE	Tranche à atteindre	
58	BF	Cadence	Concerne les règle de facturation de type "Tranche d'unités avec seuil de facturation"
59	BG	Seuil de facturation	Concerne les règle de facturation de type "Tranche d'unités avec seuil de facturation"
60	BH	N° dernière facture	
61	BI	Date de dernière facture	
62	BJ	Nombre de copies offertes	

63	BK	Acompte		
64	BL	Commentaires		
65	BM	Code article de la RFC		
66	BN	Libellé article de la RFC		
67	BO	Marque article de la RFC		
68	BP	Compte comptable article de la RFC		
69	BQ	Organisation interne		
70	BR	Type de RFC		
71	BS	Agence du client		
72	BT	Chargé d'affaire		
73	BU	Id RFC		



: Colonnes dépendantes du paramétrage

## Édition de synthèse du PCA-PAR

## Édition de synthèse du PAC-PAR

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	Code article		
2	B	Libelle article		
3	C	Quantité Pca		
4	D	Pca		
5	E	Quantité Par		
6	F	Par		
7	G	Intitulé du compte de comptabilité générale		
8	H	Numéro du compte		

## Paramètres

### PCA-PAR sur années offertes

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "CALCUL\_PCAPAR\_SI\_ANNEES\_OFFERTES"

Valeur :

Coché : Indique si l'on calcule du PCAPAR en cas d'années offertes. Cela concerne les règles en terme à échoir dont la date de première facturation est supérieure à la date de calcul du PCA,

Non coché : Pas de calcul.

### Tranche UT

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "PRORATISER\_TRANCHE\_UT"

Valeur :

Coché : Proratise la tranche d'UT si deltaCopie > tailleTranche,

Non coché : Pas d'infos supplémentaire.

## Valider les décomptes d'UT

⇒ **Solution de services / Solution de services client / Valider les décomptes d'UT**

La validation des décomptes UT est une étapes facultative qui permet de revoir tous les CRIT ayant entraîné un décompte UT pour une SSC ayant au moins un service de type UT.

### Sélection avancée

Suite à sélection d'une SSC ( par son code, par le code client client ou la raison sociale) tous les événements ayant généré un débit ou crédit d'UT apparaissent dans le tableau du bas. La date de début par défaut est la date de début de SSC.

Il est possible d'affiner la sélection selon plusieurs critères :

Date de début

Date de fin

IT validées / IT non validées

Non facturable

RFC (si plusieurs RFC sont liées à un SC de type UT)

Pour appliquer la sélection, cliquer sur <Actualiser>

### Modifications / Validations

Les IT qui apparaissent dans le décompte des UT peuvent être validées ou non validées.

Les IT validées ont un fond gris dans la cellule Date et sont non modifiables (il est cependant possible de les dévalider si besoin).

Les IT non validées peuvent être contrôlée, les éléments suivant peuvent être modifiés :

Détails de la DIT

Type de travail

Détails du CRIT (le compte rendu saisi par l'intervenant)

Le coût en UT

Le Service Client imputé

Pour valider, sélectionner une ou plusieurs lignes d'IT et cliquer sur <Valider les décomptes> en haut à droite

### Débit / Crédit d'UT

L'écran valider les décompte UT donne accès au débit crédit d'UT. Cela permet de Créditer le décompte d'un contrat (geste commercial ou restitution en cas de contestation d'une prestation)

Pour débiter ou créditer :

Sélectionner une SSC

Sélectionner une RFC de la SSC ( obligatoire car les UT sont toujours appuyées sur une RFC)

Cliquer sur <Débit Crédit> tout en haut à droite

Cliquer sur  sur le tableau des Débit Crédit

Saisir un nombre d'UT un commentaire interne et un commentaire client. Attention par défaut on est en débit, pour récréditer des UT saisir un nombre négatif.

Bouton Enregistrer 

Bouton quitter

Les débits / crédit d'UT peuvent également est supprimés ou modifiés par les boutons d'action au dessus du tableau.



le Débit / crédit d'UT est accessible aussi depuis l'écran de facturation avancé d'une RFC de type Tranche de grandeurs à l'unité

## Editer le décompte UT

Le décompte UT est un document qui peut être adressé au client pour justifier la facturation d'une tranche UT

Pour imprimer un décompte UT :

Sélectionner la SSC

Préciser la date de début et la date de fin

Bouton <Actualiser>

Bouton 

## Consulter les décomptes d'UT

⇒ **Solution de services / Solution de services client / Valider les décomptes d'UT**

La consultation des décomptes UT permet de consulter pour une SSC tous les événements ayant entraîné un débit ou un crédit d'UT. A la différence de Valider les décomptes UT, elle ne permet pas de modification.

Pour les actions sur cet écran

Sélection

Débit crédit d'UT

Editer le décompte d'UT

... se référer au chapitre [Valider les décomptes UT \(#ccDecomptesUT\)](#)

## Imprimer ou traiter les factures client

Consulter Imprimer ou traiter les factures client.

# Actualiser les augmentations

⇒ **Solution de services / Solution de services client / Actualiser les augmentations**

L'outil Actualiser les augmentations des SSC permet mettre à jour les paramètres d'augmentation de vos SSC soit par import de fichier soit par modification directe à l'écran. Vous avez une entière autonomie sur le processus mais les équipes Artis sont à votre disposition pour vous accompagner si vous effectuez cette action pour la première fois.

Le mode opératoire recommandé est de procéder à un export de vos paramètres d'augmentation, d'effectuer les mises à jour sur Excel puis d'importer en retour le fichier modifié dans Artis.

 La mise à jour des paramètres d'augmentation des SSC a un impact direct sur la facturation, les modifications ne peuvent pas être annulées, c'est pourquoi il est recommandé de limiter son utilisation aux seuls utilisateurs avertis ( cf Gérer les profils)

## Description des écrans

### Sélection

 Quand on accède à l'écran de sélection, aucune SSC n'est sélectionnée, il est obligatoire de sélectionner les SSC dont les paramètres d'augmentation vont être modifiés pour pouvoir continuer. Ce comportement est différent de celui des autres outils de gestion des SSC (simuler la facturation, facturer, pca-par).

 L'utilisation des critères de sélection ne fait que filtrer la liste des SSC présentes dans la section Sélection, il est nécessaire ensuite de sélectionner les lignes

Le choix d'un ou plusieurs des critères listés ci-dessous nécessite de cliquer sur le bouton Actualiser pour que le filtre soit appliqué

Libellé SSC

Libellé MSC

Non facturé depuis

Activité

Liste SSP (sélection, suppression)

Liste MSP (sélection, suppression)

Liste RFP (sélection, suppression)

Suite à la sélection cliquer sur  ou F2 pour faire apparaître le tableau de Synthèse

### Synthèse

L'écran synthèse affiche toutes les informations d'augmentation de votre sélection de SSC et permet plusieurs actions:

Exporter les augmentations (fichier csv),  
 Importer les augmentations,  
 Modifier les paramètres d'augmentation en masse,  
 Modifier les paramètres d'augmentation particuliers à une SSC,  
 Enregistrer les mises à jours,

## Actualiser les augmentations par import de fichier

Le mode opératoire se déroule suivant les étapes ci-dessous :

Effectuer la sélection puis 

Menu mosaïque Exporter les augmentations,

Ouvrir le fichier sous Excel,

Ne masquer ou ne détruire aucune colonne,

Affiner votre sélection de ligne,

Mettre à jour les colonnes nécessaires (voir paragraphe descriptif du fichier)

A partir de l'écran Synthèse ou de l'écran Sélection, menu mosaïque "Importer les augmentations"

Les lignes mises à jour par le fichier d'importation apparaissent en surbrillance, vérifier que les données affichées correspondent à ce qui est prévu.

Bouton <Enregistrer> , les RFC qui étaient surlignées verront leur paramètres mis à jour.



Il est recommandé de garder une copie de l'export initial des paramètres de facturation afin de permettre de remettre ces paramètres tels qu'ils étaient avant l'import des modifications en cas d'erreur.

## Actualiser les augmentations par modification en masse

### Modifier le type d'augmentation

Sélectionner les RFC à modifier (cas cochée)

Dans la section type d'augmentation, sélectionner le nouveau type d'augmentation (en lieu et place de l'ancien)

Cliquer sur appliquer pour mettre à jour le tableau à l'écran avec les nouveaux paramètres

### Cas de la majoration personnalisée

La majoration personnalisée est une augmentation propre à un client, elle nécessite des paramètres personnalisés, le mode d'augmentation et la valeur de ce mode

Mode d'augmentation	Valeur (exemple)
Appliquer coefficient	1.0299
Appliquer pourcentage	2.23
Ajouter valeur fixe	0.0003 (ajouté au coût existant des RFC sélectionnées)
Remplacer valeur actuelle	9



Le mode d'augmentation Ajouter valeur fixe et Remplacer valeur actuelle doivent être utilisés avec précaution car ils ne sont pas proportionnels. Il est préférable de l'appliquer à des RFC identique (exemple : Participation aux frais de livraison de toner)

### Modifier de la date d'augmentation

Sélectionner les RFC à modifier (cas coché)

Dans la section Date d'augmentation, sélectionner la nouvelle option

Cliquer sur appliquer pour mettre à jour le tableau à l'écran avec les nouveaux paramètres

**⚠** Attention lors de la modification de la date d'augmentation de saisir l'année de la prochaine augmentation (année en cours ou année suivante) afin de ne pas appliquer dans la passé des augmentations qui ont peut être déjà été appliquées selon l'ancien paramétrage d'augmentation.

## Appliquer les modifications

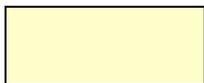
Comme dans le cas de la mise à jour par importation de fichier, il est nécessaire de cliquer sur . Les RFC qui étaient surlignées verront leur paramètres mis à jour.

Un tableau récapitulatif apparaît suite à l'application des modifications

## Descriptif du fichier

Position	Position lettrée	Libellé	Choix possible
1	A	Code client	
2	B	Client	
3	C	Code SSC	
4	D	Libelle SSC	
5	E	Libellé MSC	
6	F	Date début MSC	
7	G	Libellé RFC	
8	H	Dernière facture	
9	I	Nb coûts	
10	J	Somme coûts standards	
11	K	Somme coûts dépassements / abo.	
12	L	Renouvellement d'augmentation	
13	M	Type augmentation	
14	N	Unité augmentation	
15	O	Valeur augmentation	
16	P	Dernière augmentation	
17	Q	Prochaine augmentation	
18	R	Nouveau type augmentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non révisable</li> <li>• Syntec</li> <li>• Majoration société</li> <li>• Majoration personnalisée</li> </ul>
19	S	Nouvelle unité augmentation	Si Nouveau type augmentation = Majoration personnalisée: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer coefficient</li> <li>• Appliquer pourcentage</li> <li>• Ajouter valeur fixe</li> <li>• Remplacer valeur actuelle</li> </ul>
20	T	Nouvelle valeur augmentation	

21	U	Type renouvellement augmentation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• annuelle</li> <li>• de prise d'effet du MSC</li> </ul>
22	V	Jour	1 à 31
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• janvier</li> <li>• février</li> <li>• mars</li> <li>• avril</li> <li>• mai</li> <li>• juin</li> </ul>
23	W	Mois	<ul style="list-style-type: none"> <li>• juillet</li> <li>• août</li> <li>• septembre</li> <li>• octobre</li> <li>• novembre</li> <li>• décembre</li> </ul>
24	X	Année	
25	Y	Nouveaux coûts standard	
26	Z	Nouveaux coût dépassement / abo.	
27	AA	Mode règlement	
28	AB	Date de création de l'augmentation	
29	AC	Date début SSC	
30	AD	Date fin SSC	
31	AE	Age du bien le plus ancien	
32	AF	Nombre de biens	
33	AG	Dernier modificateur	
34	AH	Dernière mise à jour	
35	AI	Décimal	
36	AJ	Type arrondi	
37	AK	ID-SSC-KEY	
38	AL	ID-CLIENT-KEY	
39	AM	ID-RFC-KEY	
40	AN	ID-AUGMENTATION-KEY	
41	AO	Activité	



: Colonnes à mettre à jour

## Gérer la facturation de la surconsommations des encres

Gérer la facturation de la surconsommations des encres

### Objectif

ARTIS.net liste les lignes de consommables déclenchant la facturation de la surconsommation.

L'utilisateur a pour objectif de pointer les lignes qu'il souhaite mettre en "Facturable", et celles qui devront être mises en "Non Facturable".

Cette option ne permet pas de générer la facture.

Les lignes dites "Facturable" seront facturées par la facturation réelle des SSC dont elles dépendent.

#### Mode d'emploi

L'utilisateur peut procéder en plusieurs fois.

Il positionne ligne par ligne le choix "Facturable" ou "Non facturable".

#### Critères de sélection

Organisation interne

client

Site client

SSC

Bien

## Particularités

### Couverture limitée par un maximum copies

#### Rappel du cas habituel

Le module de service client est en tacite reconduction.

Les couvertures (ou services) contenues dans ce modules suivent la même reconduction, à condition que l'option "Reconduction" de chacune des couvertures soient cochées.

Si une couverture n'a pas cette reconduction cochée, la couverture s'arrête à sa propre date de fin.

#### Utilisation du nombre maximum de copies

Pour chaque compteur ouvert sur le bien, il est possible de saisir un nombre maximum de copies.

Il faut aller en visualisation du détail du compteur (de la grandeur)

Consulter la zone "Valeur maximale de fin de garantie", en haut de l'écran

Seules les couvertures qui ont une reconduction non cochée sont impactées par ce nombre maximum de copies.

Il faut aller en visualisation du détail de la couverture (service)

Consulter la case à cocher "Reconduction", en haut à droite

Une telle couverture devient inactive lorsque au moins une des deux conditions suivantes est vérifiée :

Soit la date de fin de la couverture est dépassée,

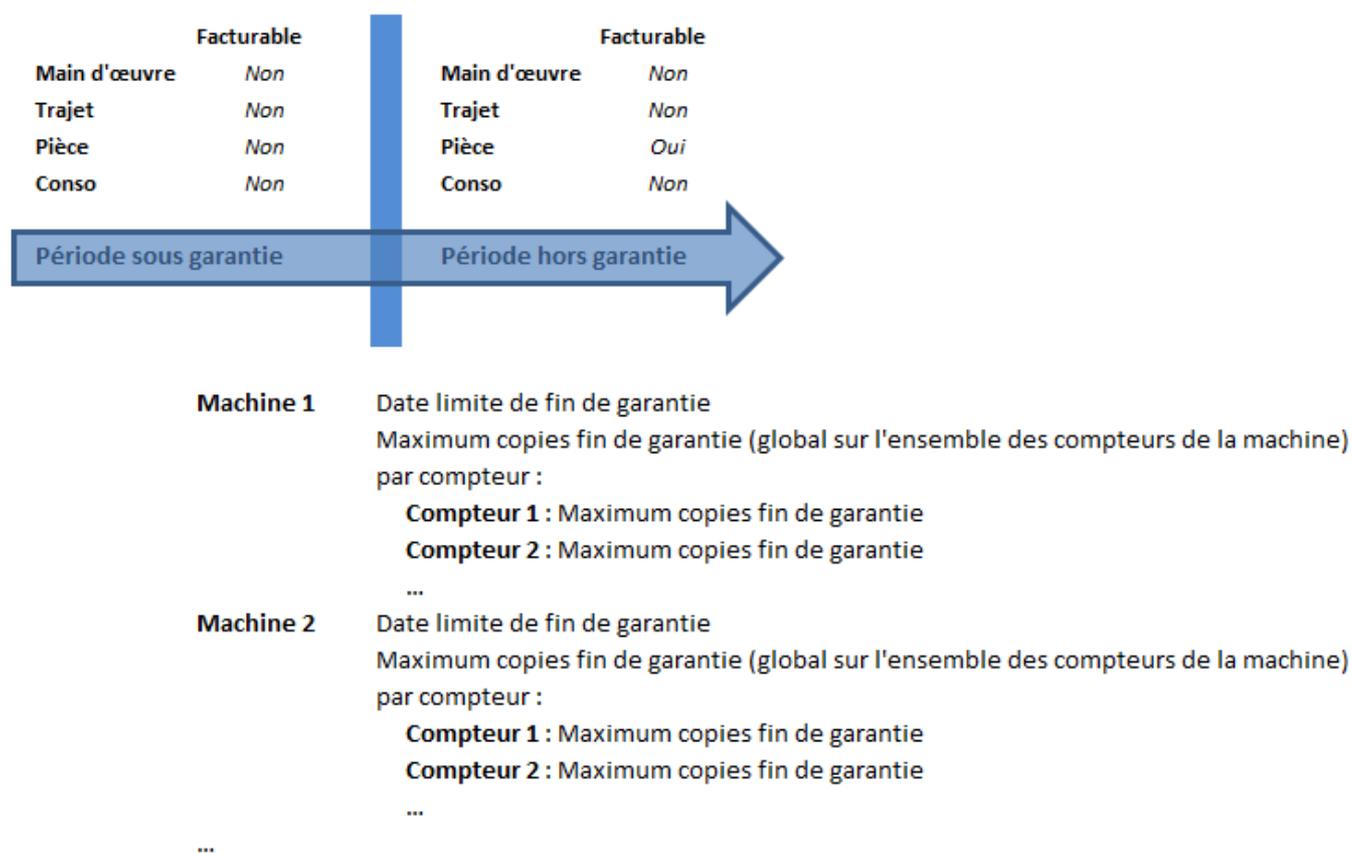
Soit le nombre maximum de copies d'un des compteurs du bien est dépassé (ARTIS.net fait une estimation du compteur).

#### Rappel

la couverture inactive est symbolisée à l'écran par un drapeau rouge.

Version ARTIS.bbx

Dans ARTIS.bbx, cette fonctionnalité existe. Le fonctionnement est le suivant :



Les couvertures qui sont positionnées facturables dans la période hors garantie, le deviennent lorsque au moins une des conditions suivantes est vérifiée :

La date limite de fin de garantie (ou date de retour) de l'une des machines est dépassée,

Le maximum copies fin de garantie global de l'une des machines est dépassé (ARTIS.net fait la somme des compteurs estimés),

Le maximum copies fin de garantie d'un des compteurs de l'une des machines est dépassé (ARTIS.net fait une estimation du compteur).

#### Remarques

Lors d'une migration vers ARTIS.net, il faut vérifier le point suivant :

La somme des détails des compteurs est parfois différente du compteur maxi global de la fiche machine.

#### Avoir sur SSC

### Avoir sur Forfait avec régularisation, factures séparées entre Forfait et Régularisation

⇒ **Solutions de service client / Solutions de service client / Gérer une solution de service client**

Rechercher la SSC

Cliquer sur "Historiques des factures"

Afficher la facture du Forfait

Cliquer sur "Avoir SSC"

Sélectionner la RFC de type Forfait + Régularisation

F2

La RFC de la SSC revient à l'état avant la facturation : avant facturation du forfait et avant la facturation de la régularisation

Pour ne pas facturer 2 fois la régularisation, il faut faire un avoir manuel de la facture de régularisation

Cliquer sur "Historiques des factures"

Afficher la facture de la Régularisation

Cliquer sur "Avoir hors SSC"

## Solutions de services prédéfinies

Le dossier Solutions de Services Prédéfinis contient les menus qui vont permettre la créations de nouveaux modèles de contrats.

### Gérer une solution de services prédéfinie (SSP)

Une SSP est un modèle de contrat de services qui va servir à la création de Solutions de Services Clients.

Une SSP est constitué d'un ou plusieurs MSP dont au moins un est défini comme obligatoire. Il est recommandé d'avoir une bonne connaissance du fonctionnement des SSC pour effectuer ce paramétrage, les équipes de formation sont

#### 1. Créer une SSP

La création d'une SSP est la dernière étape de création d'un modèle de contrat de services. Il est nécessaire d'avoir créé au préalable les Modules qui entrerons dans sa composition, cf Gérer un module de services prédéfini (MSP)

A partir de l'écran Gérer une solution de services prédéfinie:

Bouton <Ajouter>

Saisir code, libellé et description,

Saisir les paramètres de validité,

Saisir les paramètres de reconduction,

Saisir les paramètres de préavis,

Bouton enregistrer  ou touche F2

NB : les MSP se rattachent dans un deuxième temps en passant en modification du MSP

#### 2. Modifier une SSP

A partir du menu Gérer une solution de services prédéfinie:

Appeler la SSP voulu

Bouton modifier 

Pour ajouter un MSP, cliquer sur le bouton ajouter <Chaîne>

Il est possible de passer une MSP de Obligatoire par défaut à Facultative, il doit y avoir au moins un Module obligatoire pour la SSP.

Bouton enregistrer  ou touche F2

## Particularités

Gérer les présentations groupées

En cours de rédaction

# Gérer un module de services prédéfini (MSP)

⇒ **Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Gérer un module des services Prédéfini (MSP)**

Les Modules de Services Prédéfinis sont un regroupement de Services Prédéfinis et de Règles de Facturations Prédéfinies.

La création d'un MSP est une action réfléchie qui rentre dans le cadre de la création d'une nouvelle SSP ou de l'évolution d'une SSP existante. Il est nécessaire d'avoir prévu auparavant les SP et RFP qui entreront dans sa composition.

Se référer à :

[Gérer un service prédéfini \(SP\) \(#ccServicePredefini\)](#)

[Gérer une règle de facturation prédéfinie \(RFP\) \(#ccRegleFacturationPredefinie\)](#)

## 1. Créer un nouveau MSP

A partir du menu Gérer un module des services Prédéfini :

Bouton <Ajouter>,

Saisir code, libellé et description,

Saisir les paramètres de validité,

Saisir les paramètres de reconduction,

Saisir les paramètres de préavis,

Bouton enregistrer  ou touche F2

NB : l'option "Sur raison sociale" concerne les modules dont les couvertures ne se limitent pas à un matériel mais portent sur l'ensemble de la société

NB : les SP et RFP se rattachent dans un deuxième temps en Modification du MSP

## 2. Modifier un MSP

A partir du menu Gérer un module des services Prédéfini :

Appeler le MSP voulu

Bouton modifier 

Pour ajouter un SP, cliquer sur le bouton ajouter <Chaîne>

Pour ajouter une RFP, cliquer sur le bouton ajouter <Chaîne>

Bouton enregistrer  ou touche F2

# Gérer une règle de facturation prédéfinie (RFP)

## ⇒ Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Gérer une règle de facturation prédéfinie (RFP)

Gérer une règle de facturation prédéfinies permet la saisie des règles de facturation "modèles" qui entreront dans la définition des modules de services prédéfinis (MSP).

### Les types de règles prédéfinies :

Unités réelles consommées en terme échu

Montant Forfaitaire

Pourcentage de participation aux frais

Tranches d'unités

Tranches de grandeurs à l'unité

Montant forfaitaire pour x grandeurs

Forfait et régularisation

Kits de livraisons

Abonnement fournisseur

Surconsommation encres

Forfait et régularisation globalisées

### Détail de la règle RFP

Les paramètres à renseigner en saisie de RFP dépendent du type de RFP Sélectionné.

Consulter le chapitre relatif à la RFP pour plus de précisions.

### Premier écran

\* Indique que la section est particulière à certaines des règles de facturation (non commune à toutes les règles de facturation).

#### Règle de Facturation Prédéfinie

Code, libellé : Compléter (le libellé doit être assez explicite pour le client final. Il est mentionné sur sa facture),

Règle choisie : Sélectionner le mode de facturation,

Description : Saisir le texte qui sera utilisé lors de l'édition de la SSC (texte clair et compréhensible pour les clients finaux),

#### Validité suivant la Politique Commerciale

Déclarer la période de validité commerciale,

#### Section "Paramètre"

**Périodicité :**

La plupart du temps une Règle de Facturation est périodique. Dans ce cas, il faut renseigner la fréquence en cliquant sur le lien "Périodicité".

Périodicité : "Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle, Annuelle" sont disponibles,

A date fixe : Permet d'indiquer un jour précis et récurrent,

A date variable : Permet de préciser un jour relatif à la semaine ou au mois, et récurrent,

**Plage de périodicité :**

Pas de date de fin : Cas général des règles de facturation. La règle est en tacite reconduction (en fonction du module dont elle fait partie),

Fin après X occurrences : La règle de facturation se facture un nombre précis de fois,

Décalage : Sans effet dans les règles de facturation,

Exclusions : Il est possible d'exclure des mois (exclusions récurrentes) ou des périodes précises avec une date de début et de fin (exclusions non récurrentes),

Une règle de type Montant forfaitaire apériodique est une règle dont la facturation ne se déclenche que si une autre Règle de facturation de la Solution de Service génère une facturation. Exemple : Règle de facturation de type montant forfaitaire, "participations aux frais de livraison de toner" mis en apériodique ne se facturera jamais seule mais chaque fois qu'une autre règle génère une facturation.

Dans le cas d'une règle de type Tranche ou Tranche de grandeur à l'unité, il s'agit de la vérification du dépassement de la tranche à atteindre. En général, la vérification est mensuelle,

**Terme :**

Certaines règles de facturation peuvent fonctionner soit en échu, soit à échoir,

A échoir : la règle est facturée au début de la période de consommation (cas des règles de type montant forfaitaire),

Echu : la règle est facturée à la fin de la période de consommation (cas des règles de type Unités réelles consommées en terme échu),

**Grandeurs relevé \* :**

Cette section n'est présente que pour des règles portant sur des grandeurs.

Dans la majorité des cas, le mode est positionné à "Estimation autorisée", mode conseillé par ARTIS.

Réel : Pas d'estimation sur ce mode. La régularisation ne prendra en compte que les relevés d'origine "Relevé client" ou "Relevé prestataire",

Estimation autorisée : La règle est facturée selon un paramètre prédéfini et modifiable lors de la génération ou de la simulation de la facturation. Ce paramètre permet de rechercher sous les 20 derniers jours (valeur par défaut mais modifiable par l'utilisateur), le compteur le plus récemment saisi. Au delà de ces 20 jours, le compteur est estimé selon son VMM à la date de facturation.

Particulier : La régularisation est facturée uniquement à partir du relevé client du compteur (relevés transmis par les clients). Il n'y a pas de facturation sur estimation, ni sur relevé prestataire.

**Prorata \* :**

La définition du prorata permet de facturer une période incomplète, exemple : la RFC est alignée sur le calendrier civil. Les 2 options peuvent être activées dans la RFP.

Prorata 1ère facture : Un prorata est effectué en début de facturation de la règle,

La valeur est calculée au prorata temporis du temps partiel (entre la date début de périodicité de la règle et la date de prochaine facture théorique) et une période complète,

Prorata dernière facture : Un prorata est effectué en fin de contrat, lors de la fermeture du module,

#### Unités offertes et financées \*

Cette section n'est présente que pour des règles portant sur des grandeurs.

Si la règle prédéfinie comprend des unités offertes, la facturation se déclenche après la consommation des unités offertes, consulter [Gérer les copies offertes \(#Gérerlescopiesoffertes\)](#),

Fin : Ce champ, correspondant à une date, est interprété pour les règles de type "Unité consommée" ou "Tranche", et est inopérant pour les règles "Forfait avec régularisation",

#### Mode de calcul \*

Cette section n'est présente que pour des règles portant sur des grandeurs.

Le mode de calcul est utilisé uniquement dans le cadre de grandeurs non cumulatives des biens concernés.

L'opération "Minimum, Maximum, Somme, Moyenne" s'applique sur toutes les positions compteur des grandeurs sur la période de facturation (fonction de la périodicité).

### Section "Grandeurs prédéfinies" \*

Dans le cas général, c'est à dire des règles de facturation à utiliser dans des SSC entre le prestataire et le client final, il n'est pas nécessaire d'attacher des grandeurs prédéfinies.

Si des grandeurs prédéfinies sont attachées, l'utilisateur ne pourra attacher à la règle en cours de création (dans la SSC du client), uniquement des grandeurs des biens correspondant à celles prédéfinies.

En particulier, c'est à dire des règles de facturation à utiliser dans des SSC de sous-traitance, entre le sous-traitant et le prestataire, il est pas nécessaire d'attacher des grandeurs prédéfinies.

Cela permet à la génération des SSC de sous-traitance, d'établir les correspondances de règles, consulter le chapitre "Sous-traitance".

### Section "Services facturés" \*

Dans le cas de règle de type Kit, il s'agit d'insérer le ou les services qui vont permettre de faire la somme des quantités livrées de tous les articles classifiés dans la couverture contractuelle de ces services.

Dans le cas de règle de type Tranche de grandeur à l'unité, il s'agit d'insérer le ou les services qui vont permettre de traduire en UT, les temps d'intervention saisis dans les prestations classifiés dans la couverture contractuelle de ces services.

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

\* Indique que la section est particulière à certaines règles de facturation (non commune à toutes les règles de facturation).

### Section "Caractéristiques"

Prestation Remboursable : indique si un remboursement doit être mis en oeuvre lors de la fermeture du module qui contient cette RFC,

Taux indemnités de résiliation (%) : Pourcentage à appliquer sur le résultat du calcul de l'indemnité de résiliation, consulter [Résilier une SSC, avec calcul d'indemnité \(#resilierSSC\)](#).

Facturation Groupée pour les biens \*

"Facturation groupée pour les biens" cochée

La somme des compteurs à prendre en compte est la somme des derniers compteurs à facturer.

	Compteur dernière facture	Nouveau compteur mois M	Facturation mois M	PCA - PAR	Nouveau compteur mois M+1	Facturation mois M+1	PCA - PAR
Bien B1	2000	2100	100	PAR	2200	100	PAR
Bien B2	1000 (est.)	900	-100	PCA	1050	150	PAR
Bien B3	1500	1600	100	PAR	1700	100	PAR
		A facturer mois M	100		A facturer mois M+1	350	

## "Facturation groupée pour les biens" NON cochée

La facturation n'est pas groupée, c'est à dire dans le cas de surfacturation pour un bien, rien n'est fait.

	Compteur dernière facture	Nouveau compteur mois M	Facturation mois M	PCA - PAR	Nouveau compteur mois M+1	Facturation mois M+1	PCA - PAR
Bien B1	2000	2100	100	PAR	2200	100	PAR
Bien B2	1000 (est.)	900		PCA	1050	50	PAR
Bien B3	1500	1600	100	PAR	1700	100	PAR
		A facturer mois M	200		A facturer mois M+1	250	

## Section "Unités du forfait" \*

Unités :

Indique le nombre de quantité du forfait, exemple : 3000 pages,

Peut être vide dans la RFP, et sera obligatoire lors de la création de la RFC,

Périodicité :

Il s'agit de définir la périodicité de la régularisation : "Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle, Annuelle" sont disponibles,

A date fixe : Permet d'indiquer un jour précis et récurrent,

A date variable : Permet de préciser un jour relatif à la semaine ou au mois, et récurrent,

Contrôle des forfaits à facturer :

Effectue le contrôle d'un nombre entier de forfait entre le compteur de dernière régularisation et le cumul des forfaits facturés. Si le résultat n'est pas un nombre entier, une anomalie de facturation est déclenchée,

Remboursement des unités facturées non consommées :

Si cette option est à Oui, alors une régularisation négative déclenchera un avoir de copie vers le client,

Régularisation groupée sur le module :

"Sans regroupement, Regroupement sur quantité, Regroupement sur prix",

Permet de mettre en place un cas particulier de régularisation, consulter [Gérer les RFC en régularisation sur regroupement \(#regularisationRegroupement\)](#),

Régularisation flottante :

Si la régularisation est non facturable, l'engagement copie (forfait) se rajoutera à la précédente régularisation pour définir la borne à atteindre.

## Section "Quantité du forfait" \*

Quantité :

Indique le nombre à appliquer, exemple : 3 (3 biens pour lesquels il faut facturer un forfait "Connexion"),

Peut être vide dans la RFP, et sera obligatoire lors de la création de la RFC,

Section "Tranche d'unité" \*

Grandeurs à l'unité : Quantité d'UT du forfait à facturer,

Il est nécessaire d'adapter ce qui est facturé avec ce qui est décompté. Exemple : Si le décompte des temps se fait en 1/4 d'heure, "Grandeurs à l'unité" doit alors être exprimée en nombre de 1/4 d'heure,

Renouvellement

Périodicité : Définir la périodicité de tranche, c'est à dire la durée de validité de la tranche d'UT. En général, limitée à 12 mois,

Si apériodique, la tranche d'UT a donc une durée illimitée (les UT sont valables sans limite dans le temps),

Report des unités non consommées :

Oui : Dans le cas d'une tranche avec une durée limitée, le solde positif éventuel est ajouté à la nouvelle tranche facturée,

Non : Pas de report. Le client perd les UT non consommées,

## Section "Dépassement" \*

Lorsqu'il y a dépassement de la consommation de la tranche sur la période en cours, deux options sont possibles :

Une nouvelle tranche est facturée :

Aucune régularisation n'est faite. La nouvelle tranche qui va être facturée est alors déjà "entamée" par le déficit d'UT,

Le dépassement est facturé au coût unitaire suivant :

Une régularisation est d'abord facturée. Le nombre de d'unités correspond au solde,

## Section "Tranche" \*

Quantité : Indique le nombre de quantité de la tranche, exemple : 3000 pages,

Peut être vide dans la RFP, et sera obligatoire lors de la création de la RFC,

Renouvellement

Périodicité :

Il s'agit de définir la périodicité de la facturation de la tranche, c'est à dire la durée de la validité de la tranche. Une fois cette durée dépassée, une nouvelle tranche sera facturée, même si le client n'a pas consommé toutes les copies.

Les options sont : "Quotidienne, Hebdomadaire, Mensuelle, Annuelle" sont disponibles,

A date fixe : Permet d'indiquer un jour précis et récurrent,

A date variable : Permet de préciser un jour relatif à la semaine ou au mois, et récurrent,

Dépassement

Lorsqu'il y a dépassement de la consommation de la tranche sur la période en cours, deux options sont possibles :

Une nouvelle tranche est facturée :

Aucune régularisation n'est faite. La nouvelle tranche qui va être facturée est alors déjà "entamée" par les quelques copies dépassant la tranche (delta entre la position du compteur et la position de la tranche à atteindre),

Le dépassement est facturé au coût unitaire suivant :

Une régularisation est d'abord facturée. Le nombre de copies correspond au delta entre la position du compteur et la position de la

tranche à atteindre.

## Section "Surconsommation" \*

Type de facturation : Sélectionner le mode de facturation retenue :

Par nombre de changement de consommable,

Par nombre de copies,

Par taux d'encrage,

Couleurs : Sélectionner la ou les couleurs concernées par le mode de facturation,

Taux de surconsommation : exemple 4% (alors que le taux d'encrage dans la fiche article, donnée théorique du constructeur, peut être de 5%),

## Section "Coût Unitaire" ou "Montant forfaitaire" ou "Coût forfaitaire" ou "Coût forfaitaire - Part copie"

Dans la majorité des règles de facturation, le prix unitaire de facturation est unique et est précisé dans ce tableau de coût.

Facturé : Prix unitaire utilisé pour la facturation au client final,

PCA/PAR : Prix unitaire utilisé pour le calcul du Produit constaté d'avance/Produit à recevoir,

Rentabilité : Prix unitaire utilisé pour le calcul de l'analyse de rentabilité,

Coût de revient : Coût à prendre en compte dans l'analyse de rentabilité,

Les prix peuvent être vide dans la RFP, et seront obligatoires lors de la création de la RFC.



Lors de la création de la règle de facturation client (de la SSC du client), si un des prix (PCA/PAR ou Rentabilité) est vide dans la RFP, alors ce prix est automatiquement complété avec la valeur du prix Facturé.

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini :

Coché : l'article est reporté sur la RFC lors de la création et il n'est pas modifiable,

Non coché : l'utilisateur aura la possibilité de changer l'article lors de la création de la RFC,

Position : sans incidence dans ce paramétrage,

## COÛT MULTIPLE

Dans une section "Coût", il est possible de mettre plusieurs lignes. A chaque ligne de coût, les prix, l'article doivent être complétés.

Sur la facture du client :

Il y aura autant de ligne de factures que de lignes de coût,

Un groupe sera créé automatiquement afin que le client ne voie que le global des lignes,

Le groupe aura pour libellé, le libellé de l'article de la première ligne de coût,

## Section "Coût de régularisation" ou "Dépassement" \*

Cette section concerne uniquement les prix copies pour la facturation de la régularisation.

Les explications sont les mêmes qu'à la Section "Coût Unitaire".

## Section "Coût forfaitaire - Part loyer" \*

Cette section concerne uniquement les prix loyer à facturer à la copie. Le loyer facturé est donc la multiplication des "Unités du forfait" avec le prix saisi dans ce tableau.

Ces prix ne subissent aucune augmentation.

Les explications sont les mêmes qu'à la Section "Coût Unitaire".

## Section "Kit"

Engagement :

Oui : Le client s'engage à commander un nombre minimum de toners. Cette réponse ouvre le champ "Nombre de kits minimum".  
ARTIS.net facturera les kits manquants,

Non : Seuls les kits envoyés seront pris en compte pour facturer le client,

Les kits manquants (réponse Oui) ou les kits livrés (Non) seront facturés selon le choix fait sur "Facturer l'article livré" ci-dessous (au prix de l'article ou au coût "Montant kit" de la règle),

Facturer l'article livré :

Oui : La règle de facturation utilisera le prix de l'article livré. Il n'y a donc pas de section "Montant KIT" (coût) dans la règle de facturation,

Non : La SSC facturera la règle à l'aide du coût de la section "Montant KIT" ci-dessous,

Facturer un abonnement :

Oui : La règle facture un montant forfaitaire pour la durée de la période. Cette réponse ouvre la section "Coût Abonnement",

Non : Aucun abonnement à facturer (pas de section "Coût Abonnement"),

Contrôler la durée de vie :

Type de document à facturer :

BL

CRIT

Tous

Unité de facturation :

Indiquer 1 si la facturation doit se faire au fur et à mesure de la livraison. Pour une facturation de plusieurs livraisons, indiquer le nombre de livraisons à regrouper,

Engagement

Périodicité : Indiquer la durée de l'engagement,

Nb kits minimum : Indiquer si le client s'engage à commander un nombre minimum de toners,

Nb kits offerts : Indiquer le nombre de consommables (toners) inclus dans le kit, exemple : 24 pour 6 kits de 4 toners,

## Section "Montant KIT"

Les explications sont les mêmes qu'à la Section "Coût Unitaire".

## Section "Coût Abonnement"

Les explications sont les mêmes qu'à la Section "Coût Unitaire".

## Section "Format des coûts"

Nombre de décimales : Nombre de décimales à utiliser dans les coûts de la règle et dans la ligne de facture générée,

Règle d'arrondi : Si le résultat du calcul d'une majoration (augmentation) possède plus de décimales que ce qu'autorise la règle, un arrondi est opéré. La méthode de l'arrondi doit être sélectionnée :

Standard,

Au rang supérieur

Au rang inférieur

## Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente

Trois types d'augmentations sont disponibles :

Syntec : L'augmentation est effectuée d'après l'évolution de l'indice de main d'oeuvre, consulter [Gérer l'augmentation selon l'indice Syntec \(#sscIndiceSyntec\)](#),

Majoration société : L'augmentation est faite à partir d'un coefficient enregistré dans les paramètres du logiciel, consulter [Changement des taux d'augmentation Société \(#ssctxMajorationSte\)](#),

Majoration personnalisée : L'augmentation se renseigne au niveau de la RFC, en fonction de la politique commerciale,

Non Révisable : Aucune majoration n'est faite. Les coûts dans les RFC ne seront pas impactés,

En fonction du type d'augmentation, voici les champs à saisir :

		Syntec	Majoration société	Majoration personnalisée	Non Révisable
Unité				X	
Affichage	Soit "Appliquer coefficient"			X	
	Soit "Appliquer pourcentage"			X	
	Soit "Ajouter valeur fixe"			X	
	Soit "Remplacer valeur actuelle"			X	
Renouvellement à date	Soit "A date de prise d'effet du MSC"	X	X	X	
	Soit "Annuel le"	Jour, Mois	Jour, Mois	Jour, Mois	

Unité : Ce champ est disponible uniquement pour le type d'augmentation "Majoration personnalisée".

Il s'agit de la valeur à appliquer en augmentation et elle dépend du choix positionné sur le champ suivant "Affichage",

Affichage :

Appliquer coefficient : Nouveau prix = ancien prix x coefficient,

Appliquer pourcentage : Nouveau prix = (ancien prix x pourcentage / 100) + ancien prix,

Ajouter valeur fixe : Nouveau prix = ancien prix + valeur,

Remplacer valeur actuelle : Nouveau prix = valeur,

Les valeurs de "Coefficient", "Pourcentage", "Valeur fixe", "Valeur actuelle" sont à saisir dans le champ "Unité",

Renouvellement à date :

Détermine la récurrence de l'augmentation. Elle est obligatoirement annuelle.

Deux choix dans la date d'application :

"A date de prise d'effet du MSC" : Ce choix correspond à la date anniversaire du module qui contient cette règle de facturation,

"Annuel le" : L'utilisateur impose le jour et le mois d'application de la majoration, exemple le 1er janvier,

"Jour" (liste déroulante) : Jour dans le mois,

"Mois" (liste déroulante) : Mois d'application,

Coûts augmentés

Lors de l'application de la majoration, seuls les coûts cochés seront impactés :

Prix facturé,  
Prix PcaPar,  
Prix renta,  
Coût revient.

#### Remarque

Chaque augmentation est historisée et la liste est accessible de la règle de facturation du client, avec le lien "Historique des augmentations".

Cette historique est utilisé lors de la génération des avoirs SSC, afin de retrouver les prix avant augmentation.

## Section "Impression"

Détail des interventions lors d'un renouvellement : Cette option est non développée et donc inopérante,

#### Détail des biens

Si Oui, les informations du bien suivantes seront générées en ligne de commentaire dans la facture :

Libellé du bien,

Identifiant fabricant du bien,

Identifiant client du bien,

Nom du site d'installation du bien,

Adresse 1, 2, 3 et 4 du site d'installation du bien,

Localisation du bien sur le site d'installation,

Pour effectuer un paramétrage plus partiel, consulter Paramètres applications / Impression / Gérer les formats d'impression,

#### Détail des grandeurs

Si Oui, les informations du bien suivantes seront générées en ligne de commentaire dans la facture :

Libellé de la grandeur/compteur,

Origine, date et valeur de la position de la grandeur,

Pour effectuer un paramétrage plus partiel, consulter Paramètres applications / Impression / Gérer les formats d'impression,

#### Masquer les grandeurs hors période de régularisation \*

A Oui, les informations sur les grandeurs (voir paragraphe "Détail des grandeurs") ne sont pas générés lorsque la facture porte uniquement sur la facturation du forfait. Lors de la facturation de la régularisation, les informations seront générées.

#### Grouper les coûts de la règle

Dans le cas d'une règle de facturation "Forfait avec régularisation", cette option permet de grouper les coûts du forfait avec les coûts de la régularisation.

Sur la facture du client :

Il y aura autant de ligne de factures que de lignes de coût dans le forfait et la régularisation,

Un groupe sera créé automatiquement afin que le client ne voie que le global des lignes,

Le groupe aura pour libellé, le texte saisi dans la zone "Libellé du groupe".

#### Coût Global \*

Permet de déclarer cette règle de facturation en prix global copie ("PGC"), en ouvrant les sections "Coût forfaitaire - Part copie" et "Coût forfaitaire - Part loyer",

#### Régularisation en cours d'année \*

Forfait et régularisation sur la même facture

Facture à même date

Régularisation en fin d'année civile \* (Forfait et régularisation sur la même facture, Facture à même date) : Inopérant,

Eléments de présentation groupée \*

Cette option permet d'inclure la règle dans un groupe de présentation groupée et signifie :

La règle de facturation génère une ligne de facture,

La ligne de facture ne sera pas visible à l'impression de la facture,

Les éléments de facturation (quantité, prix unitaire, montant de la ligne) sont intégrés dans un groupe, qui lui est visible à l'impression.

Consulter [Gérer les présentations groupées \(#Nouveauchapitre8\)](#).

## RFP de type Forfait et régularisation

### Préambule

Cette règle facture deux éléments :

Un forfait copies, c'est à dire un nombre fixe de copies avec une périodicité sur une durée,

Une régularisation, c'est à dire un nombre de copies avec une périodicité sur une durée. Ce nombre (positif ou négatif) est le delta entre une position compteur et la somme des copies facturées par les forfaits copies.

Les règles les plus souvent mises en place sont :

Une RFP Forfait avec régularisation pour les copies N/B,

Une RFP Forfait avec régularisation pour les copies Couleur,

Si les prix des A3 sont différents des A4 :

Une RFP Forfait avec régularisation pour les copies A4 N/B,

Une RFP Forfait avec régularisation pour les copies A3 N/B,

Une RFP Forfait avec régularisation pour les copies A4 Couleur,

Une RFP Forfait avec régularisation pour les copies A3 Couleur,

...

La périodicité de facturation de la régularisation ne peut être inférieure à celle du forfait :

Régularisation mensuelle - Forfait copies mensuel : Périodicité correcte

Régularisation Semestrielle - Forfait copies Trimestriel : Périodicité correcte

Régularisation mensuelle - Forfait copies Trimestriel : Périodicité incorrecte

## Le forfait en terme échu avec régularisation en terme échu

### Le forfait en terme échu

Cette règle facture périodiquement et à échéance révolue un nombre déterminé de copies. Prenons, comme exemple, un forfait trimestriel en terme échu commençant au 01 janvier. La facturation se déclenchera donc le 31 mars pour ensuite se facturer périodiquement tous les trimestres.

### La régularisation en terme échu

Une régularisation est toujours en terme échu. Elle peut se caler différemment du forfait. La règle permet de prendre en compte la régularisation selon trois types de valorisation compteur (définissable dans la règle).

Mode Réel : Pas d'estimation sur ce mode. La régularisation ne prendra en compte que les relevés d'origine « relevé client » ou « relevé prestataire ».

Mode Estimation autorisée : La règle est facturée selon un paramètre prédéfini et modifiable lors de la génération ou de la simulation de la facturation. Ce paramètre permet de rechercher sous les 20 derniers jours (valeur par défaut mais modifiable par l'utilisateur), le compteur le plus récemment saisi. Au delà de ces 20 jours, le compteur est estimé selon son VMM à la date de facturation.

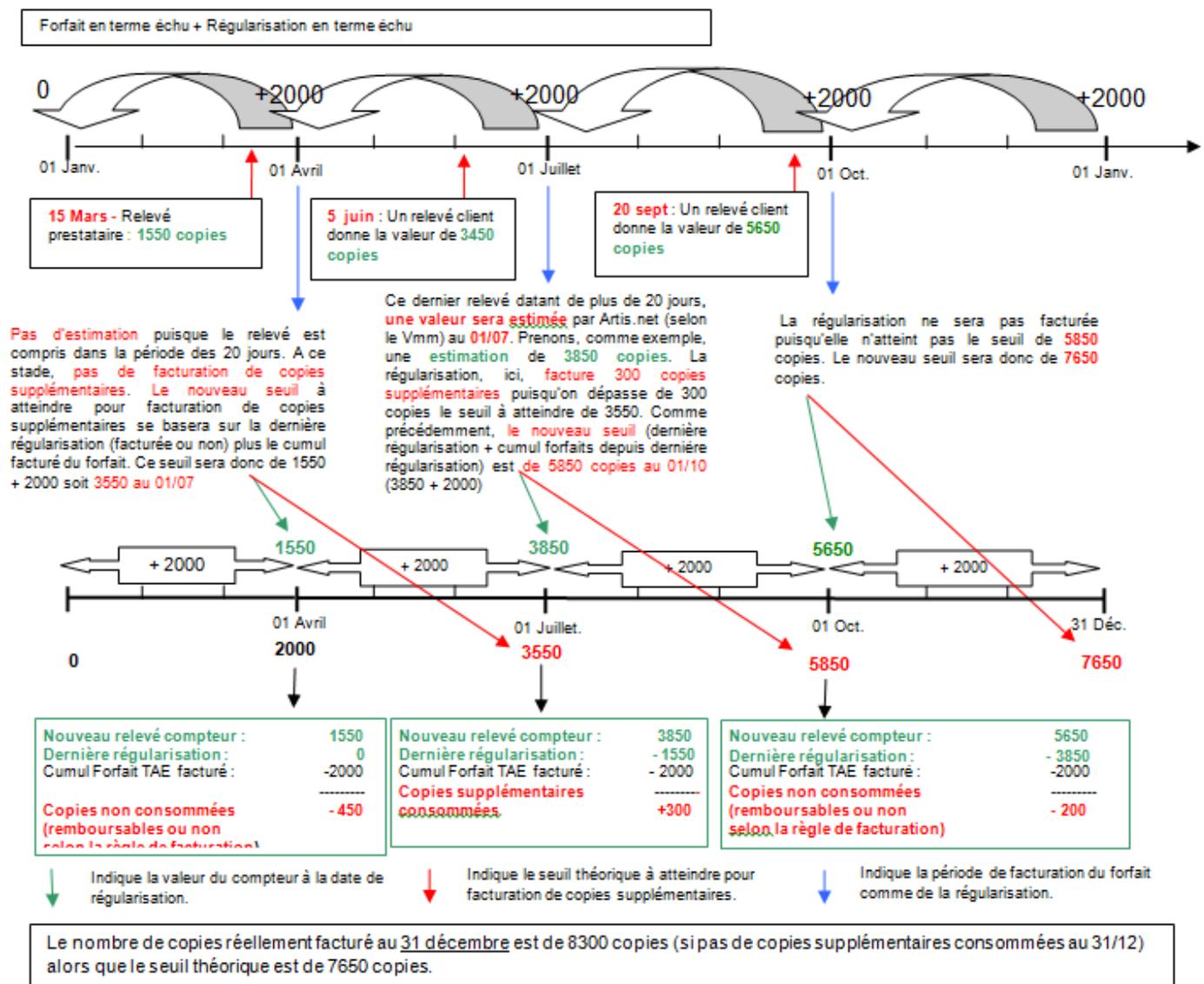
Mode Particulier : La régularisation est facturée uniquement à partir du relevé client du compteur (relevés transmis par les clients). Il n'y a pas de facturation sur estimation, ni sur relevé prestataire.

## Schématisation

Ce schéma représente le fonctionnement d'un forfait trimestriel de 2000 copies (calé pour simplification à l'année civile) en terme échu (TE) avec une régularisation trimestrielle et une règle de facturation (RFC) en mode « estimation autorisée » et sans l'option « remboursement de copies non consommées ».

Le forfait se facture donc tous les trimestres de 2000 copies en même temps que la régularisation des copies supplémentaires soit le 1er de chaque trimestre civil.

Si le forfait (ou autres types de contrat) doit se facturer à une période différente de la date d'anniversaire, un prorata se calculera automatiquement lors de la facturation. Ainsi, si l'on souhaite facturer un forfait mensuel en terme à échoir de 1000 copies au 01 avril alors que le contrat débute normalement le 15 mars, la facture portera sur 1500 copies (15 jours pour 500 copies au mois de mars et le mois avril pour 1000 copies).



## Le forfait en terme à échoir + régularisation à terme échu

### Le forfait en terme à échoir

Cette règle facture périodiquement et dès le 1er jour du contrat, un nombre déterminé de copies (terme à échoir). Prenons, comme exemple, un forfait mensuel de 1000 copies en terme à échoir commençant au 01 janvier. La facturation se déclenche donc directement au 1er janvier pour ensuite se facturer périodiquement tous les mois. Elle facture, alors, 1000 copies d'avance tous les mois.

### La régularisation en terme échu

Voir paragraphe sur la régularisation pour les forfaits en terme échu.

### Schématisation

Ce schéma représente le fonctionnement d'un forfait mensuel de 1000 copies (calé pour simplification au 1er du mois) en terme à échoir (TAE) avec une régularisation trimestrielle, une règle de facturation (RFC) en mode « estimation autorisée » et sans



Valeur de la dernière régularisation (facturée ou non),  
Cumul des forfaits facturés depuis la dernière régularisation,  
Seuil théorique à atteindre pour déclencher la facturation des copies supplémentaires.

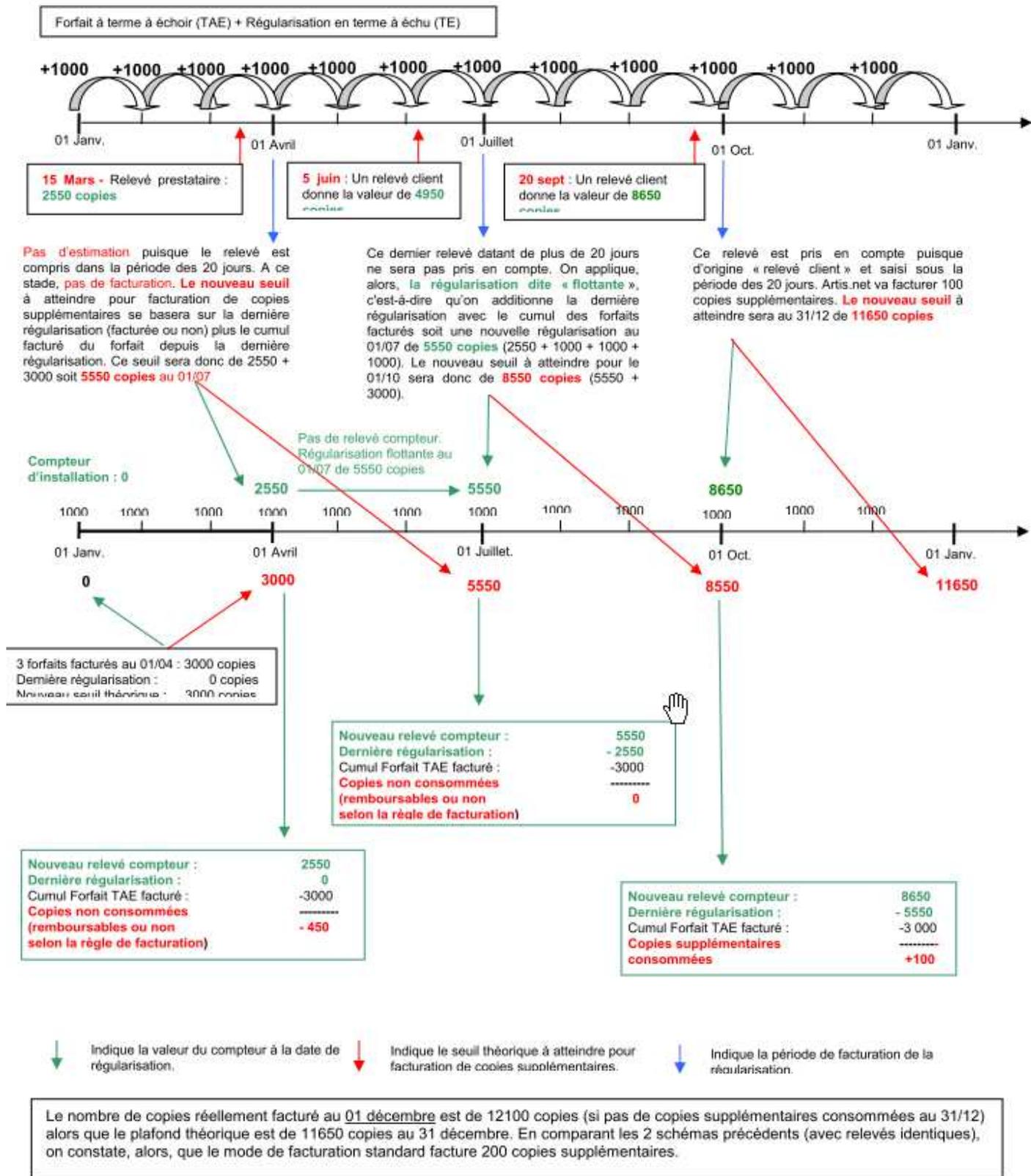
## **Forfait avec régularisation flottante**

Ce mode de facturation est assez spécifique et peu utilisé. Le mode de fonctionnement reste sensiblement le même que les 2 cas énumérés ci-dessus, à la différence que la valeur du compteur n'est jamais estimée et que la régularisation est dite « flottante ».

La base de calcul du seuil théorique à atteindre pour facturation des copies supplémentaires voire, le cas échéant, pour le remboursement des copies non consommées prend en compte la dernière régularisation auquel est rajouté le cumul des forfaits facturés jusqu'à un prochain relevé compteur.

Comme exemple, reprenons le même schéma que précédemment d'un forfait mensuel en terme à échoir de 1000 copies avec régularisation supplémentaire trimestrielle. L'estimation du mois de juillet ne sera donc pas calculée.

## **Schématisation**



Détail de la règle

## Premier écran

## Règle de Facturation Prédéfinie

Code, libellé : Compléter,

Règle choisie : Sélectionner "Forfait et régularisation",

Validité suivant la Politique Commerciale : ...

## Validité suivant la Politique Commerciale

Déclarer la période de validité commerciale,

## Section "Paramètre"

Périodicité : Définir la périodicité habituelle de la facturation du forfait,

Terme : Sélectionner,

Grandeurs relevé : "Estimation autorisée", sauf cas particulier en "Réal" ou "Particulier",

Prorata : Sélectionner,

Unités offertes et financées : En général, sans,

Mode de calcul : Sélectionner, uniquement dans le cas de grandeurs non cumulatives,

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Caractéristiques"

Prestation Remboursable : Non,

Taux indemnités de résiliation (%) : Saisir le pourcentage,

### Section "Unités du forfait"

Unités : Quantité du forfait (Peut être vide dans la RFP, et sera obligatoire lors de la création de la RFC),

Périodicité : Définir la périodicité de la régularisation,

Contrôle des forfaits à facturer : Oui,

Remboursement des unités facturées non consommées : En général, Non,

Régularisation groupée sur le module : Sans regroupement (sauf cas particulier),

Régularisation flottante : Non,

### Section "Coût Unitaire"

Facturé : Prix unitaire utilisé,

PCA/PAR : vide,

Rentabilité : vide,

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

## Section "Coût de régularisation"

Facturé : Prix unitaire utilisé,

PCA/PAR : vide,

Rentabilité : vide,

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

## Section "Format des coûts"

Nombre de décimales : 4, 5 ou plus,

Règle d'arrondi : Standard,

## Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente : Consulter [Détail de la règle, Section "Augmentation" \(#Section\\_Augmentation\)](#),

Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,

... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

Si la règle de facturation concerne une facturation fixe sur la durée du contrat (comme la facturation de loyers), mettre :

Type d'augmentation récurrente : Non révisable,

## Section "Impression"

Détail des biens : Oui,

Détail des grandeurs : Oui,

Masquer les grandeurs hors période de régularisation : Oui,

Grouper les coûts de la règle : Non,

Coût Global : Non, sauf cas particulier,

Si Oui, ARTIS.net ouvrira les sections "Coût forfaitaire - Part copie" et "Coût forfaitaire - Part loyer",

Régularisation en cours d'année :

Forfait et régularisation sur la même facture : Oui,

Facture à même date : Oui,

Régularisation en fin d'année civile :

Forfait et régularisation sur la même facture : Oui,

Facture à même date : Oui.

## RFP de type Kit

## Préambule

L'objectif est de mettre en place un contrat qui est facturé au client, au rythme de la livraison des consommables. Ce type de règle permet de gérer des contrats avec facturation de consommables (toners) en fonction des livraisons effectuées.

Exemple

Livraison d'1 toner le 22/01

Livraison de 2 toners le 15/02

Livraison d'1 toner le 31/03

La SSC va facturer un montant forfaitaire (500.00 €) multiplié par la quantité livrée (4) soit 2000.00 € pour le 1er trimestre. Ce montant couvre la fourniture des consommables mais aussi les prestations de maintenance (MO, Trajet) ainsi que la fourniture des pièces détachées.

Une SSC UT est composée :

D'un module,

D'une règle UT,

De services UT,

avec la particularité d'avoir les services UT attachés à la règle UT.

Le tarif de la règle est commun à tous les services attachés à cette règle. Pour facturer les kits couleur à un prix différent des kits N/B, il est nécessaire de créer une RFC spécifique pour chaque service : une associée au service propre au type de couverture "Consommables Noir/Blanc", et une autre au type de couverture "Consommables Couleur".

Les règles les plus souvent mises en place sont donc :

Une RFP Kit pour les copies N/B,

Une RFP Kit pour les copies Couleur.

Détail de la règle

## Premier écran

### Règle de Facturation Prédéfinie

Code, libellé : Compléter,

Règle choisie : Sélectionner "Kits de livraison",

Validité suivant la Politique Commerciale : ...

### Validité suivant la Politique Commerciale

Déclarer la période de validité commerciale,

### Section "Paramètre"

Périodicité : Définir la périodicité de facturation, exemple, "tous les mois" indique qu'ARTIS.net vérifie s'il existe de nouvelles livraisons de consommables à facturer,

Terme : "Echu" obligatoirement,

### Section "Services facturés"

Sélectionner le ou les services concernés, en général les couvertures de consommables Noir et Couleur,

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Caractéristiques"

Prestation Remboursable : Non,

Taux indemnités de résiliation (%) : Saisir le pourcentage,

### Section "Unités du forfait"

Unités : Quantité du forfait (Peut être vide dans la RFP, et sera obligatoire lors de la création de la RFC),

Périodicité : Définir la périodicité de la régularisation,

Contrôle des forfaits à facturer : Oui,

Remboursement des unités facturées non consommées : En général, Non,

Régularisation groupée sur le module : Sans regroupement (sauf cas particulier),

Régularisation flottante : Non,

### Section "Coût Unitaire"

Facturé : Prix unitaire utilisé,

PCA/PAR : vide,

Rentabilité : vide,

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

### Section "Coût de régularisation"

Facturé : Prix unitaire utilisé,

PCA/PAR : vide,

Rentabilité : vide,

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

### Section "Kit"

Engagement

Contrôler la durée de vie

Facturer l'article livré

Facturer un abonnement

Type de document à facturer

Unité de facturation

Engagement

Périodicité

Nb kits minimum

Nb kits offerts

## Section "Format des coûts"

Nombre de décimales : 4, 5 ou plus,

Règle d'arrondi : Standard,

## Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente : Consulter Détail de la règle, Section "Augmentation" (#Section\_Augmentation),

Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,

... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

Si la règle de facturation concerne une facturation fixe sur la durée du contrat (comme la facturation de loyers), mettre :

Type d'augmentation récurrente : Non révisable,

## Section "Impression"

Détail des biens : Oui

Détail des grandeurs : Oui

Masquer les grandeurs hors période de régularisation : Oui,

Grouper les coûts de la règle : Non,

Coût Global : Non, sauf cas particulier,

Si Oui, ARTIS.net ouvrira les sections "Coût forfaitaire - Part copie" et "Coût forfaitaire - Part loyer",

Régularisation en cours d'année :

Forfait et régularisation sur la même facture : Oui

Facture à même date : Oui,

Régularisation en fin d'année civile :

Forfait et régularisation sur la même facture : Oui

Facture à même date : Oui.

Gérer les RFC de type Kit

Paramétrage

Compléter les éléments de facturation dans l'écran obtenu par le lien 'Paramètres de facturation' :  
Montant facturé avec l'article de facturation (par ex : 500.00 €)

Durée de vie du kit

Nombre kits minimum

Nombre kits offerts

Facture l'article livré :

'Oui' signifie que le kit livré sera facturé par la chaîne des ventes

'Non' signifie que la facturation se fera par 'Générer les factures de solutions de services'

Renseigner les 'Services' lié à la facturation des kits (par exemple : 'Consommables Noir/blanc').

Complément :

Le tarif de la RFC est propre à un type de couverture (dans l'exemple, 'Consommables Noir/Blanc').

Pour facturer les kits couleur, créer une RFC spécifique associée au service 'Consommables Couleur'.

Créer la Solution de services client (SSC)

Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Gérer une solution de services client (SSC)

La création d'une SSC 'Contrat KIT' est identique aux autres SSC

Visualisation des livraisons de consommables

Les livraisons de consommables effectuées par un bon de livraison ou un CRIT s'affichent dans le tableau des livraisons à facturer (Consulter 'Paramètres de facturation' de la RFC).

Rentabilité

Le calcul du C.A. se fait à partir des factures réelles et non pas sur la base de l'engagement qui n'est pas forcément facturé dans sa totalité lorsqu'il n'est pas atteint.

Le traitement est spécifique à ce type de règle de facturation (pour les autres, la rentabilité prend en compte l'engagement pour estimer le C.A.).

## RFP de type Montant Forfaitaire

### Préambule

Un règle de facturation de type montant forfaitaire est une règle simple qui permet de facturer une quantité multiplié par un montant fixe à une périodicité donnée.

### Principe de fonctionnement

#### Biens rattachés

La RF Montant Forfaitaire peut fonctionner avec ou sans bien rattachés.

## RFC périodique, avec ou sans biens attachés

Dans le cas d'une RFC périodique, la présence d'un ou plusieurs biens sur la RFC ne change pas le fonctionnement de la facturation, le coût est multiplié par la quantité du forfait.

## RFC apériodique, sans bien

Le Coût de la RFC est multiplié par le nombre de Biens présents sur le Module de services. Si une quantité est présente le coût est en plus multiplié par la quantité.

## RFC apériodique, avec biens

Le Coût de la RFC est multiplié par le nombre de Biens présents sur la Règle de Facturation. Si une quantité est présente le coût est en plus multiplié par la quantité.

Détail de la règle

## Premier écran

### Règle de Facturation Prédéfinie

Code, libellé : Compléter,

Règle choisie : Sélectionner "Montant forfaitaire",

Validité suivant la Politique Commerciale : ...

(#Proceduretypedefacturation)

### Section "Paramètre"

Périodicité : Définir la périodicité habituelle de la facturation du montant forfaitaire,

Terme : Sélectionner en fonction de la politique commerciale,

Prorata : Sélectionner en fonction de la politique commerciale,

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Caractéristiques"

Prestation Remboursable : Non,

Taux indemnités de résiliation (%) : Saisir le pourcentage,

### Section "Montant forfaitaire"

Facturé : Prix unitaire utilisé,  
PCA/PAR : vide,  
Rentabilité : vide,  
Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,  
Prédéfini : Coché,

Si la règle de facturation concerne une facturation n'entrant pas dans la maintenance (comme la facturation de loyers), mettre :  
Rentabilité : 0,

## Section "Format des coûts"

Nombre de décimales : 2,  
Règle d'arrondi : Standard,

## Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente : Consulter [Détail de la règle, Section "Augmentation" \(#Section\\_Augmentation\)](#),  
Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,  
... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

Si la règle de facturation concerne une facturation fixe sur la durée du contrat (comme la facturation de loyers), mettre :  
Type d'augmentation récurrente : Non révisable,

## Section "Impression"

Détail des biens : Oui,  
Détail des grandeurs : Non.

## RFP de type Surconsommation des encres

Ce module "KPAX de niveau 2" est soumis à l'acquisition et l'activation d'une licence sous ARTIS.net, contacter ARTIS pour plus d'informations.

## Préambule

Un contrat signé entre le client et le prestataire couvre très souvent l'utilisation des consommables (encre, toner). La consommation de ces encres est en général prévu pour un taux d'encrage standard (c'est le pourcentage de couverture sur une page A4 pour une couleur).

Ce taux d'encrage est donné à titre indicatif par couleur par le constructeur. Mais dans le cadre d'un contrat, il peut être redéfini (en rapport avec le prix unitaire de vente d'une copie).

Si l'utilisateur final fait un usage intensif de son copieur, les taux d'encrage des couleur vont dépasser les taux d'encrage prévus. Le prestataire peut alors déclencher une facturation lié au dépassement de ces taux d'encrage (en général, cette possible facturation est prise en compte dans ses conditions générales de maintenance).

## Type de facturation

Lors d'un constat de dépassement, la règle de facturation d'ARTIS.net offre 3 types de facturation :

Nombre de changement de consommables :

Chaque changement de consommable ayant donné lieu à un dépassement compte pour un. Ce consommable sera facturé,

Nombre de copies :

Il s'agit du nombre de copies que le client auraient dû faire,

Au taux d'encrage prévu par le contrat

Le delta entre le taux d'encrage constaté et le taux d'encrage prévu :

Il s'agit de la différence entre les 2 taux

### Explication

		1er conso.	2ème conso.	3ème conso.	4ème conso.	Facturation de la RFC	Explication (cas du 1er consommable)
Fiche article	Taux d'encrage annoncé (1)	5.0%					Saisie
	Durabilité annoncée	30 000					Saisie
SSC, RFC	Taux d'encrage RFC	2.5%					Saisie
Calcul	Durabilité théorique RFC	60 000					$( \text{Taux\_encrage\_annoncé} / \text{Taux\_encrage\_RFC} ) \times \text{Durabilité\_annoncée}$ $( 5.0\% / 2.5\% ) \times 30\,000$
Constat	Durabilité Réelle du consommable	40 000	55 000	65 000	35 000		A partir des remontées KPAX
Calcul	Taux d'encrage réel	3.8%	2.7%	2.3%	4.3%		$\text{Taux\_encrage\_RFC} / ( \text{Durabilité\_réelle} / \text{Durabilité\_théorique\_RFC} )$ $2.5\% / ( 40\,000 / 60\,000 )$
RFC, Calcul	Par Nombre de changement de consommables	1	1	0	1	3	$\text{Taux\_encrage\_réel} > \text{Taux\_encrage\_RFC}$ donc +1 $3.8\% > 2.5\%$ donc +1
	Par Nombre de copies	20 000	5 000	0	25 000	50 000	$\text{Taux\_encrage\_réel} > \text{Taux\_encrage\_RFC}$ donc ( $\text{Durabilité\_théorique\_RFC} - \text{Durabilité\_réelle}$ ) $3.8\% > 2.5\%$ donc ( 60 000 - 40 000 )
	Par Taux d'encrage	1.25	0.23	0.00	1.79	3.26	$\text{Taux\_encrage\_réel} > \text{Taux\_encrage\_RFC}$ donc ( $\text{Taux\_encrage\_RFC} - \text{Taux\_encrage\_réel}$ ) $3.8\% > 2.5\%$ donc ( 3.8 - 2.5 )

(1) Dans le cas où le taux d'encrage annoncé dans la fiche article n'est pas renseigné, alors ARTIS.net prendra la valeur du paramètre "TAUX\_ENCRAGE\_PAR\_DEFAULT".

Selon la politique commerciale liée à la facturation de la surconsommation (prix de facturation distincts) ou à des fins statistiques (par couleur), la création du contrat (SSC) diffère :

Soit 2 règles de facturation : Une Noir et une pour Cyan+Jaune+Magenta,

Soit 1 règle de facturation : toutes les couleurs ensemble,

Ou soit il y a autant de règles de facturation que de couleurs, 4 règles : Cyan, Jaune, Magenta, Noir,

### Remarque

Ce type de RFC porte obligatoirement sur des biens. Lors de la création de la RFC du client, les biens concernés devront être

rattachés à la RFC

ARTIS préconise la création de 2 règles de facturation :

Une pour la facturation de la couleur (Cyan, Magenta, Jaune),

Une pour la facturation du noir.

## Pré-requis

La mise en place du module "KPAX niveau 1" est requis, consulter :

⇒ **Ventes / Commande client / Générer les commandes de consommables à partir des niveaux d'encre / Paramétrage**

## Paramétrage

### Taux d'encrage

Le paramètre TAUX\_ENCRAGE\_PAR\_DEFAULT permet de définir le taux d'encrage par défaut, utilisé en l'absence de taux sur les fiches articles des consommables.

⇒ **Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres**

Paramètre "TAUX\_ENCRAGE\_PAR\_DEFAULT"

Valeur : Taux d'encrage, exemple 5

Détail de la règle

## Premier écran

### Règle de Facturation Prédéfinie

Code, libellé : Compléter,

Règle choisie : Sélectionner "Surconsommation encre",

Validité suivant la Politique Commerciale : ...

(#Proceduretypedefacturation)

Section "Paramètre"

Périodicité : Définir la périodicité habituelle de la facturation de la surconsommation,

Terme : "Echu" obligatoirement,

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

## Section "Caractéristiques"

Prestation Remboursable : Non,  
Taux indemnités de résiliation (%) : 0

## Section "Surconsommation"

Type de facturation : Sélectionner le mode de facturation retenue :  
Par nombre de changement de consommable,  
Par nombre de copies,  
Par taux d'encre,  
Couleurs : Sélectionner la ou les couleurs concernées par le mode de facturation,  
Taux de surconsommation : exemple 4% (alors que le taux d'encre dans la fiche article, donnée théorique du constructeur, peut être de 5%),

## Section "Coût Unitaire"

Facturé : Prix unitaire utilisé,  
PCA/PAR : 0,  
Rentabilité : 0,  
Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,  
Prédéfini : Coché,

## Section "Format des coûts"

Nombre de décimales :  
2, dans les cas "Par nombre de changement de consommable", ou "Par taux d'encre",  
4, 5 ou plus dans le cas "Par nombre de copies",

Règle d'arrondi : Standard,

## Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente : Consulter [Détail de la règle, Section "Augmentation" \(#Section\\_Augmentation\)](#),  
Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,  
... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

## Section "Impression"

Détail des biens : Oui,  
Détail des grandeurs : Non.

## RFP de type Tranche

## Préambule

Cette règle facture le plus souvent une tranche copies, c'est à dire un nombre fixe de copies avec une périodicité sur une durée. Dans certain cas, elle facture en plus une régularisation, c'est à dire un nombre de copies avant la facturation d'une nouvelle tranche. Ce nombre est le delta entre une position compteur et la tranche copies à atteindre (plafond des copies facturées).

Les règles les plus souvent mises en place sont :

Une RFP Tranche pour les copies N/B,  
Une RFP Tranche pour les copies Couleur,

Si les prix des A3 sont différents des A4 :

Une RFP Tranche pour les copies A4 N/B,  
Une RFP Tranche pour les copies A3 N/B,  
Une RFP Tranche pour les copies A4 Couleur,  
Une RFP Tranche pour les copies A3 Couleur,

...

## **La tranche en terme échu sans régularisation**

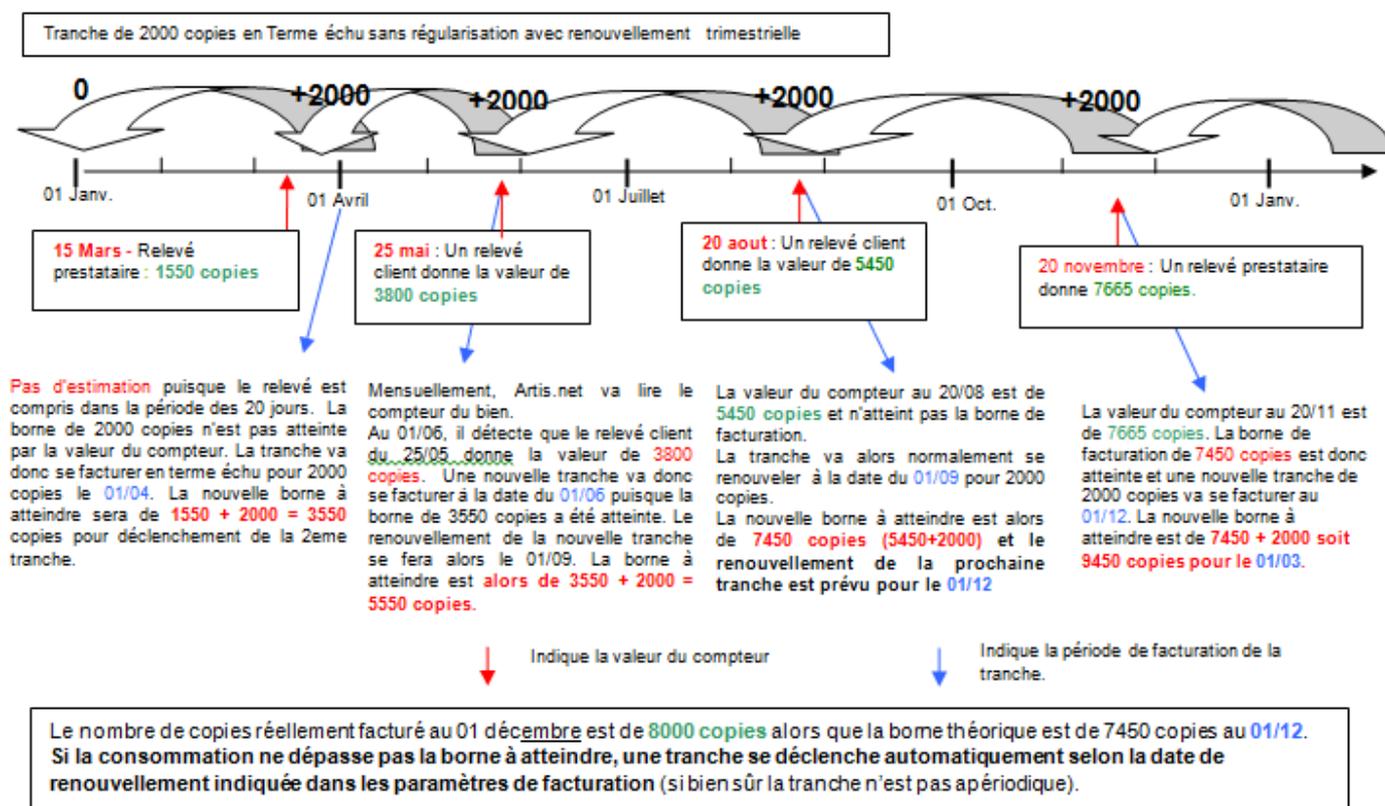
### **La tranche en terme échu**

Cette règle facture périodiquement (par sa date de renouvellement) et à échéance révolue un nombre déterminé de copies. Prenons, comme exemple, une tranche trimestrielle en terme échu commençant au 01 janvier. La facturation se déclenchera donc le 31 mars pour ensuite se facturer périodiquement tous les trimestres à moins que la valeur du compteur ne dépasse la tranche à atteindre et qu'une nouvelle tranche se déclenche avant échéance.

La différence entre un forfait et une tranche est principalement sur ce point. Le forfait se déclenche toujours à période régulière et fixe alors qu'une tranche peut se renouveler soit par la consommation (valeur compteur dépassant la tranche à atteindre) soit à date de renouvellement (tranche limitée dans le temps généralement fixée à 12 mois après la date de dernière facture réelle).

On peut, bien sûr, toujours paramétrer une tranche comme « illimitée » (apériodique). Seule, alors, la consommation déclenchera une nouvelle tranche. Aujourd'hui, ce type de règle est de plus en plus remplacé par des tranches renouvelables annuellement.

### **Schématisation**



## La tranche en terme à échoir sans régularisation

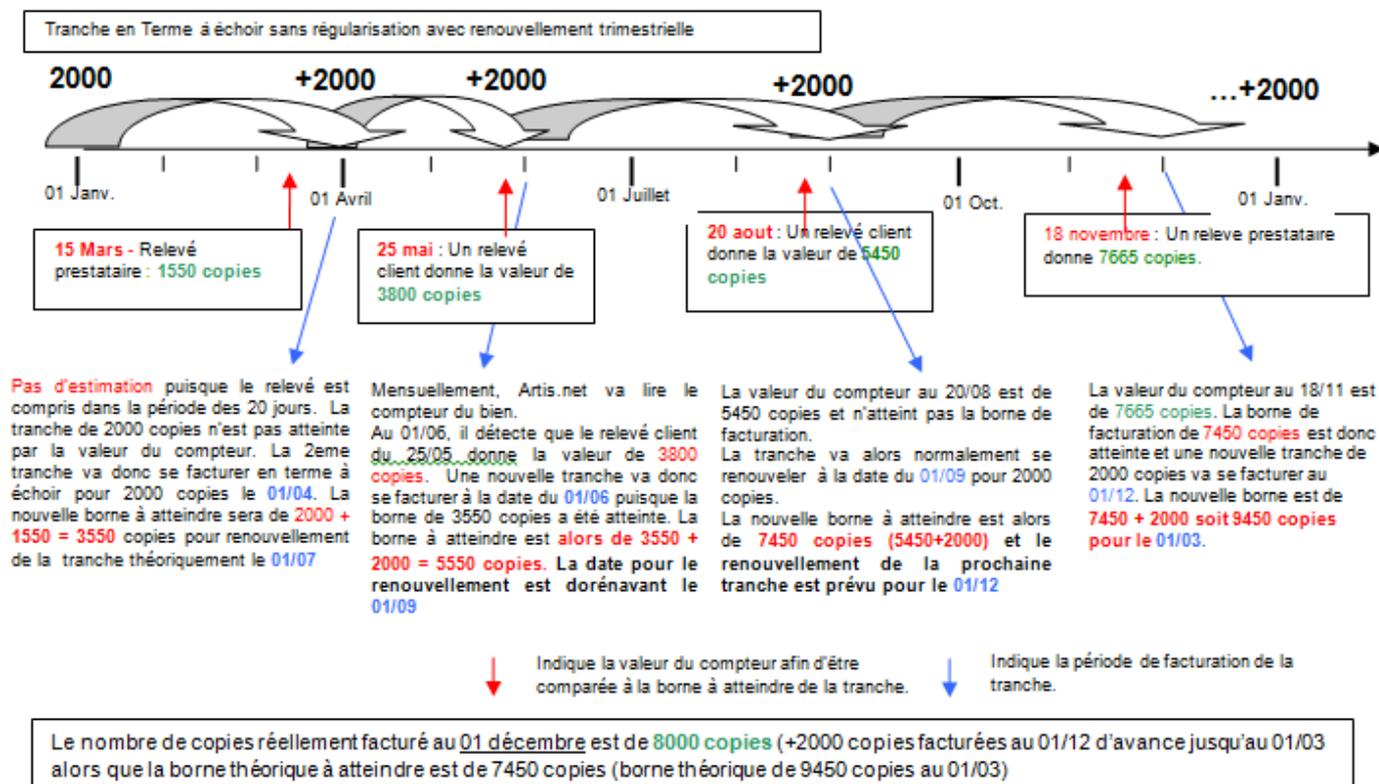
### La tranche en terme à échoir

Cette règle facture périodiquement (par la date de renouvellement) et dès le 1er jour du contrat un nombre déterminé de copies. Prenons, comme exemple, une tranche renouvelable trimestriellement en terme à échoir commençant au 01 janvier. La facturation se déclenche donc le 01 janvier pour ensuite se facturer périodiquement tous les trimestres à moins que la valeur du compteur ne dépasse la borne à atteindre et qu'une nouvelle tranche se déclenche avant échéance.

Comme précédemment expliqué pour la tranche échue, une tranche peut, aussi, être limitée ou pas dans le temps. Si l'option « apériodique » est cochée, la tranche sera alors « illimitée » et ainsi, seule la consommation déclenchera une nouvelle tranche.

### Schématisation

Prenons le même exemple que précédemment mais avec une tranche ce coup-ci en terme à échoir avec renouvellement trimestriel.



## La tranche en terme à échoir avec régularisation

Bien que cela ne soit pas des plus courants, Artis.net donne la possibilité de facturer une régularisation de copies supplémentaires avant renouvellement de la tranche.

### Régularisation

Rappel : Une régularisation est toujours en terme échu. La règle permet de prendre en compte la régularisation selon trois types de valorisation compteur (définissable dans la règle).

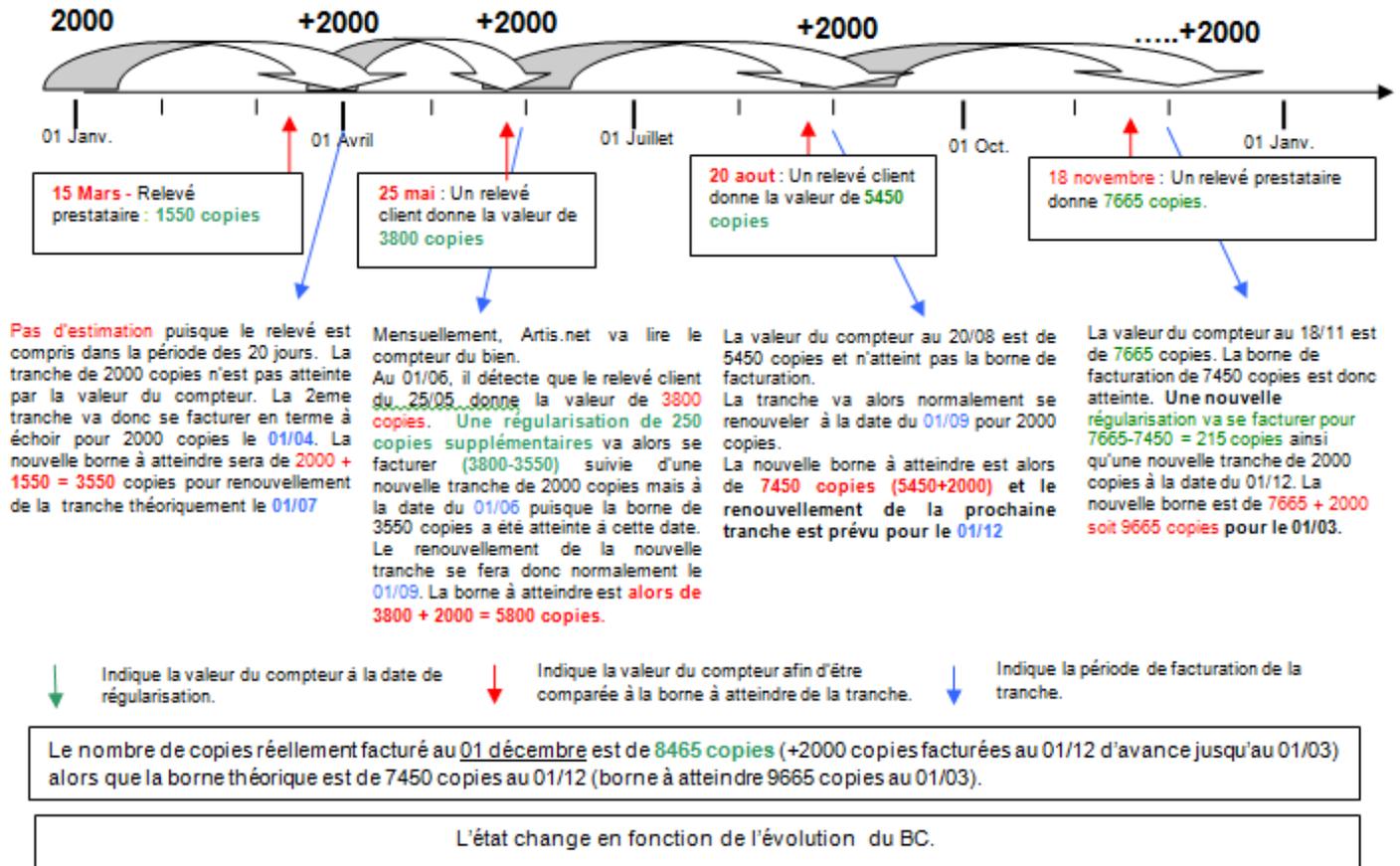
Mode Réel : Pas d'estimation sur ce mode. La régularisation ne prendra en compte que les relevés d'origine « relevé client » ou « relevé prestataire ».

Mode Estimation autorisée : La règle est facturée selon un paramètre prédéfini et modifiable lors de la génération ou de la simulation de la facturation. Ce paramètre permet de rechercher sous les 20 derniers jours (valeur par défaut mais modifiable par l'utilisateur), le compteur le plus récemment saisi. Au delà de ces 20 jours, le compteur est estimé selon son VMM à la date de facturation.

Mode Particulier : La régularisation est facturée uniquement à partir du relevé client du compteur (relevés transmis par les clients). Il n'y a pas de facturation sur estimation, ni sur relevé prestataire.

### Schématisation

Tranche en Terme à échoir avec régularisation de copies supplémentaires (terme échu) et renouvellement trimestriel



Détail de la règle

## Premier écran

### Règle de Facturation Prédéfinie

Code, libellé : Compléter,

Règle choisie : Sélectionner "Tranche",

Validité suivant la Politique Commerciale : ...

### Validité suivant la Politique Commerciale

Déclarer la période de validité commerciale,

### Section "Paramètre"

Périodicité : Définir la périodicité de la facturation de la tranche, en général : "Tous les mois",

Terme : Sélectionner,

Grandeurs relevé : "Estimation autorisée", sauf cas particulier en "Réal" ou "Particulier",

Unités offertes et financées : En général, sans,

Mode de calcul : Sélectionner, uniquement dans le cas de grandeurs non cumulatives,

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Caractéristiques"

Prestation Remboursable : Non,

Taux indemnités de résiliation (%) : Saisir le pourcentage,

### Section "Tranche"

Quantité : Quantité de la tranche (Peut être vide dans la RFP, et sera obligatoire lors de la création de la RFC),

Périodicité : en général "Tous les 12 mois",

Dépassement

Une nouvelle tranche est facturée : En général Oui,

Le dépassement est facturé au coût unitaire suivant : Cas plus rare. Si Oui, ARTIS.net ouvrira les sections "Dépassement",

### Section "Coût Unitaire"

Facturé : Prix unitaire utilisé,

PCA/PAR : vide,

Rentabilité : vide,

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

### Section "Dépassement"

Facturé : Prix unitaire utilisé,

PCA/PAR : vide,

Rentabilité : vide,

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

### Section "Format des coûts"

Nombre de décimales : 4, 5 ou plus,

Règle d'arrondi : Standard,

### Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente : Consulter [Détail de la règle, Section "Augmentation" \(#Section Augmentation\)](#),

Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,

... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

## Section "Impression"

Détail des biens : Oui,

Détail des grandeurs : Oui,

Grouper les coûts de la règle : Non.

## RFP de type Tranche de grandeur à l'unité

### Préambule

Une règle de facturation UT est de type Tranche de grandeur à l'unité.

### Principe de fonctionnement

La règle de facturation permet de facturer à échoir, un forfait (ou tranche) d'Unités de temps (UT).

Les temps des interventions réalisées (Main d'oeuvre et Déplacement) sont traduits en unités de temps. Ces unités sont alors décomptées du forfait.

Lorsque le solde d'UT est inférieur ou égal à zéro, la règle de facturation va déclencher la facturation :

Soit d'un nouveau forfait (ou tranche),

Soit les UT manquantes permettant de couvrir le solde négatif.

Une SSC UT est composée :

D'un module,

D'une règle UT,

De services UT, consulter Service prédéfini de type UT (#RFUT04),

avec la particularité d'avoir les services UT attachés à la règle UT.

Si une prestation dans un CRIT est couvert à la fois par :

un service (heure),

un service (UT),

quelque soit la portée des modules (sur un bien ou sur raison sociale).

Alors c'est le service (Heure) qui pris en compte ; il est prioritaire. Donc il faut n'avoir qu'un seul service en place dans la SSC : le service (UT)

Il n'y a pas besoin de bien avec des compteurs pour faire fonctionner ce type de règle de facturation.

### UT avec une période limitée

Dans le cas où les UT facturées ont une durée limitée, la Périodicité doit être définie, exemple pour une durée de un an, la périodicité est "tous les 12 mois".

Il est possible alors de reporter ou non les unités non consommées :

Si dans la période en cours (qui s'achève), les UT non consommées sont perdues pour le client, le report est positionné à "Non",  
Si dans la période en cours (qui s'achève), les UT non consommées doivent être reportées sur la période suivante (qui va être facturée), le report est mi à "Oui".

Si au cours de la période en-cours, le nombre UT consommées dépasse le nombre d'UT facturées, que faire ? Deux possibilités :  
Une nouvelle tranche est facturée : Le CRIT qui est cause n'est pas facturable. La facturation de la SSC procède à la facturation d'autant de tranches complètes d'UT nécessaire à la couverture de la totalité des UT consommées. La période de validité des UT débute alors à partir de cette de facturation.

Le dépassement est facturée au coût unitaire suivant (coût à préciser dans le tableau "Coût unitaire") : Le CRIT qui est en cause n'est pas facturable. Le temps du CRIT est convertit en UT et impacte la règle de facturation. En fonction de la périodicité précisée dans le premier écran, la facturation de la SSC procède à la facturation de toutes les UT supplémentaires.

## UT illimitée

Il d'agit de mettre "Apériodique". Les UT sont valables sans limite dans le temps.

Si au cours de la période en-cours, le nombre UT consommées dépasse le nombre d'UT facturées, que faire ?

Seule l'option "Une nouvelle tranche est facturée" est nécessaire. Le CRIT qui est en cause n'est pas facturable. La facturation de la SSC procède à la facturation d'autant de tranches complètes d'UT nécessaire à la couverture de la totalité des UT consommées. Les UT du solde sont valables sans limite dans le temps.

Détail de la règle

## Premier écran

### Règle de Facturation Prédéfinie

Code, libellé : Compléter,

Règle choisie : Sélectionner "Tranche de grandeur à l'unité",

Validité suivant la Politique Commerciale : ...

### Validité suivant la Politique Commerciale

Déclarer la période de validité commerciale,

## Section "Paramètre"

Périodicité : Définir la périodicité de la facturation de la tranche, en général : "Tous les mois",

Terme : "A échoir" obligatoirement,

Unités offertes et financées : En général, sans,

## Section "Services facturés"

Obligatoire, sélectionner le ou les services concernés, en général les couvertures Main d'oeuvre et Déplacement,  
Sans quoi, les temps des CRIT ne seront pas convertis en UT et seront facturable.

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Caractéristiques"

Prestation Remboursable : Non,  
Taux indemnités de résiliation (%) : Saisir le pourcentage,

### Section "Tranche d'unité"

Grandeurs à l'unité : Quantité d'UT du forfait (Peut être vide dans la RFP, et sera obligatoire lors de la création de la RFC),  
Renouvellement  
Périodicité : Définir la périodicité de tranche, en général "Tous les 12 mois",  
Report des unités non consommées : En général Non,

### Section "Dépassement"

Une nouvelle tranche est facturée : En général Oui,  
Le dépassement est facturé au coût unitaire suivant : Cas plus rare. Si Oui, ARTIS.net ouvrira les sections "Coût Dépassement",

### Section "Coût Unitaire"

Facturé : Prix unitaire utilisé,  
PCA/PAR : vide,  
Rentabilité : vide,  
Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,  
Prédéfini : Coché,

### Section "Coût Dépassement"

Facturé : Prix unitaire utilisé,  
PCA/PAR : vide,  
Rentabilité : vide,  
Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,  
Prédéfini : Coché,

### Section "Format des coûts"

Nombre de décimales : au minimum 3. Si avant la mise en place d'ARTIS.net, des montants forfaitaires étaient facturés,  
positionne à 4 pour être plus juste,

Règle d'arrondi : Standard,

## Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente : Consulter Détail de la règle, Section "Augmentation" (#Section Augmentation),  
Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,  
... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

## Section "Impression"

Détail des biens : Oui.

### Les prestations prédéfinies et les UT

Les prestations prédéfinies sont les lignes de prestation qui s'affichent lors des CRIT, en session ARTIS.net ou sur PDA.

Le lien entre les services (couvertures) et les lignes de prestations dans les CRIT se fait de la manière suivante :

Domaine Solution de service			Domaine Service		
SSC	MSC	RFC (E)	Service ou couverture (D)	Domaine Article Classification "Couverture contractuelle des articles" (C)	Article (B) Ligne de prestation (A)
Contrat offrant des couvertures au nom du client "Porte sur raison sociale" ou sur un ou des biens précis.			Règle de facturation permettant gérer les facturées qui sont consommées.	Liste des couvertures offertes par le type de contrat. Les services (ou couvertures) couvrent des besoins sans décompte d'UT (pièces, fournitures, éventuellement le déplacement..) ou couvrent des et besoins donnant lieu à un décompte d'UT (mains d'oeuvre, éventuellement le déplacement...)	A chaque ligne de prestation, un article est associé. Dans les CRIT, il s'agit de rubriques dans lesquelles le technicien va pouvoir saisir les consommations de temps (MO, déplacement). Les pièces et et les fournitures sont des articles directement saisis dans les CRITs.
"Groupe" permet de rassembler les RFC et services.			Le rattachement des services à la règle de facturation UT est impératif.	Cette classification est obligatoire pour tous les articles. C'est l'article et sa catégorie dans la classification qui permettent à ARTIS.net de savoir ce qu'il faut appliquer comme traitement, lors de la saisie du CRIT. (2) Il faut donc avoir une classification suffisamment précise et déterminante afin qu'ARTIS.net trouve la bonne couverture	Dans les CRIT, il s'agit de rubriques dans lesquelles le technicien va pouvoir saisir les consommations de temps (MO, déplacement). Les pièces et et les fournitures sont des articles directement saisis dans les CRITs.
(1) Depuis la ligne de prestation, ARTIS.net va remonter à l'article, puis à la catégorie de la classification "couverture contractuelle des articles", puis à la couverture, puis à la règle de facturation. Il mettra alors à jour le nombre d'UT consommées après avoir transformé le temps saisi en nombre d'UT, selon la définition de la couverture.					

Suivant la règle définie au point (1) ci-dessus, ARTIS.net ne doit détecter qu'une seule couverture (2), sans quoi, le décompte ne s'effectuera pas correctement.

(A) - Exemple de prestations liées à des articles (B) :

CodeLibellé prestation	Code articleLibellé article
PDUT Déplacement (Aller)	PITDUT Déplacement UT
P2UT Couponning 2 UT par 1/4 heure	PIT2UT Couponning 2 UT par 1/4 heure (CRIT)
P3UT Couponning 3 UT par 1/4 heure	PIT3UT Couponning 3 UT par 1/4 heure (CRIT)
P4UT Couponning 4 UT par 1/4 heure	PIT4UT Couponning 4 UT par 1/4 heure (CRIT)
P5UT Couponning 5 UT par 1/4 heure	PIT5UT Couponning 5 UT par 1/4 heure (CRIT)
P1UT Couponning 1 UT par 1/4 heure	PIT1UT Couponning 1 UT par 1/4 heure (CRIT)
PDUT Déplacement (Retour)	PITDUT Déplacement UT

(C) - Classification "couverture contractuelle des articles" se rapportant à l'exemple ci-dessus :

Code2	Nom2	Code3	Nom3
MO	Main d'oeuvreMOIMHR	Main d'oeuvre	Impression (Heure)
MO	Main d'oeuvreMOCXHR	Main d'oeuvre	Connexion (Heure)
MO	Main d'oeuvreMO1UT	Main d'oeuvre 1 UT	par 1/4 heure
MO	Main d'oeuvreMOCXUT	Main d'oeuvre	Connexion (UT)
MO	Main d'oeuvreMO2UT	Main d'oeuvre 2 UT	par 1/4 heure
MO	Main d'oeuvreMO3UT	Main d'oeuvre 3 UT	par 1/4 heure
MO	Main d'oeuvreMO4UT	Main d'oeuvre 4 UT	par 1/4 heure
MO	Main d'oeuvreMO5UT	Main d'oeuvre 5 UT	par 1/4 heure

(D) - Liste des couvertures pour l'exemple :

Code	Libellé	Type de couverture (Niveau 1)	Type de couverture (Niveau 2)
SMOIMUT	Main d'oeuvre Impression (UT)	Main d'oeuvre 1 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre
SDPH	Déplacement	Déplacement (Heure)	Déplacements
SDPUT	Déplacement (UT)	Déplacement (UT)	Déplacements
SMO1UTQ	Couponning 1 UT par 1/4 h	Main d'oeuvre 1 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre
SMO2UTQ	Couponning 2 UT par 1/4 h	Main d'oeuvre 2 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre
SMO3UTQ	Couponning 3 UT par 1/4 h	Main d'oeuvre 3 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre
SMO4UTQ	Couponning 4 UT par 1/4 h	Main d'oeuvre 4 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre
SMO5UTQ	Couponning 5 UT par 1/4 h	Main d'oeuvre 5 UT par 1/4 heure	Main d'oeuvre

(E) - Règle de facturation portant sur les UT

Règle de Facturation Prédéfinie

Code : RFCUT

Libellé : Couponning

Règle choisie : Tranche de grandeurs à l'unité

Services facturés :

Code	Libellé
SMO3UTQ	Couponning 3 UT par 1/4 h
SMO4UTQ	Couponning 4 UT par 1/4 h
SMO5UTQ	Couponning 5 UT par 1/4 h
SDPUT	Déplacement (UT)
SMO1UTQ	Couponning 1 UT par 1/4 h
SMO2UTQ	Couponning 2 UT par 1/4 h

Sur les PDA, les prestations s'affichent ainsi :

The screenshot shows the ARTIS mobile application interface. At the top, there is a status bar with icons for Bluetooth, Wi-Fi, signal strength, and battery, along with the time 12:02. Below the status bar is a blue header with the ARTIS logo on the left and a home icon and a document icon on the right. Below the header, the text "Crit" is on the left and "Prestations" is on the right. The main content area displays a list of services, each with a title, a time input field, and a billing status dropdown menu. The services listed are:

- Déplacement (Aller)**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert
- Couponning 2 UT par 1/4 heure**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert
- Couponning 3 UT par 1/4 heure**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert
- Couponning 4 UT par 1/4 heure**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert
- Couponning 5 UT par 1/4 heure**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert
- Couponning 1 UT par 1/4 heure**: Temps 0 h 00, Etat facturation Couvert

At the bottom of the screen, there are five circular indicators, with the second one from the left being highlighted in blue.

## Précautions

Si une prestation dans un CRIT est couvert à la fois par :

un service (heure)

un service (UT)

quelque soit la portée des modules (sur un bien ou sur raison sociale)

Alors c'est le service (Heure) qui pris en compte ; il est prioritaire.

Donc il faut n'avoir qu'un seul service en place dans la SSC : le service (UT)

## RFP de type Unités réelles consommées en terme échu

### Préambule

Une règle de facturation de type Unités réelles consommées en terme échu (ou Relevé copies) permet de facturer une consommation basée sur un compteur, selon une périodicité convenue.

Les règles les plus souvent mises en place sont :

Une RFP Unités consommées pour les copies N/B,

Une RFP Unités consommées pour les copies Couleur,

Si les prix des A3 sont différents des A4 :

Une RFP Unités consommées pour les copies A4 N/B,

Une RFP Unités consommées pour les copies A3 N/B,

Une RFP Unités consommées pour les copies A4 Couleur,

Une RFP Unités consommées pour les copies A3 Couleur,

...

Détail de la règle

### Premier écran

#### Règle de Facturation Prédéfinie

Code, libellé : Compléter,

Règle choisie : Sélectionner "Unités réelles consommées en terme échu",

Validité suivant la Politique Commerciale : ...

#### Validité suivant la Politique Commerciale

Déclarer la période de validité commerciale,

#### Section "Paramètre"

Périodicité : Définir la périodicité de la facturation des relevés, En général, trimestrielle,

Terme : Obligatoirement "Echu",

Grandeurs relevé : "Estimation autorisée", sauf cas particulier en "Réel" ou "Particulier",

Unités offertes et financées : En général, sans,

Mode de calcul : Sélectionner, uniquement dans le cas de grandeurs non cumulatives,

## Paramètres de facturation (Deuxième écran)

### Section "Caractéristiques"

Prestation Remboursable : Non,

Taux indemnités de résiliation (%) : Saisir le pourcentage,

Facturation Groupée pour les biens : Consulter Détail de la règle RFP, Facturation groupée pour les biens (#Facturation\_group %C3%A9e biens),

### Section "Coût Unitaire"

Facturé : Prix unitaire utilisé,

PCA/PAR : vide,

Rentabilité : vide,

Article : Article utilisé pour établir la ligne de facture,

Prédéfini : Coché,

### Section "Format des coûts"

Nombre de décimales : 4, 5 ou plus,

Règle d'arrondi : Standard,

### Section "Augmentation"

Type d'augmentation récurrente : Consulter Détail de la règle, Section "Augmentation" (#Section\_Augmentation),

Sélectionner l'option en fonction de la politique commerciale,

... : Compléter les champs suivant l'option choisie (consulter ),

### Section "Impression"

Détail des biens : Oui

Détail des grandeurs : Oui

Grouper les coûts de la règle : Non.

## Gérer un service prédéfini (SP)

⇒ **Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Gérer un service prédéfini (SP)**

Les services prédéfinis permettent de définir les services et couvertures qui entreront dans la compositions des Modules de Services Prédéfinis.

Ce sont par exemple:

La couverture de consommables

La couverture de pièces détachées

La couverture de la Main d'œuvre (Main d'heure horaire ou main d'œuvre décomptée en unités de temps UT)

Un délai\*

Les services prédéfinis peuvent être de différents types :

Délai

Illimité

UT

Temps planifié

Garantie

Le choix d'une couverture pour le service est obligatoire

## Service UT

Les services doivent être obligatoirement dans le même module que la règle de facturation.

### Cas simple, UT en fonction d'une durée

Le temps est converti en une unité de temps, exemple : 1 UT = un 1/4 d'heure ou 1 UT = une 1/2 heure.

Périodicité : "Apériodique"

Le service est qualifié en unités : "sans unité de mesure"

Critère de comparaison : "="

Valeur : "1"

Caractéristiques Qualitatives : "Oui"

Consommation en unités : "De temps"

Une unité de traitement correspond à : "1" "Quart d'heure(s)" (ou Demi-heure, Heure, Minute)

### Cas forfaitaire

Quel que soit le temps passé, un nombre fixe d'UT est décompté, exemple : Pour un déplacement 4 UT sont décomptées.

Périodicité : "Apériodique"

Le service est qualifié en unités : "sans unité de mesure"

Critère de comparaison : "="

Valeur : "4"

Caractéristiques Qualitatives : "Oui"

Consommation en unités : "De temps"

Une unité de traitement correspond à : "50" "Heure(s)"

Les déplacements dont la durée sont inférieurs à 50 heures feront l'objet d'un décompte de 4 UT. "50 heures" est une valeur suffisamment grande afin qu'elle ne soit jamais dépassée. Ce cas peut être exprimées dans une unité de temps différente des autres services et "Grandeurs facturées".

## Cas complexe

Le temps est à décompter en UT selon la nature du travail effectué. Exemple :

Temps de niveau 1 (PC, Imprimante...) : 4 UT par 1/4 d'heure

Temps de niveau 2 (Réseaux, Serveurs...) : 5 UT par 1/4 d'heure

Temps de niveau 3 (Solutions) : 6 UT par 1/4 d'heure

Temps de déplacement : : 4 UT par 1/4 d'heure

Nom du service	Périodicité	Le service est qualifié en unités	Critère de comparaison	Valeur	Caractéristiques Qualitatives	Consommation en unités	Une unité de traitement correspond à
Temps de niveau 1 (PC, Imprimante...)	Apériodique	sans unité de mesure	=	4	Oui	De temps	1 Quart d'heure(s)
Temps de niveau 2 (Réseaux, Serveurs...)	Apériodique	sans unité de mesure	=	5	Oui	De temps	1 Quart d'heure(s)
Temps de niveau 3 (Solutions)	Apériodique	sans unité de mesure	=	6	Oui	De temps	1 Quart d'heure(s)

## Précautions

Si une prestation dans un CRIT est couvert à la fois par :

un service (heure),

un service (UT),

quelque soit la portée des modules (sur un bien ou sur raison sociale).

Alors c'est le service (Heure) qui pris en compte ; il est prioritaire.

Donc il faut n'avoir qu'un seul service en place dans la SSC : le service (UT)

## Service prédéfini maintenance préventive

Un service de type maintenance préventive (appelé aussi demi-journée préventive) permet de générer des DIT récurrentes pour un contrat client

### Paramètres particuliers

Type de couverture : sélectionner une couverture main d'œuvre en UT

### Caractéristiques

Service qualifié en unité de temps

### Caractéristiques quantitatives

Indiquer la durée de la prestation. Le champ du milieu doit rester sur Vide.

Ex :

1 vide heure

1 vide demi journée

1 vide jour

## Caractéristiques qualitatives

Cocher Oui

Consommation en unité de temps

Pour la correspondance unité de traitement, saisir l'équivalence en temps de la caractéristique quantitative par le nombre d'unités de traitement. Les unités de traitement étant vendues par une RFC associée au service client maintenance préventive. Le champ du milieu doit rester à vide.

Ex :

Caractéristique quantitative Une 1/2 journée -> Caractéristique qualitative 3 heures

Caractéristique quantitative Une 1/2 journée -> Caractéristique qualitative 7 demi-heures

## Calcul des couvertures du dépassement

Il s'agit de définir les tranches pour

Dépassement Offert

Dépassement facturé en UT

Dépassement facturé en JP

Ex:

0%	Offert	50%	UT	75%	JP	100%
----	--------	-----	----	-----	----	------

La combinaison ci-dessus en exemple permet de dire qu'un dépassement de prestation :

- est offert si le dépassement ne dépasse pas 50%
- est facturé en unité de temps si le dépassement ne dépasse pas 75%
- est facturé par une nouvelle journée planifiée si le dépassement est supérieur à 75%

## Périodicité

Mettre périodique

Les éléments suivants s'affichent :

Détail de la DIT : il s'agit du texte qui apparaîtra sur les DIT générées pour le service

État de l'intervention : planifiée ou à planifier

Mode de génération :

Manuelle : modalité de génération laissée au choix de l'opérateur lors du traitement

A la clôture : la DIT suivante se génère quand une DIT passe à l'état clôturée

Prochaine DIT : ne générer que la prochaine DIT prévue dans la calendrier

Par période : définir une plage de dates pour les DIT à générer lors du traitement

Toutes : générer toutes les DIT d'un coup.

Type d'intervention : sélectionner un type permettant d'identifier les prestations préventives

Affection Intervenant : déconseillé pour le SP, à mettre sur le SC

UO : sélection d'une UO si UO particulière prévue pour le type de prestation

Domaine d'intervention

Nature d'intervention : mettre une nature de type prestation préventive

Type de prestation : Planifiée

Pour finir cliquer sur le lien Périodicité pour indiquer la périodicité de génération des DIT préventives, un type "A date variable" permet de gérer les différents cas :

Tous les jours

Toutes les semaines

Tous les mois (premier jour, dernier jour...)

## Gérer une condition générale de vente prédéfinie

En cours de rédaction.

## Lister les SSP avec les RFP

⇒ **Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Lister les SSP avec les RFP**

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	CodeSSP	Texte	
2	B	LibelléSSP	Texte	
3	C	CodeMSP	Texte	
4	D	LibelléMSP	Texte	
5	E	CodeRFP	Texte	
6	F	LibelléRFP	Texte	
7	G	Option	Texte	

## Lister les SSP avec les SP

⇒ **Solutions de services / Solutions de services prédéfinies / Lister les SSP avec les SP**

Position	Position lettrée	Libellé colonne	Format	Commentaire
1	A	CodeSSP	Texte	

2	B	LibelléSSP	Texte	
3	C	CodeMSP	Texte	
4	D	LibelléMSP	Texte	
5	E	CodeSP	Texte	
8	F	LibelléSP	Texte	
7	G	Option	Texte	Indique si le MSP (et le SP associé) sont obligatoire ou non dans la SSP

## Suivi et contrôle des SSC

### Consulter les SSC

⇒ **Solution de services / Suivi et contrôle des SSC / Consulter les SSC**

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	Code SSC	Texte	
2	B	Libellé SSC	Texte	
3	C	Commentaire SSC	Texte	
4	D	Date début SSC	Instant	
5	E	Date fin SSC	Instant	
6	F	Statut SSC	Texte	
7	G	Date modif Statut SSC	Instant	
8	H	Date système modif Statut SSC	Instant	
9	I	Modificateur Statut SSC	Texte	
10	J	Durée SSC	Monétaire	
11	K	Durée SSC (unité)	Texte	
12	L	Date envoi SSC	Instant	
13	M	Date acceptation SSC	Instant	
14	N	Ancien code SSC	Texte	
15	O	Code SSP	Texte	
16	P	Libellé SSP	Texte	
17	Q	Org int	Texte	
18	R	Organisation interne	Texte	
19	S	Code client	Texte	
20	T	Raison sociale client	Texte	
21	U	Client adresse 1	Texte	
22	V	Client adresse 2	Texte	
23	W	Client adresse 3	Texte	
24	X	Client adresse 4	Texte	
25	Y	Client CP	Texte	
26	Z	Client Ville	Texte	
27	AA	Client tél 1	Texte	
28	AB	Client tél 2	Texte	
29	AC	Client fax	Texte	
30	AD	Client mobile 1	Texte	
31	AE	Client mobile 2	Texte	
32	AF	Client mail 1	Texte	
33	AG	Client mail 2	Texte	
34	AH	Chargé factu SSC	Texte	
35	AI	Nom chargé factu SSC	Texte	
36	AJ	Prénom chargé factu SSC	Texte	
37	AK	Chargé affaire SSC	Texte	
38	AL	Nom chargé affaire SSC	Texte	
39	AM	Prénom chargé affaire SSC	Texte	
40	AN	Signataire SSC	Texte	
41	AO	Nom signataire SSC	Texte	
42	AP	Prénom signataire SSC	Texte	
43	AQ	Code MSC	Texte	
44	AR	Nom MSC	Texte	
45	AS	Date début MSC	Instant	
46	AT	Date fin MSC	Instant	
47	AU	Durée MSC	Monétaire	

48	AV	Durée MSC (unité)	Texte	
49	AW	Porte sur raison sociale	Texte	
50	AX	Statut MSC	Texte	
51	AY	Reconduction	Texte	
52	AZ	Reconduction durée	Monétaire	
53	BA	Reconduction durée (unité)	Texte	
54	BB	Reconduction fin définitive	Instant	
55	BC	Nb CGV MSC	Monétaire	
56	BD	Code MSP	Texte	
57	BE	Nom MSP	Texte	
58	BF	Code RFC	Texte	
59	BG	Libellé RFC	Texte	
60	BH	Type RFC	Texte	
61	BI	Rang RFC	Monétaire	
62	BJ	Code RFP	Texte	
63	BK	Nom RFP	Texte	
64	BL	Nb Biens / Grandeurs	Monétaire	
65	BM	Jour de facturation	Monétaire	
66	BN	Périodicité facturation en mois	Monétaire	
67	BO	Périodicité facturation	Texte	
68	BP	Date initiale périodicité facturation	Instant	
69	BQ	Alignement périodicité civile	Texte	Oui / Non ou vide pour règle apériodique
70	BR	Terme	Texte	
71	BS	Prorata	Texte	
72	BT	Relevé	Texte	
73	BU	Copies offertes	Monétaire	
74	BV	Copies financées	Monétaire	
75	BW	Date fin validité des copies offertes	Instant	
76	BX	Date prochaine facture théorique	Instant	
77	BY	Date dernière facture théorique	Instant	
78	BZ	Date dernière facture réelle	Instant	
79	CA	Dernière facture	Texte	
80	CB	Jour de renouvellement	Monétaire	
81	CC	Périodicité renouvellement en mois	Monétaire	
82	CD	Périodicité de renouvellement	Texte	
83	CE	Date initiale périodicité renouvellement	Instant	
84	CF	Alignement périodicité civile renouvellement	Texte	
85	CG	Dernière le	Instant	
86	CH	Prochaine le	Instant	
87	CI	Tranche	Monétaire	
88	CJ	Nouvelle tranche facturée	Texte	
89	CK	Tranche limitée dans le temps	Texte	
90	CL	Borne à atteindre	Monétaire	
91	CM	TRANCHE Dépassement facturé	Texte	
92	CN	GTB Seuil de facturation	Monétaire	
93	CO	UT Report unités non consommées	Texte	
94	CP	UT Solde	Monétaire	
95	CQ	UT Cumul pour facturation	Monétaire	
96	CR	UT Débit/Crédit	Monétaire	
97	CS	UT Qté consommée	Monétaire	
98	CT	RFCFR Forfait	Monétaire	
99	CU	RFCFR Contrôler forfait	Texte	
100	CV	RFCFR Facturation groupée	Texte	
101	CW	RFCFR Cumul des forfaits facturés	Texte	
102	CX	RFCFR Date dern. régul	Instant	
103	CY	RFCFR Grandeur dern. régul	Monétaire	
104	CZ	RFCFR Prochaine le	Instant	
105	DA	RFCFR Remboursement	Texte	
106	DB	RFCFR Régul sur module	Texte	
107	DC	Date facturation acompte	Instant	
108	DD	Volume acompte	Monétaire	
109	DE	KIT Contrôle des durées de vie	Texte	
110	DF	KIT Durée de vie	Monétaire	
111	DG	KIT Engagement	Texte	
112	DH	KIT Facturer abonnement	Texte	
113	DI	KIT Facturer au tarif article livré	Texte	
114	DJ	KIT Minimum	Monétaire	
115	DK	KIT offerts	Monétaire	

116	DL	KIT Unité de facturation	Monétaire	
117	DM	Nombre de décimales	Texte	
118	DN	Règle d'arrondi	Texte	
119	DO	Afficher détail bien	Texte	
120	DP	Afficher détail grandeur	Texte	
121	DQ	Afficher détail inter	Texte	
122	DR	Masquer détail RFC	Texte	
123	DS	Nom groupe RFC masquée	Texte	
124	DT	RFC groupée	Texte	
125	DU	Remboursable	Texte	
126	DV	Coût STANDARD dégressif	Texte	
127	DW	Coût STANDARD rang	Monétaire	
128	DX	Coût STANDARD facturé	Monétaire	
129	DY	Coût STANDARD facturé borne inférieure	Monétaire	
130	DZ	Coût STANDARD facturé borne supérieure	Monétaire	
131	EA	Coût STANDARD PCA-PAR	Monétaire	
132	EB	Coût STANDARD PCA-PAR borne inférieure	Monétaire	
133	EC	Coût STANDARD PCA-PAR borne supérieure	Monétaire	
134	ED	Coût STANDARD renta	Monétaire	
135	EE	Coût STANDARD renta borne inférieure	Monétaire	
136	EF	Coût STANDARD renta borne supérieure	Monétaire	
137	EG	Coût STANDARD coût de revient	Monétaire	
138	EH	Coût STANDARD coût de revient borne inférieure	Monétaire	
139	EI	Coût STANDARD coût de revient borne supérieure	Monétaire	
140	EJ	Coût STANDARD actif	Texte	
141	EK	Coût STANDARD art prédéf	Texte	
142	EL	Coût STANDARD date changement	Instant	
143	EM	Coût STANDARD article	Texte	Article utilisé pour le coût de la RFC, Code article - Libellé
144	EN	Coût STANDARD code org	Texte	
145	EO	Coût STANDARD raison sociale org	Texte	
146	EP	Coût STANDARD code site	Texte	
147	EQ	Coût STANDARD nom site	Texte	
148	ER	Coût STANDARD lib condi paiement	Texte	
149	ES	Coût STANDARD type moyen paiement	Texte	
150	ET	Coût DEPASSEMENT dégressif	Texte	
151	EU	Coût DEPASSEMENT rang	Monétaire	
152	EV	Coût DEPASSEMENT facturé	Monétaire	
153	EW	Coût DEPASSEMENT facturé borne inférieure	Monétaire	
154	EX	Coût DEPASSEMENT facturé borne supérieure	Monétaire	
155	EY	Coût DEPASSEMENT PCA-PAR	Monétaire	
156	EZ	Coût DEPASSEMENT PCA-PAR borne inférieure	Monétaire	
157	FA	Coût DEPASSEMENT PCA-PAR borne supérieure	Monétaire	
158	FB	Coût DEPASSEMENT renta	Monétaire	
159	FC	Coût DEPASSEMENT renta borne inférieure	Monétaire	
160	FD	Coût DEPASSEMENT renta borne supérieure	Monétaire	
161	FE	Coût DEPASSEMENT coût de revient	Monétaire	
162	FF	Coût DEPASSEMENT coût de revient borne inférieure	Monétaire	
163	FG	Coût DEPASSEMENT coût de revient borne supérieure	Monétaire	
164	FH	Coût DEPASSEMENT actif	Texte	
165	FI	Coût DEPASSEMENT art prédéf	Texte	
166	FJ	Coût DEPASSEMENT date changement	Instant	
167	FK	Coût DEPASSEMENT article	Texte	
168	FL	Coût DEPASSEMENT code org	Texte	
169	FM	Coût DEPASSEMENT raison sociale org	Texte	
170	FN	Coût DEPASSEMENT code site	Texte	
171	FO	Coût DEPASSEMENT nom site	Texte	
172	FP	Coût DEPASSEMENT lib condi paiement	Texte	
173	FQ	Coût DEPASSEMENT type moyen paiement	Texte	
174	FR	Coût LOYER dégressif	Texte	
175	FS	Coût LOYER rang	Monétaire	
176	FT	Coût LOYER facturé	Monétaire	
177	FU	Coût LOYER facturé borne inférieure	Monétaire	
178	FV	Coût LOYER facturé borne supérieure	Monétaire	
179	FW	Coût LOYER PCA-PAR	Monétaire	
180	FX	Coût LOYER PCA-PAR borne inférieure	Monétaire	
181	FY	Coût LOYER PCA-PAR borne supérieure	Monétaire	
182	FZ	Coût LOYER renta	Monétaire	
183	GA	Coût LOYER renta borne inférieure	Monétaire	

184	GB	Coût LOYER renta borne supérieure	Monétaire
185	GC	Coût LOYER coût de revient	Monétaire
186	GD	Coût LOYER coût de revient borne inférieure	Monétaire
187	GE	Coût LOYER coût de revient borne supérieure	Monétaire
188	GF	Coût LOYER actif	Texte
189	GG	Coût LOYER art prédéf	Texte
190	GH	Coût LOYER date changement	Instant
191	GI	Coût LOYER article	Texte
192	GJ	Coût LOYER code org	Texte
193	GK	Coût LOYER raison sociale org	Texte
194	GL	Coût LOYER code site	Texte
195	GM	Coût LOYER nom site	Texte
196	GN	Coût LOYER lib condi paiement	Texte
197	GO	Coût LOYER type moyen paiement	Texte
198	GP	Coût ACOMPTE dégressif	Texte
199	GQ	Coût ACOMPTE rang	Monétaire
200	GR	Coût ACOMPTE facturé	Monétaire
201	GS	Coût ACOMPTE facturé borne inférieure	Monétaire
202	GT	Coût ACOMPTE facturé borne supérieure	Monétaire
203	GU	Coût ACOMPTE PCA-PAR	Monétaire
204	GV	Coût ACOMPTE PCA-PAR borne inférieure	Monétaire
205	GW	Coût ACOMPTE PCA-PAR borne supérieure	Monétaire
206	GX	Coût ACOMPTE renta	Monétaire
207	GY	Coût ACOMPTE renta borne inférieure	Monétaire
208	GZ	Coût ACOMPTE renta borne supérieure	Monétaire
209	HA	Coût ACOMPTE coût de revient	Monétaire
210	HB	Coût ACOMPTE coût de revient borne inférieure	Monétaire
211	HC	Coût ACOMPTE coût de revient borne supérieure	Monétaire
212	HD	Coût ACOMPTE actif	Texte
213	HE	Coût ACOMPTE art prédéf	Texte
214	HF	Coût ACOMPTE date changement	Instant
215	HG	Coût ACOMPTE article	Texte
216	HH	Coût ACOMPTE code org	Texte
217	HI	Coût ACOMPTE raison sociale org	Texte
218	HJ	Coût ACOMPTE code site	Texte
219	HK	Coût ACOMPTE nom site	Texte
220	HL	Coût ACOMPTE lib condi paiement	Texte
221	HM	Coût ACOMPTE type moyen paiement	Texte
222	HN	Coût ABONNEMENT dégressif	Texte
223	HO	Coût ABONNEMENT rang	Monétaire
224	HP	Coût ABONNEMENT facturé	Monétaire
225	HQ	Coût ABONNEMENT facturé borne inférieure	Monétaire
226	HR	Coût ABONNEMENT facturé borne supérieure	Monétaire
227	HS	Coût ABONNEMENT PCA-PAR	Monétaire
228	HT	Coût ABONNEMENT PCA-PAR borne inférieure	Monétaire
229	HU	Coût ABONNEMENT PCA-PAR borne supérieure	Monétaire
230	HV	Coût ABONNEMENT renta	Monétaire
231	HW	Coût ABONNEMENT renta borne inférieure	Monétaire
232	HX	Coût ABONNEMENT renta borne supérieure	Monétaire
233	HY	Coût ABONNEMENT coût de revient	Monétaire
234	HZ	Coût ABONNEMENT coût de revient borne inférieure	Monétaire
235	IA	Coût ABONNEMENT coût de revient borne supérieure	Monétaire
236	IB	Coût ABONNEMENT actif	Texte
237	IC	Coût ABONNEMENT art prédéf	Texte
238	ID	Coût ABONNEMENT date changement	Instant
239	IE	Coût ABONNEMENT article	Texte
240	IF	Coût ABONNEMENT code org	Texte
241	IG	Coût ABONNEMENT raison sociale org	Texte
242	IH	Coût ABONNEMENT code site	Texte
243	II	Coût ABONNEMENT nom site	Texte
244	IJ	Coût ABONNEMENT lib condi paiement	Texte
245	IK	Coût ABONNEMENT type moyen paiement	Texte
246	IL	Augmentation type	Texte
247	IM	Augmentation date	Instant
248	IN	Augmentation affichage	Texte
249	IO	Augmentation valeur	Monétaire
250	IP	Augmentation impacte coût facturé	Texte
251	IQ	Augmentation impacte coût PCA	Texte

252	IR	Augmentation impacte coût renta	Texte
253	IS	Augmentation impacte coût de revient	Texte
254	IT	Augmentation renouvellement	Texte
255	IU	Augmentation renouvellement jour	Monétaire
256	IV	Augmentation renouvellement mois	Texte
257	IW	Identifiant Fabricant	Texte
258	IX	Identifiant Prestataire	Texte
259	IY	Identifiant Client	Texte
260	IZ	Libellé du bien	Texte
261	JA	Réf. Modèle	Texte
262	JB	Libellé modèle	Texte
263	JC	Date installation du bien	Instant
264	JD	Site	Texte
265	JE	Site adresse 1	Texte
266	JF	Site adresse 2	Texte
267	JG	Site adresse 3	Texte
268	JH	Site adresse 4	Texte
269	JI	Site CP	Texte
270	JJ	Site Ville	Texte
271	JK	Site tél 1	Texte
272	JL	Site tél 2	Texte
273	JM	Site fax	Texte
274	JN	Site mobile 1	Texte
275	JO	Site mobile 2	Texte
276	JP	Site mail 1	Texte
277	JQ	Site mail 2	Texte
278	JR	Localisation	Texte
279	JS	Act.	Texte
280	JT	Activité	Texte
281	JU	Fam.	Texte
282	JV	Famille	Texte
283	JW	SFam.	Texte
284	JX	Sous Famille	Texte
285	JY	Bien date début	Instant
286	JZ	Bien date fin	Instant
287	KA	Code de la grandeur	Texte
288	KB	Nom de la grandeur	Texte
289	KC	Grandeur calculée	Texte
290	KD	Ordre de saisie	Monétaire
291	KE	Grandeur Maximum garanti	Monétaire
292	KF	Grandeur cumulable	Texte
293	KG	Grandeur facturable	Texte
294	KH	Grandeur facturable sur estimation	Texte
295	KI	Grandeur facturable sur relevé client	Texte
296	KJ	Grandeur imprimable	Texte
297	KK	Grandeur relevé par conso	Texte
298	KL	Grandeur saisie obligatoire	Texte
299	KM	Grandeur date début	Instant
300	KN	Grandeur date fin	Instant
301	KO	Compteur d'installation valeur	Monétaire
302	KP	Compteur d'installation date	Instant
303	KQ	Compteur d'installation facturé	Texte
304	KR	Dernier relevé prestataire valeur	Monétaire
305	KS	Dernier relevé prestataire date	Instant
306	KT	Dernier relevé prestataire facturé	Texte
307	KU	Dernier relevé client valeur	Monétaire
308	KV	Dernier relevé client date	Instant
309	KW	Dernier relevé client facturé	Texte
310	KX	Dernière estimation valeur	Monétaire
311	KY	Dernière estimation date	Instant
312	KZ	Dernière estimation facturée	Texte
313	LA	VMM	Monétaire
314	LB	VMM origine	Texte
315	LC	VMM depuis livraison	Monétaire
316	LD	VMM entre 2 derniers relevés	Monétaire
317	LE	VMM depuis 1 an ou livraison	Monétaire
318	LF	VMM date calcul	Instant
319	LG	Code int. marché	Texte

320	LH	Code ext. marché	Texte
321	LI	AGENCES ARTIS	Texte
322	LJ	ALERTE CLIENTS	Texte
323	LK	CATEGORIES CLIENTS	Texte
324	LL	SUIVI COMMERCIAL	Texte
325	LM	TYPE DE CLIENT	Texte
326	LN	Intercepter les factures client	Texte
327	LO	AGENCES IMPRESSION02	Texte
328	LP	FIDELISATION	Texte
329	LQ	FILIERE CLIENTS	Texte
330	LR	Client à exclure de la facturation conso (SSC non signée)	Texte
331	LS	Origine Client	Texte
332	LT	AGENCES TELECOM03	Texte
333	LU	Autoriser les commandes globales de consommables	Texte

avec en plus

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
		...		
		Grandeur cumulable		
		Mode de calcul des relevés non cumulables		
		...		

## Particularités

Rechercher les SSC/Contrats en fin de période

Tous les mois, une liste des SSC arrivant au terme de leur période initiale doit être faite.

Cette liste est à donner aux vendeurs, afin qu'ils prévoient éventuellement le renouvellement du matériel ou la révision des conditions de maintenance.

Exemple : au mois de janvier, il faut faire la liste des SSC arrivant à terme entre le 1er mars et le 31 mars.

### ⇒ Solutions de services / Suivi et contrôle des SSC / Consulter les SSC

Dans les critères de recherche, compléter :

Date Fin MSC >=

Date Fin MSC <=

Lister les SSC fermées

### ⇒ Solutions de services / Suivi et contrôle des SSC / Consulter les SSC

Dans les critères de recherche, compléter :

Statut SSC : sélectionner les "Fermée"

Donner la période :

Date modification statut >=

Date modification statut >=

Cette liste permet de faire un état des SSC qui ont été fermées dans une période donnée. Attention, les utilisateurs sont amenés à faire des fermetures pour diverses raisons :

Fermeture pour erreur de saisie,

Fermeture pour re-crédit d'une SSC sous une autre forme,

Et les vraies fermetures.

Les résiliations ne sont pas comprises dans les fermetures.

Il est possible de mettre en place la gestion des motifs de fermeture, consulter Mettre en place un motif de fermeture lors de la reprise.

Les colonnes utiles sont en général (faire une configuration de colonne) :

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	Code SSC	Texte	
2	B	Libellé SSC	Texte	
3	C	Commentaire SSC	Texte	
4	D	Date début SSC	Instant	
5	E	Date fin SSC	Instant	
6	F	Statut SSC	Texte	
7	G	Date modif Statut SSC	Instant	
8	H	Date système modif Statut SSC	Instant	
9	I	Modificateur Statut SSC	Texte	
10	J	Durée SSC	Monétaire	
11	K	Durée SSC (unité)	Texte	
12	L	Date envoi SSC	Instant	
13	M	Date acceptation SSC	Instant	
14	N	Ancien code SSC	Texte	
15	O	Code SSP	Texte	
16	P	Libellé SSP	Texte	
17	Q	Org int	Texte	
18	R	Organisation interne	Texte	
19	S	Code client	Texte	
20	T	Raison sociale client	Texte	
21	U	Client adresse 1	Texte	
22	V	Client adresse 2	Texte	
23	W	Client adresse 3	Texte	
24	X	Client adresse 4	Texte	
25	Y	Client CP	Texte	
26	Z	Client Ville	Texte	
27	AA	Client tél 1	Texte	
28	AB	Client tél 2	Texte	
29	AC	Client fax	Texte	
30	AD	Client mobile 1	Texte	
31	AE	Client mobile 2	Texte	
32	AF	Client mail 1	Texte	
33	AG	Client mail 2	Texte	
34	AH	Chargé factu SSC	Texte	
35	AI	Nom chargé factu SSC	Texte	
36	AJ	Prénom chargé factu SSC	Texte	
37	AK	Chargé affaire SSC	Texte	
38	AL	Nom chargé affaire SSC	Texte	
39	AM	Prénom chargé affaire SSC	Texte	
40	AN	Signataire SSC	Texte	
41	AO	Nom signataire SSC	Texte	
42	AP	Prénom signataire SSC	Texte	

Lister les SSC sans date d'acceptation

⇒ **Solutions de services / Suivi et contrôle des SSC / Consulter les SSC**

Dans les critères de recherche, compléter :

Statut SSC : sélectionner les statuts ciblés

Uniquement les SSC sans date d'acceptation : Mettre "Oui"

## Suivre les collaborateurs des SSC

⇒ **Solution de services / Suivi et contrôle des SSC / Suivre les collaborateurs des SSC**

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	SSC	Texte	
2	B	Libellé	Texte	
3	C	EtatSSC	Texte	
4	D	SSP	Texte	
5	E	LibelléSSP	Texte	
6	F	CodeClt	Texte	
7	G	Client	Texte	
8	H	NomSignClient	Texte	
9	I	PrénomSignClient	Texte	
10	J	CodeOrgInt	Texte	
11	K	OrgInterne	Texte	
12	L	MatrChFact	Texte	
13	M	NomChFacturation	Texte	
14	N	PrénomChFacturation	Texte	
15	O	MatrChAff	Texte	
16	P	NomChAffaire	Texte	
17	Q	PrénomChAffaire	Texte	
18	R	MatrSign	Texte	
19	S	NomSignataire	Texte	
20	T	PrénomSignataire	Texte	
21	U	SolServClt.updateDate	Texte	

## Suivre la facturation des grands comptes

⇒ **Solution de services / Suivi et contrôle des SSC / Suivre la facturation des grands comptes**

### Critères de sélection

#### Période

Elle correspond à la période de facturation à traiter. Si la période de contrôle est mensuelle, les SSC seront présentes une seule fois.

Si la période de contrôle est annuelle, il y aura autant de lignes pour une SSC que de factures établies, exemple : Une SSC facturée au trimestre civil sera présente 4 fois si la période de contrôle est du 01/01/07 au 31/12/2007.

#### Agences

Sélectionner la ou les agences.

#### Secteurs commerciaux

Sélectionner le ou les secteurs.

#### Client

Si le travail porte sur un seul client, saisir la valeur uniquement dans la première zone client. Si il s'agit d'une plage de client, saisir un code client début, suivi de <Entrée> puis un code client fin, suivi de <Entrée>.

## Classification

Sélectionner la ou les catégories.

## Solution de Services

Saisir un libellé.

## Tableau de résultat

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	Code client		
2	B	Raison sociale		
3	C	Adresse		
4	D	CP		
5	E	Ville		
6	F	Nom du site d'installation actuel		
7	G	Adresse du site d'installation actuel		
8	H	CP du site d'installation actuel		
9	I	Ville du site d'installation actuel		
10	J	Agence du site d'installation actuel		
11	K	Localisation		
12	L	Modèle		
13	M	N° Série		
14	N	Date installation Client		
15	O	Compteur de départ		
16	P	N° SSC ARTIS		
17	Q	Libellé SSC		
18	R	Libellé de la RFC liée à la grandeur (Noir ou Couleur)		
19	S	Date prochaine facture théorique		
20	T	N° Facture		
21	U	Date Facture		
22	V	Désignation Grandeur (Intitulé Compteur		
23	W	Unité de ventilation (Noir ou Couleur)		
24	X	Période Facturée début		
25	Y	Période Facturée fin		
26	Z	Compteur Facturé		
27	AA	Date du compteur		
28	AB	Type du relevé facturé		
29	AC	Dernier Compteur Facturé		
30	AD	Date du compteur		
31	AE	Type de relevé		
32	AF	Nombre Copies Facturées		
33	AG	Prix copie (Noir ou Couleur)		
34	AH	Montant facturé (Noir ou couleur)		
35	AI	Dernier CRIT		
36	AJ	Dernière commande de consommables		

### Remarque

Une SSC pour un copieur couleur, donc avec deux règles de facturation, aura deux lignes dans le fichier d'extraction sous réserve que les deux compteurs soient facturés à la même date.

## Rechercher les services client qui ne couvrent aucun bien

En cours de rédaction.

## Consulter les interventions d'un client

La requête Consulter les interventions d'un client est remplacé (depuis ARTIS.net v2.5) par la requête :

⇒ **Services / Demandes d'interventions / Consulter les demandes et les interventions.**

## Consulter les consommations UT d'une SSC

La requête Consulter consommations UT d'une SSC est remplacé (depuis ARTIS.net v2.5) par la requête :

⇒ **Services / Demandes d'interventions / Consulter les demandes et les interventions.**

## Rechercher les clients possédant des contrats UT

En cours de rédaction.

Copyright © 2018 / ARTIS. - - - - N'oubliez pas d'effacer l'historique de navigation pour obtenir la dernière mise à jour