



Vous avez changé de dimension

[\(http://artis.fr/\)](http://artis.fr/)

Documentation utilisateur ARTIS.net

Documentation

version 2.7


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

	http://artis.fr/
Contact	http://artis.fr/contact
Votre accès client	http://portail.artis.fr/artis/
Nouveautés version	https://portail.artis.fr/docs/Evolution_et_Revision/release270.html

Tableaux de bord

Services

Analyser l'activité technique

 Attention, cette requête est conservée pour raisons historiques cependant elle n'est plus maintenue, vous pouvez utiliser le menu « consulter les demandes et les interventions » pour effectuer cette extraction.

⇒ Tableaux de bord techniques / Services / Analyser l'activité technique

L'activité des intervenants est ventilée :

Productive : somme des interventions dont la nature n'est pas "ATELIER",

A marge réduite : somme des interventions dont le code "Nature" est défini dans les paramètres,

Non productive : somme des étiquettes de temps non productifs, exemple : congés, maladie, absences diverses.

Période

Par défaut, la période est sur les 12 derniers mois.

Sélections

"Imprimer" coché : Il est possible de générer directement un pdf.

Ramener seulement les intervenants avec des interventions

Ne pas ramener les intervenants avec collaboration échue

Afficher les groupes de travail vides

Résultats du tableau

Position	Position lettrée	Label 1	Label 2	Label 3	Format	Commentaire
1	A			Libellé		
2	B	Heures ouvrables				
3	C	INTERVENTIONS (en heures)	PRODUCTIVES	SIT sur DIT (h)		
4	D	IT directe (h)				
5	E	%				
6	F	MARGE REDUITE	Temps (h)			
7	G	%				
8	H	NON PRODUCTIVE	Temps (h)			
9	I	%				
10	J	Total	Temps (h)			
11	K	%				
12	L	Nbre		Il s'agit du nombre d'interventions en état "CRIT saisi"		
13	M	DEMANDES (en nbre)		1 IT		Il s'agit du nombre de demandes d'intervention (DIT) clôturées en 1 CRIT (pas de retour) -> Toute DIT qui n'est jamais passée par l'état "Travail non terminé"

14	N	TNT	Il s'agit du nombre de demandes d'intervention (DIT) clôturées en plus d'1 CRIT (retours) -> Toute DIT qui est passée par l'état "Travail non terminé" et dont toutes les interventions sont réalisées par le technicien
15	O	%	Taux de retours

Paramètres

Nature de la marge réduite

Paramètres généraux / Paramètres / Gérer les paramètres

Le paramètre permet de renseigner les codes des natures de DIT à prendre en compte dans la colonne "Marge réduite".

Paramètre "NATURE_AMR"

Valeur :

Saisir les codes des natures pour les activités à marge réduite, séparés par un ";" (point-virgule).

Les natures qualifient les Demandes d'interventions (DIT).

Analyse de rentabilité des biens ou clients

⇒ **Tableaux de bord techniques / Services / Analyse de rentabilité des biens ou clients**



Comme dans tout tableau de bord, les résultats dépendent beaucoup de la qualité des saisies dans ARTIS et notamment, celles des comptes-rendus d'intervention (CRITs).

Il est indispensable de rappeler aux intervenants que la saisie des relevés compteurs et des relevés de stock dans les CRITs sont essentiels pour :

- Mieux facturer les solutions de services,
- Diminuer les litiges de facturation,
- Mieux gérer les litiges techniques,
- Mieux suivre la satisfaction client.

Paramétrages indispensables

Avant de lancer l'Analyse de rentabilité, il est nécessaire d'effectuer les paramétrages indispensables suivants :

- Ventilation "Noir" et "Couleur" des configurations de grandeurs,
- Ventilation "Noir" et "Couleur" des articles.

Sélection

Sur un(e) ou plusieurs :

Biens,
Modèle,
Marques,
Gammes,
Clients,
Sous-traitants,
Commanditaires.

A côté de chaque critère, des liens 'Voir sélection' et 'Supprimer sélection' permettent de lister les données retenues ou de les effacer.

Critères de tri

Période

Par défaut, la période est sur les 12 derniers mois.

L'analyse de rentabilité prend en compte les coûts de revient observés sur la période et recalcule le C.A. estimé sur cette même période (cf. "Chiffre d'affaires" et "Coûts de revient", ci-dessous).

Si le bien a été mis en service en cours de la période, la rentabilité est calculée à partir de la date d'installation.

Exclusion des biens inactifs

La case "Exclure les biens inactifs", pré-cochée, exclut les biens qui ne présentent :

Aucun coût de revient (aucun article livré sur le bien),

Aucun chiffre d'affaires (aucune règle de facturation ni aucun article facturé sur le bien),

Les biens avec un volume mensuel (VMM ou VMT ou VMS).

Exclure les biens sans SSC

Cette case est pré-cochée. La rentabilité est normalement faite pour faire des calculs sur biens qui font l'objet de contrat. Il est tout de même possible d'élargir le calcul à des biens hors contrat.

En dé-cochant, la requête ramène tous les biens, quels que soient leurs différents statuts.

Marge

Cette zone permet de demander les marges inférieures à un taux saisi sur un critère de sélection. (Biens, Modèles, Marques, Gammes ou clients). Le taux de référence doit être saisi sous la forme d'un coefficient : 0.nn. Par exemple, pour obtenir les biens dont la marge est antérieure à 20%, vous devez taper 0.2.

Si vous demandez les marges inférieures à un montant sur un critère Modèle, Marque, Gamme ou Client, il faut que la marge totale du critère réponde à cette sélection.

Exemples: Analyse des marges < 0 (négatives) :

1ère analyse sur un ensemble de biens :

Tous les biens dont la marge est négative s'afficheront.

2ème analyse sur un ensemble de modèles :

Tous les modèles dont la marge globale est négative s'afficheront.

Articles vendus à exclure

Cette zone permet de filtrer les articles à exclure de l'analyse de rentabilité. Par exemple, on ne veut pas prendre en compte certaines catégories d'articles telles que les accessoires, les fournitures, etc, rattachés à un matricule (cf. "Paramétrage des listes prédéfinies", ci-dessous).

Pour la Rentabilité, vous devez exclure toutes les sous-familles correspondant au négoce (matériel et accessoire).

RFP à exclure

Cette zone permet de filtrer les Règles de facturation Prédéfinies à exclure de l'analyse de rentabilité. Par exemple, on souhaite exclure les locations internes (cf. "Paramétrage des listes prédéfinies", ci-dessous).

Résultats

Accès à l'export des résultats :

Position	Position lettrée	Label Colonne	v n-1	Format	Commentaire	Historique
1	A	DIT no interne	DIT no interne			
2	B	DIT no externe	DIT no externe			
3	C	DIT Date/Heure	DIT Date/Heure			
4	D	DIT D/H maxi	DIT D/H maxi			
5	E	DIT Etat	DIT Etat			
6	F	IT Org interne	IT Org interne			
7	G	IT Org interne raison sociale	IT Org interne raison sociale			Nouvelle donnée 2.5
8	H	DIT Code client	DIT Code client			
9	I	DIT Raison sociale	DIT Raison sociale			
10	J	IT Nom du site	IT Nom du site			
11	K	IT Adresse 1	IT Adresse 1			
12	L	IT Adresse 2	IT Adresse 2			
13	M	IT Adresse 3	IT Adresse 3			
14	N	IT Adresse 4	IT Adresse 4			
15	O	IT CP	IT CP			
16	P	IT Ville	IT Ville			
17	Q	IT Tél 1	IT Tél 1			Nouvelle donnée 2.5
18	R	IT Tél 2	IT Tél 2			Nouvelle donnée 2.5
19	S	IT Mail 1	IT Mail 1			Nouvelle donnée 2.5
20	T	IT Mail 2	IT Mail 2			Nouvelle donnée 2.5
21	U	DIT Client Tél	DIT Client Tél			
22	V	DIT Client Mail	DIT Client Mail			
23	W	IT Sect inter code	IT Sect inter code			Nouvelle donnée 2.5
24	X	IT Sect inter libellé	IT Sect inter libellé			
25	Y	IT Localisation	IT Localisation			Nouvelle donnée 2.5
26	Z	Type bien			Type Bien ou Equipement	Nouvelle donnée 2.7
27	AA	IT Id fabricant du bien	IT Id fabricant du bien			
28	AB	IT Id presta du bien	IT Id presta du bien			
29	AC	IT Id client du bien	IT Id client du bien			
30	AD	IT Libellé du bien	IT Libellé du bien			
31	AE	IT Modèle du bien	IT Modèle du bien			
32	AF	IT Code modèle	IT Code modèle			
33	AG	IT Activité article	IT Activité article			
34	AH	IT Famille article	IT Famille article			
35	AI	IT Sous-famille article	IT Sous-famille article			
36	AJ	IT Code marque	IT Code marque			
37	AK	IT Libellé de la marque	IT Libellé de la marque			Nouvelle donnée 2.5
38	AL	IT Bien code gamme	IT Bien code gamme			Nouvelle donnée 2.5
39	AM	IT Bien gamme	IT Bien gamme			
40	AN	DIT Détail	DIT Détail			
41	AO	DIT Nature	DIT Nature			Nouvelle donnée 2.5
42	AP	DIT Nature soumise au délai				
43	AQ	Type clôture DIT	Type clôture DIT			
44	AR	Matricule du responsable de la DIT				
45	AS	Nom du responsable de la DIT				Nouvelle donnée 2.5
46	AT	Prénom du responsable de la DIT				Nouvelle donnée 2.5
47	AU	Type DIT	Type DIT			
48	AV	DIT Motif état	DIT Motif état			Nouvelle donnée 2.5
49	AW	DIT Commentaire clôture	DIT Commentaire clôture			Nouvelle donnée 2.5
50	AX	DIT Importée	DIT Importée			
51	AY	DIT Interne	DIT Interne			

52	AZ	NON PROD Catégorie	NON PROD Catégorie		Nouvelle donnée 2.5
53	BA	NON PROD Libellé Catégorie	NON PROD Libellé Catégorie		
54	BB	DIT Opérateur matricule	DIT Opérateur matricule		Nouvelle donnée 2.5
55	BC	DIT Opérateur nom	DIT Opérateur nom		
56	BD	DIT Opérateur prénom	DIT Opérateur prénom		Nouvelle donnée 2.5
57	BE	DIT Nb CRIT	DIT Nb CRIT		Nouvelle donnée 2.5
58	BF	DIT Qté MO	DIT Qté MO		
59	BG	DIT Qté MO (H.M)	DIT Qté MO (H.M)		
60	BH	DIT Coût MO	DIT Coût MO		
61	BI	DIT P.U MO	DIT P.U MO		
62	BJ	DIT Coût Dépl	DIT Coût Dépl		Nouvelle donnée 2.5
63	BK	DIT P.U Dépl	DIT P.U Dépl		
64	BL	DIT Qté Dépl MO	DIT Qté Dépl MO		
65	BM	DIT Coût Pièce	DIT Coût Pièce		
66	BN	DIT P.U Pièce	DIT P.U Pièce		
67	BO	DIT Coût Conso	DIT Coût Conso		Nouvelle données 2.6
68	BP	DIT P.U Conso	DIT P.U Conso		Nouvelle données 2.6
69	BQ	Nom demandeur	Nom demandeur		Nouvelle données 2.6
70	BR	Prénom demandeur	Prénom demandeur		Nouvelle données 2.6
71	BS	Adresse 1 demandeur	Adresse 1 demandeur		Nouvelle données 2.6
72	BT	Adresse 2 demandeur	Adresse 2 demandeur		Nouvelle données 2.6
73	BU	Adresse 3 demandeur	Adresse 3 demandeur		Nouvelle données 2.6
74	BV	Adresse 4 demandeur	Adresse 4 demandeur		Nouvelle données 2.6
75	BW	Code postal demandeur	Code postal demandeur		Nouvelle données 2.6
76	BX	Ville demandeur	Ville demandeur		Nouvelle données 2.6
77	BY	Pays demandeur	Pays demandeur		Nouvelle données 2.6
78	BZ	Tel 1 demandeur	Tel 1 demandeur		Nouvelle données 2.6
79	CA	Tel 2 demandeur	Tel 2 demandeur		Nouvelle données 2.6
80	CB	Mobile 1 demandeur	Mobile 1 demandeur		Nouvelle données 2.6
81	CC	Mobile 2 demandeur	Mobile 2 demandeur		Nouvelle données 2.6
82	CD	Fax demandeur	Fax demandeur		Nouvelle données 2.6
83	CE	Mail 1 demandeur	Mail 1 demandeur		Nouvelle données 2.6
84	CF	Mail 2 demandeur	Mail 2 demandeur		Nouvelle données 2.6
85	CG	Nom contact	Nom contact		Nouvelle données 2.6
86	CH	Prénom contact	Prénom contact		Nouvelle données 2.6
87	CI	Adresse 1 contact	Adresse 1 contact		Nouvelle données 2.6
88	CJ	Adresse 2 contact	Adresse 2 contact		Nouvelle données 2.6
89	CK	Adresse 3 contact	Adresse 3 contact		Nouvelle données 2.6
90	CL	Adresse 4 contact	Adresse 4 contact		Nouvelle données 2.6

91	CM	Code postal contact	Code postal contact			Nouvelle données 2.6
92	CN	Ville contact	Ville contact			Nouvelle données 2.6
93	CO	Pays contact	Pays contact			Nouvelle données 2.6
94	CP	Tel 1 contact	Tel 1 contact			Nouvelle données 2.6
95	CQ	Tel 2 contact	Tel 2 contact			Nouvelle données 2.6
96	CR	Mobile 1 contact	Mobile 1 contact			Nouvelle données 2.6
97	CS	Mobile 2 contact	Mobile 2 contact			Nouvelle données 2.6
98	CT	Fax contact	Fax contact			Nouvelle données 2.6
99	CU	Mail 1 contact	Mail 1 contact			
100	CV	Mail 2 contact	Mail 2 contact			
101	CW	IT N°	IT N°			
102	CX	IT Etat	IT Etat			Nouvelle donnée 2.5
103	CY	IT D/H début	IT D/H début			Nouvelle donnée 2.5
104	CZ	IT Durée	IT Durée			Nouvelle donnée 2.5
105	DA	IT D/H fin	IT D/H fin			
106	DB	IT Première IT	IT Première IT			
107	DC	IT Priorité	IT Priorité			
108	DD	IT Libellé de la priorité	IT Libellé de la priorité			
109	DE	IT Priorité score	IT Priorité score			Nouvelle donnée 2.5
110	DF	IT RDV	IT RDV			
111	DG	IT DATE CONVENUE	IT DATE CONVENUE			
112	DH	IT Intervenant matricule	IT Intervenant matricule			
113	DI	IT Intervenant nom	IT Intervenant nom	UO privilégiée du collaborateur		Nouvelle donnée 2.5
114	DJ	IT Intervenant prénom	IT Intervenant prénom			Nouvelle donnée 2.5
115	DK	IT Intervenant exigé	IT Intervenant exigé			
116	DL	IT Secteur logistique intervenant	IT Secteur logistique intervenant			
117	DM	IT Type travail	IT Type travail			
118	DN	IT Groupe de travail	IT Groupe de travail			
119	DO	IT Nom responsable groupe	IT Nom responsable groupe	UO de l'IT		Nouvelle données 2.6
120	DP	IT Prénom responsable groupe	IT Prénom responsable groupe	UO de l'IT		
121	DQ	IT Domaine code	IT Domaine code			Nouvelle donnée 2.5
122	DR	DIT Domaine lib	DIT Domaine lib			
123	DS	Activité	Activité			
124	DT	IT UO code	IT UO code			
125	DU	IT UO nom	IT UO nom			
126	DV	IT N° externe	IT N° externe			Nouvelle donnée 2.5
127	DW	IT Commentaire	IT Commentaire			Nouvelle donnée 2.5
128	DX	IT Type facturation prévu	IT Type facturation prévu			Nouvelle donnée 2.5
129	DY	IT Type prestation prévu	IT Type prestation prévu			
130	DZ	IT Exportée	IT Exportée			
131	EA	CRIT D/H valeur	CRIT D/H valeur			
132	EB	NON PROD D/H fin	NON PROD D/H fin			
133	EC	CRIT D/H saisie	CRIT D/H saisie			
134	ED	CRIT Créateur	CRIT Créateur			
135	EE	CRIT Dernière Maj	CRIT Dernière Maj			
136	EF	CRIT Modificateur	CRIT Modificateur			
137	EG	CRIT Commentaire pour le client	CRIT Commentaire pour le client			Nouvelle donnée 2.5

138	EH	CRIT Commentaire interne	CRIT Commentaire interne		
139	EI	CRIT Etat facturation	CRIT Etat facturation		
140	EJ	CRIT Symptôme	CRIT Symptôme		
141	EK	CRIT Libellé Symptôme	CRIT Libellé Symptôme		
142	EL	CRIT Cause	CRIT Cause		
143	EM	CRIT Libellé Cause	CRIT Libellé Cause		
144	EN	CRIT Action	CRIT Action		
145	EO	CRIT Libellé Action	CRIT Libellé Action		
146	EP	CRIT Unité	CRIT Unité		Nouvelle donnée 2.5
147	EQ	CRIT Libellé Unité	CRIT Libellé Unité		Nouvelle donnée 2.5
148	ER	CRIT Importé	CRIT Importé		
149	ES	CRIT Exporté	CRIT Exporté		
150	ET	Code Article	Code Article		
151	EU	Libellé de l'article	Libellé de l'article		
152	EV	Prestation code	Prestation code		
153	EW	Prestation libellé	Prestation libellé		
154	EX	Référence d'achat	Référence d'achat		
155	EY	Libellé d'achat	Libellé d'achat		
156	EZ	Activité article	Activité article		
157	FA	Famille article	Famille article		
158	FB	Sous-famille article	Sous-famille article		
159	FC	Qté utilisée	Qté utilisée		
160	FD	Qté couverte	Qté couverte		
161	FE	Qté facturable	Qté facturable		
162	FF	Qté productive	Qté productive		
163	FG	Coût de revient unitaire	Coût de revient unitaire		
164	FH	Coût de revient ligne	Coût de revient ligne		
165	FI	Mode actualisation CR	Mode actualisation CR		
166	FJ	P.U. HT	P.U. HT		
167	FK	Montant HT ligne	Montant HT ligne		
168	FL	Montant TVA ligne	Montant TVA ligne		
169	FM	Montant TTC ligne	Montant TTC ligne		
170	FN	TVA Code	TVA Code		
171	FO	TVA Libellé	TVA Libellé		
172	FP	Type facturation ligne	Type facturation ligne		
173	FQ	Type prestation ligne	Type prestation ligne		
174	FR	Statut facturation	Statut facturation		
175	FS	Origine trajet	Origine trajet		
176	FT	Dépôt code	Dépôt code		
177	FU	Dépôt libellé	Dépôt libellé		
178	FV	Nb UT	Nb UT		
179	FW	Estimation valorisation UT			Selon paramètre de recherche Calculer la valorisation estimée de l'UT
180	FX	Estimation CA UT			Selon paramètre de recherche Calculer la valorisation estimée de l'UT
181	FY	Code service	Code service		
182	FZ	Libellé service	Libellé service		
183	GA	Catégorie service	Catégorie service		
184	GB	Caractéristiques unité de traitement	Caractéristiques unité de traitement		
185	GC	Code SSC	Code SSC		
186	GD	Libellé SSC	Libellé SSC		
187	GE	Durabilité	Durabilité		
188	GF	Durabilité unité	Durabilité unité		
189	GG	CRIT Qté MO	CRIT Qté MO		
190	GH	CRIT Qté MO (H.M)	CRIT Qté MO (H.M)		
191	GI	CRIT Coût MO	CRIT Coût MO		
192	GJ	CRIT P.U MO	CRIT P.U MO		
193	GK	CRIT Qté Dépl	CRIT Qté Dépl		
194	GL	CRIT Coût Dépl	CRIT Coût Dépl		
195	GM	CRIT P.U Dépl	CRIT P.U Dépl		
196	GN	CRIT Coût Pièce	CRIT Coût Pièce		
197	GO	CRIT P.U Pièce	CRIT P.U Pièce		
198	GP	CRIT Coût Conso	CRIT Coût Conso		
199	GQ	CRIT P.U Conso	CRIT P.U Conso		

200	GR	CRIT N° facture	CRIT N° facture		
201	GS	Etat saisie compteurs	Etat saisie compteurs		
202	GT	Motif de non saisie des compteurs	Motif de non saisie des compteurs		
203	GU	Libellé motif de non saisie des compteurs	Libellé motif de non saisie des compteurs		
204	GV	Etat saisie stock client	Etat saisie stock client		
205	GW	Motif de non saisie du stock client	Motif de non saisie du stock client		
206	GX	Libellé motif de non saisie du stock client	Libellé motif de non saisie du stock client		
207	GY	CRIT Nom relevé cpt 1	CRIT Nom relevé cpt 1		
208	GZ	CRIT Val relevé cpt 1	CRIT Val relevé cpt 1		
209	HA	CRIT Nom relevé cpt 2	CRIT Nom relevé cpt 2		
210	HB	CRIT Val relevé cpt 2	CRIT Val relevé cpt 2		
211	HC	CRIT Nom relevé cpt 3	CRIT Nom relevé cpt 3		
212	HD	CRIT Val relevé cpt 3	CRIT Val relevé cpt 3		
213	HE	CRIT Nom relevé cpt 4	CRIT Nom relevé cpt 4		
214	HF	CRIT Val relevé cpt 4	CRIT Val relevé cpt 4		
215	HG	CRIT Nom relevé cpt 5	CRIT Nom relevé cpt 5		
216	HH	CRIT Val relevé cpt 5	CRIT Val relevé cpt 5		
217	HI	CRIT Nom relevé cpt 6	CRIT Nom relevé cpt 6		
218	HJ	CRIT Val relevé cpt 6	CRIT Val relevé cpt 6		
219	HK	CRIT Nom relevé cpt 7	CRIT Nom relevé cpt 7		
220	HL	CRIT Val relevé cpt 7	CRIT Val relevé cpt 7		
221	HM	CRIT Nom relevé cpt 8	CRIT Nom relevé cpt 8		
222	HN	CRIT Val relevé cpt 8	CRIT Val relevé cpt 8		
223	HO	CRIT Nom relevé cpt 9	CRIT Nom relevé cpt 9		
224	HP	CRIT Val relevé cpt 9	CRIT Val relevé cpt 9		
225	HQ	CRIT Nom relevé cpt 10	CRIT Nom relevé cpt 10		
226	HR	CRIT Val relevé cpt 10	CRIT Val relevé cpt 10		
227	HS	Tps Prise en charge			
228	HT	Indicateur Prise en charge Contractuel		Pictogramme représentant le respect des délais de prise en charge	
229	HU	Délai Prise en charge Contractuel			
230	HV	Délai respecté Prise en charge Contractuel			
231	HW	Date maxi Prise en charge Contractuel			
232	HX	Indicateur Prise en charge Interne		L'affichage du délais de prise en charge doit être activé pour l'alimentation de cette colonne (voir Service Client)	
233	HY	Délai Prise en charge Interne			
234	HZ	Délai respecté Prise en charge Interne			
234	IA	Date maxi Prise en charge Interne			
234	IB	Tps Réponse	DIT Temps réponse	Somme des temps de réponse par DIT sur la période analysée / Nombre de DIT	Données modifiées en v2.7
234	IC	Indicateur Réponse Contractuel	DIT Délai contractuel		Données modifiées en v2.7
234	ID	Délai Réponse Contractuel	DIT Respect délai		Données modifiées en v2.7
234	IE	Délai respecté Réponse Contractuel	DIT Temps immobilisation		Données modifiées en v2.7
234	IF	Date maxi Réponse Contractuel			Données modifiées en v2.7
234	IG	Indicateur Réponse Interne		L'affichage du délais de prise en charge doit être activé pour l'alimentation de cette colonne (voir Service Client)	Données modifiées en v2.7
234	IH	Délai Réponse Interne			Données modifiées en v2.7
234	II	Délai respecté Réponse Interne			Données modifiées en v2.7
234	IJ	Date maxi Réponse Interne			Données modifiées en v2.7
234	IK	Tps Résolution			Données modifiées en v2.7
234	IL	Indicateur Résolution Contractuel		L'affichage du délais de prise en charge doit être activé pour l'alimentation de cette colonne (voir Service Client)	Données modifiées en v2.7

234	IM	Délai Résolution Contractuel					Données modifiées en v2.7
234	IN	Délai respecté Résolution Contractuel					Données modifiées en v2.7
234	IO	Date maxi Résolution Contractuel					Données modifiées en v2.7
234	IP	Indicateur Résolution Interne					Données modifiées en v2.7
234	IQ	Délai Résolution Interne					Données modifiées en v2.7
234	IR	Délai respecté Résolution Interne					Données modifiées en v2.7
234	IS	Date maxi Résolution Interne					Données modifiées en v2.7
234	IT	Nb jours ouvrés	Nb jours ouvrés				
234	IU	Nb heures ouvrées	Nb heures ouvrées				
234	IV	MCBS Bien	MCBS Bien				
234	IW	MCBS Modèle	MCBS Modèle				
234	IX	Note satisfaction	Note satisfaction				
234	IY	Commentaire satisfaction	Commentaire satisfaction				
234	IZ	Code sous-traitant	Code sous-traitant				
234	JA	Sous-traitant	Sous-traitant				
234	JB	Code commanditaire	Code commanditaire				
234	JC	Commanditaire	Commanditaire				
234	JD	N° Affaire				Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JE	N° Cmde				Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JF	Etat Cmde				Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JG	Etat facturation Cmde				Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JH	Code Article Ligne Cmde				Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JI	Libellé Article Ligne Cmde				Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JJ	Qte Ligne Cmde				Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JK	P.U. HT Ligne cmde				Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JL	Montant HT Ligne cmde				Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JM	CATEGORIES CLIENTS	CATEGORIES CLIENTS				
234	JN	Origine Client					
234	JO	FIDELISATION					
234	JP	TYPE DE CLIENT					
234	JQ	FILIERE CLIENTS					
234	JR	Client à exclure de la facturation conso (SSC non signée)					
234	JS	Classifications XYZ					

Calcul du Volume des grandeurs facturées

Le calcul du volume des grandeurs facturées (compteurs, scans, etc) se fait à partir des règles de facturation.

ARTIS prend l'engagement contractuel des règles de facturation et recalcule le chiffre d'affaires sur la période avec les tarifs en vigueur (prix actuel dans la SSC) : Le volume le plus grand entre la consommation estimée et l'engagement contractuel est conservé pour le calcul du chiffre d'affaires.

Exemples de calcul du C.A. sur une période d'un an (365 jours) :

Grandeur	Unité de facturation	Règle de facturation	Engagement contractuel	Tarif contractuel	Calcul du volume sur la période	Volume retenu pour le C.A.	C.A. calculé
----------	----------------------	----------------------	------------------------	-------------------	---------------------------------	----------------------------	--------------

Compteur de copies		A la copie effectuée	Consommation	0.015 €	80843 copies estimées	80843	80843 x 0.0015 Soit 121.26
Compteur de copies		Tranche copies	90000 copies	0.015 €	80843 copies estimées	90000	90000 x 0.0015 Soit 135.00 €
Compteur de copies		Forfait avec régularisation	20000 copies /trimestre	0.015 €	80843 copies estimées	80843	80843 x 0.0015 Soit 121.26 €
	Montants forfaitaires	- Connexion - Contrat entretien - etc	Forfait	1000.00 €			1000.00 €
	Unités de temps (1/2 journées)	1/2 journée planifiée	4 1/2 journées planifiées /2 ans	1400.00 € sur 2 ans	2 1/2 journées consommées		2 1/2 journées à 350.00 € Soit 700.00 €
	Unités de temps (UT)	UT périodique	20 1/4 heure /an	50.00 €	10 1/4 d'heure consommés	20	Maxi entre la conso (10) et engagement (20) x 50.00 € Soit 1000.00 €
	Unités de temps (UT)	UT aperiodique	20 1/4 heure non limités	50.00 €	10 1/4 d'heure consommés	10	Conso de 10 x 50.00 € Soit 500.00 €

Les Frais de participation d'envoi de toners ne sont pas pris en compte dans le calcul du C.A.

Justificatif du calcul du C.A : Détail du CA

Pour justifier le calcul du chiffre d'affaires, sélectionnez le bien et cliquez sur le lien "Détail du CA" :

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	Bien		Matricule du bien
2	B	Document		N° d'intervention ou le N° de la livraison concerné, pour ligne de facturation hors SSC
3	C	Type C.A.		Règle de facturation
4	D	Grandeur		Nom et type (technique ou calculé)
5	E	C.A.		Chiffre d'affaires estimé
6	F	C.R.		Coût de revient
7	G	Volume estimé		Estimation du volume consommé
8	H	Volume SSC		Volume facturé dans la Solution de service (engagement contractuel)
9	I	Proportion SSC groupée		Part du matériel analysé dans la SSC regroupant plusieurs biens
10	J	P.U.		Prix unitaire facturé de la grandeur
11	K	CR Unitaire		Prix unitaire facturé de la grandeur supplémentaire (cas des forfaits avec une régularisation à un prix différent de celui du forfait)
12	L	P.U. supp.		
13	M	C.R. supp.		
14	N	Nb jours analyse		Nombre de jours pris en compte dans l'analyse (activité de la SSC)

Calcul du Justificatif des coûts de revient : Détail du CR

Les coûts de revient sont récupérés dans les lignes d'interventions et les lignes de livraisons. Il s'agit du PMP en vigueur au moment où l'article a été fourni (prestations ou articles livrés).

Les coûts de revient pris en compte sont limités à la période de validité de la Solution de service. La date de début de la règle de facturation sert de date butoir. La Solution de service retenue est celle en vigueur (le programme ne tient pas compte de l'éventuelle Solution de service précédente).

Par exemple, pour une rentabilité du 01/01/2007 au 31/12/2007, si la SSC est créée en cours de période (par exemple, le 14/05/2007), les coûts de revient trouvés sont calculés à partir de cette date.

Pour justifier les coûts de revient, sélectionnez le bien et cliquez sur le lien "Détail du CR".

Pour chaque intervention et livraison, le détail de chaque coût de revient est affiché :

Position	Position lettrée	Label de la colonne	Format	Commentaire
1	A	Livré pour Matricule		
2	B	Modèle		
3	C	Code Article		
4	D	Libellé Article		
5	E	Qté		Quantité fournie. Pour les lignes de prestations, la quantité s'affiche en centième d'heure (par exemple, 1h30 de Main d'œuvre est devenue 1.50)
6	F	CR		Le coût de revient de la ligne
7	G	CA		Le chiffre d'affaires de la ligne
8	H	Lien		Le lien vers l'intervention ou la livraison
9	I	A4 Noir		si l'article alimente les coûts de revient A4 Noir
10	J	A4 Coule		si la ligne d'article alimente les coûts de revient A4 Couleur
11	K	Exclu		
12	L	Date		
13	M	Type doc		
14	N	Sous-traitant		
15	O	Commanditaire		
16	P	Categ1		
17	Q	Categ2		

Ventilation de la Rentabilité sur la connectique

Les coûts de revient et le chiffre d'affaires ventilés sur la connectique sont déduits des coûts de revient totaux et du C.A. total.

La ventilation des prestations se fait sur la couverture contractuelle. Si le service 'Mo connexion' pointe vers la classification 'MO copieur', il nous est impossible de ventiler en CR connectique.

Cas particuliers

Contrat groupé

Plusieurs biens pour la même règle de facturation. Dans le cas d'un contrat groupé, le chiffre d'affaires en pages A4 est proratisé en fonction du volume de chaque bien.

Exemple, pour un contrat 'Forfait 100000 copies', groupant 3 biens qui réalisent 90000 copies, le C.A. retient l'engagement contractuel de 100000 copies :

SSC	Règle de facturation	Biens de la SSC	Volumes Pages sur la période	Prorata de Pages A4	Prorata de C.A. calculé
Forfait avec régularisation	Forfait de 100000 copies Soit 1000.00 €	Bien 1	9000	10%	10 % de 1000.00 € soit 100.00 €
		Bien 2	36000	40%	40 % de 1000.00 € soit 400.00 €
		Bien 3	45000	50%	50 % de 1000.00 € soit 500.00 €

Contrat Forfait avec un prix copies différent pour les régularisations

Dans le cas d'un contrat de type 'Forfait avec régularisation', le chiffre d'affaires tient compte du prix de la copie supplémentaire s'il est différent.

Exemple, pour un contrat 'Forfait de 50000 copies à 0.010 € avec copies supplémentaires à 0.008 €, le C.A. calculé est :

SSC	Règle de facturation	Volumes Pages sur la période	C.A. calculé
-----	----------------------	------------------------------	--------------

Forfait avec régularisation	Forfait de 50000 copies à 0.010 € 57000	50000 à 0.010 € soit 500.00 €
	Copies supplémentaires à 0.008 €	7000 à 0.008 € soit 56.00 €

Contrat Forfait / régularisation à un prix global copies

Dans le cas d'un contrat de type 'Forfait copies global' incluant une part de Financement du matériel et une part de Maintenance, le chiffre d'affaires ne tient pas compte de la part de Financement.

Exemple, pour un contrat 'Forfait de 20000 copies global à 0.020 € ventilé en un prix de 0.011 (part Financement) et 0.009 (part Maintenance), le C.A. calculé est :

SSC	Règle de facturation	Volumes Pages sur la période	C.A. calculé
Forfait avec régularisation	Forfait de 20000 copies à 0.020 €	22000	22000 à 0.009 € soit 198.00 €

Position	Position lettrée	Label Colonne	v n-1	Format	Commentaire	Historique
1	A	DIT no interne	DIT no interne			
2	B	DIT no externe	DIT no externe			
3	C	DIT Date/Heure	DIT Date/Heure			
4	D	DIT D/H maxi	DIT D/H maxi			
5	E	DIT Etat	DIT Etat			
6	F	IT Org interne	IT Org interne			
7	G	IT Org interne raison sociale	IT Org interne raison sociale			Nouvelle donnée 2.5
8	H	DIT Code client	DIT Code client			
9	I	DIT Raison sociale	DIT Raison sociale			
10	J	IT Nom du site	IT Nom du site			
11	K	IT Adresse 1	IT Adresse 1			
12	L	IT Adresse 2	IT Adresse 2			
13	M	IT Adresse 3	IT Adresse 3			
14	N	IT Adresse 4	IT Adresse 4			
15	O	IT CP	IT CP			
16	P	IT Ville	IT Ville			
17	Q	IT Tél 1	IT Tél 1			Nouvelle donnée 2.5
18	R	IT Tél 2	IT Tél 2			Nouvelle donnée 2.5
19	S	IT Mail 1	IT Mail 1			Nouvelle donnée 2.5
20	T	IT Mail 2	IT Mail 2			Nouvelle donnée 2.5
21	U	DIT Client Tél	DIT Client Tél			
22	V	DIT Client Mail	DIT Client Mail			
23	W	IT Sect inter code	IT Sect inter code			Nouvelle donnée 2.5
24	X	IT Sect inter libellé	IT Sect inter libellé			
25	Y	IT Localisation	IT Localisation			Nouvelle donnée 2.5
26	Z	Type bien			Type Bien ou Equipement	Nouvelle donnée 2.7
27	AA	IT Id fabricant du bien	IT Id fabricant du bien			
28	AB	IT Id presta du bien	IT Id presta du bien			
29	AC	IT Id client du bien	IT Id client du bien			
30	AD	IT Libellé du bien	IT Libellé du bien			
31	AE	IT Modèle du bien	IT Modèle du bien			
32	AF	IT Code modèle	IT Code modèle			
33	AG	IT Activité article	IT Activité article			
34	AH	IT Famille article	IT Famille article			
35	AI	IT Sous-famille article	IT Sous-famille article			

36	AJ	IT Code marque	IT Code marque		
37	AK	IT Libellé de la marque	IT Libellé de la marque		Nouvelle donnée 2.5
38	AL	IT Bien code gamme	IT Bien code gamme		Nouvelle donnée 2.5
39	AM	IT Bien gamme	IT Bien gamme		
40	AN	DIT Détail	DIT Détail		
41	AO	DIT Nature	DIT Nature		Nouvelle donnée 2.5
42	AP	DIT Nature soumise au délai			
43	AQ	Type clôture DIT	Type clôture DIT		
44	AR	Matricule du responsable de la DIT			
45	AS	Nom du responsable de la DIT			Nouvelle donnée 2.5
46	AT	Prénom du responsable de la DIT			Nouvelle donnée 2.5
47	AU	Type DIT	Type DIT		
48	AV	DIT Motif état	DIT Motif état		Nouvelle donnée 2.5
49	AW	DIT Commentaire clôture	DIT Commentaire clôture		Nouvelle donnée 2.5
50	AX	DIT Importée	DIT Importée		
51	AY	DIT Interne	DIT Interne		
52	AZ	NON PROD Catégorie	NON PROD Catégorie		Nouvelle donnée 2.5
53	BA	NON PROD Libellé Catégorie	NON PROD Libellé Catégorie		
54	BB	DIT Opérateur matricule	DIT Opérateur matricule		Nouvelle donnée 2.5
55	BC	DIT Opérateur nom	DIT Opérateur nom		
56	BD	DIT Opérateur prénom	DIT Opérateur prénom		Nouvelle donnée 2.5
57	BE	DIT Nb CRIT	DIT Nb CRIT		Nouvelle donnée 2.5
58	BF	DIT Qté MO	DIT Qté MO		
59	BG	DIT Qté MO (H.M)	DIT Qté MO (H.M)		
60	BH	DIT Coût MO	DIT Coût MO		
61	BI	DIT P.U MO	DIT P.U MO		
62	BJ	DIT Coût Dépl	DIT Coût Dépl		Nouvelle donnée 2.5
63	BK	DIT P.U Dépl	DIT P.U Dépl		
64	BL	DIT Qté Dépl MO	DIT Qté Dépl MO		
65	BM	DIT Coût Pièce	DIT Coût Pièce		
66	BN	DIT P.U Pièce	DIT P.U Pièce		
67	BO	DIT Coût Conso	DIT Coût Conso		Nouvelle données 2.6
68	BP	DIT P.U Conso	DIT P.U Conso		Nouvelle données 2.6
69	BQ	Nom demandeur	Nom demandeur		Nouvelle données 2.6
70	BR	Prénom demandeur	Prénom demandeur		Nouvelle données 2.6
71	BS	Adresse 1 demandeur	Adresse 1 demandeur		Nouvelle données 2.6
72	BT	Adresse 2 demandeur	Adresse 2 demandeur		Nouvelle données 2.6
73	BU	Adresse 3 demandeur	Adresse 3 demandeur		Nouvelle données 2.6
74	BV	Adresse 4 demandeur	Adresse 4 demandeur		Nouvelle données 2.6
75	BW	Code postal demandeur	Code postal demandeur		Nouvelle données 2.6
76	BX	Ville demandeur	Ville demandeur		Nouvelle données 2.6
77	BY	Pays demandeur	Pays demandeur		Nouvelle données 2.6
78	BZ	Tel 1 demandeur	Tel 1 demandeur		Nouvelle données 2.6

79	CA	Tel 2 demandeur	Tel 2 demandeur			Nouvelle données 2.6
80	CB	Mobile 1 demandeur	Mobile 1 demandeur			Nouvelle données 2.6
81	CC	Mobile 2 demandeur	Mobile 2 demandeur			Nouvelle données 2.6
82	CD	Fax demandeur	Fax demandeur			Nouvelle données 2.6
83	CE	Mail 1 demandeur	Mail 1 demandeur			Nouvelle données 2.6
84	CF	Mail 2 demandeur	Mail 2 demandeur			Nouvelle données 2.6
85	CG	Nom contact	Nom contact			Nouvelle données 2.6
86	CH	Prénom contact	Prénom contact			Nouvelle données 2.6
87	CI	Adresse 1 contact	Adresse 1 contact			Nouvelle données 2.6
88	CJ	Adresse 2 contact	Adresse 2 contact			Nouvelle données 2.6
89	CK	Adresse 3 contact	Adresse 3 contact			Nouvelle données 2.6
90	CL	Adresse 4 contact	Adresse 4 contact			Nouvelle données 2.6
91	CM	Code postal contact	Code postal contact			Nouvelle données 2.6
92	CN	Ville contact	Ville contact			Nouvelle données 2.6
93	CO	Pays contact	Pays contact			Nouvelle données 2.6
94	CP	Tel 1 contact	Tel 1 contact			Nouvelle données 2.6
95	CQ	Tel 2 contact	Tel 2 contact			Nouvelle données 2.6
96	CR	Mobile 1 contact	Mobile 1 contact			Nouvelle données 2.6
97	CS	Mobile 2 contact	Mobile 2 contact			Nouvelle données 2.6
98	CT	Fax contact	Fax contact			Nouvelle données 2.6
99	CU	Mail 1 contact	Mail 1 contact			
100	CV	Mail 2 contact	Mail 2 contact			
101	CW	IT N°	IT N°			
102	CX	IT Etat	IT Etat			Nouvelle donnée 2.5
103	CY	IT D/H début	IT D/H début			Nouvelle donnée 2.5
104	CZ	IT Durée	IT Durée			Nouvelle donnée 2.5
105	DA	IT D/H fin	IT D/H fin			
106	DB	IT Première IT	IT Première IT			
107	DC	IT Priorité	IT Priorité			
108	DD	IT Libellé de la priorité	IT Libellé de la priorité			
109	DE	IT Priorité score	IT Priorité score			Nouvelle donnée 2.5
110	DF	IT RDV	IT RDV			
111	DG	IT DATE CONVENUE	IT DATE CONVENUE			
112	DH	IT Intervenant matricule	IT Intervenant matricule			
113	DI	IT Intervenant nom	IT Intervenant nom	UO privilégiée du collaborateur		Nouvelle donnée 2.5
114	DJ	IT Intervenant prénom	IT Intervenant prénom			Nouvelle donnée 2.5
115	DK	IT Intervenant exigé	IT Intervenant exigé			
116	DL	IT Secteur logistique intervenant	IT Secteur logistique intervenant			
117	DM	IT Type travail	IT Type travail			
118	DN	IT Groupe de travail	IT Groupe de travail			
119	DO	IT Nom responsable groupe	IT Nom responsable groupe	UO de l'IT		Nouvelle données 2.6

120	DP	IT Prénom responsable groupe	IT Prénom responsable groupe	UO de l'IT	
121	DQ	IT Domaine code	IT Domaine code		Nouvelle donnée 2.5
122	DR	DIT Domaine lib	DIT Domaine lib		
123	DS	Activité	Activité		
124	DT	IT UO code	IT UO code		
125	DU	IT UO nom	IT UO nom		
126	DV	IT N° externe	IT N° externe		Nouvelle donnée 2.5
127	DW	IT Commentaire	IT Commentaire		Nouvelle donnée 2.5
128	DX	IT Type facturation prévu	IT Type facturation prévu		Nouvelle donnée 2.5
129	DY	IT Type prestation prévu	IT Type prestation prévu		
130	DZ	IT Exportée	IT Exportée		
131	EA	CRIT D/H valeur	CRIT D/H valeur		
132	EB	NON PROD D/H fin	NON PROD D/H fin		
133	EC	CRIT D/H saisie	CRIT D/H saisie		
134	ED	CRIT Créateur	CRIT Créateur		
135	EE	CRIT Dernière Maj	CRIT Dernière Maj		
136	EF	CRIT Modificateur	CRIT Modificateur		
137	EG	CRIT Commentaire pour le client	CRIT Commentaire pour le client		Nouvelle donnée 2.5
138	EH	CRIT Commentaire interne	CRIT Commentaire interne		
139	EI	CRIT Etat facturation	CRIT Etat facturation		
140	EJ	CRIT Symptôme	CRIT Symptôme		
141	EK	CRIT Libellé Symptôme	CRIT Libellé Symptôme		
142	EL	CRIT Cause	CRIT Cause		
143	EM	CRIT Libellé Cause	CRIT Libellé Cause		
144	EN	CRIT Action	CRIT Action		
145	EO	CRIT Libellé Action	CRIT Libellé Action		
146	EP	CRIT Unité	CRIT Unité		Nouvelle donnée 2.5
147	EQ	CRIT Libellé Unité	CRIT Libellé Unité		Nouvelle donnée 2.5
148	ER	CRIT Importé	CRIT Importé		
149	ES	CRIT Exporté	CRIT Exporté		
150	ET	Code Article	Code Article		
151	EU	Libellé de l'article	Libellé de l'article		
152	EV	Prestation code	Prestation code		
153	EW	Prestation libellé	Prestation libellé		
154	EX	Référence d'achat	Référence d'achat		
155	EY	Libellé d'achat	Libellé d'achat		
156	EZ	Activité article	Activité article		
157	FA	Famille article	Famille article		
158	FB	Sous-famille article	Sous-famille article		
159	FC	Qté utilisée	Qté utilisée		
160	FD	Qté couverte	Qté couverte		
161	FE	Qté facturable	Qté facturable		
162	FF	Qté productive	Qté productive		
163	FG	Coût de revient unitaire	Coût de revient unitaire		
164	FH	Coût de revient ligne	Coût de revient ligne		
165	FI	Mode actualisation CR	Mode actualisation CR		
166	FJ	P.U. HT	P.U. HT		
167	FK	Montant HT ligne	Montant HT ligne		
168	FL	Montant TVA ligne	Montant TVA ligne		
169	FM	Montant TTC ligne	Montant TTC ligne		
170	FN	TVA Code	TVA Code		
171	FO	TVA Libellé	TVA Libellé		
172	FP	Type facturation ligne	Type facturation ligne		
173	FQ	Type prestation ligne	Type prestation ligne		
174	FR	Statut facturation	Statut facturation		
175	FS	Origine trajet	Origine trajet		
176	FT	Dépôt code	Dépôt code		
177	FU	Dépôt libellé	Dépôt libellé		
178	FV	Nb UT	Nb UT		

179	FW	Estimation valorisation UT		Selon paramètre de recherche Calculer la valorisation estimée de l'UT
180	FX	Estimation CA UT		Selon paramètre de recherche Calculer la valorisation estimée de l'UT
181	FY	Code service	Code service	
182	FZ	Libellé service	Libellé service	
183	GA	Catégorie service	Catégorie service	
184	GB	Caractéristiques unité de traitement	Caractéristiques unité de traitement	
185	GC	Code SSC	Code SSC	
186	GD	Libellé SSC	Libellé SSC	
187	GE	Durabilité	Durabilité	
188	GF	Durabilité unité	Durabilité unité	
189	GG	CRIT Qté MO	CRIT Qté MO	
190	GH	CRIT Qté MO (H.M)	CRIT Qté MO (H.M)	
191	GI	CRIT Coût MO	CRIT Coût MO	
192	GJ	CRIT P.U MO	CRIT P.U MO	
193	GK	CRIT Qté Dépl	CRIT Qté Dépl	
194	GL	CRIT Coût Dépl	CRIT Coût Dépl	
195	GM	CRIT P.U Dépl	CRIT P.U Dépl	
196	GN	CRIT Coût Pièce	CRIT Coût Pièce	
197	GO	CRIT P.U Pièce	CRIT P.U Pièce	
198	GP	CRIT Coût Conso	CRIT Coût Conso	
199	GQ	CRIT P.U Conso	CRIT P.U Conso	
200	GR	CRIT N° facture	CRIT N° facture	
201	GS	Etat saisie compteurs	Etat saisie compteurs	
202	GT	Motif de non saisie des compteurs	Motif de non saisie des compteurs	
203	GU	Libellé motif de non saisie des compteurs	Libellé motif de non saisie des compteurs	
204	GV	Etat saisie stock client	Etat saisie stock client	
205	GW	Motif de non saisie du stock client	Motif de non saisie du stock client	
206	GX	Libellé motif de non saisie du stock client	Libellé motif de non saisie du stock client	
207	GY	CRIT Nom relevé cpt 1	CRIT Nom relevé cpt 1	
208	GZ	CRIT Val relevé cpt 1	CRIT Val relevé cpt 1	
209	HA	CRIT Nom relevé cpt 2	CRIT Nom relevé cpt 2	
210	HB	CRIT Val relevé cpt 2	CRIT Val relevé cpt 2	
211	HC	CRIT Nom relevé cpt 3	CRIT Nom relevé cpt 3	
212	HD	CRIT Val relevé cpt 3	CRIT Val relevé cpt 3	
213	HE	CRIT Nom relevé cpt 4	CRIT Nom relevé cpt 4	
214	HF	CRIT Val relevé cpt 4	CRIT Val relevé cpt 4	
215	HG	CRIT Nom relevé cpt 5	CRIT Nom relevé cpt 5	
216	HH	CRIT Val relevé cpt 5	CRIT Val relevé cpt 5	
217	HI	CRIT Nom relevé cpt 6	CRIT Nom relevé cpt 6	
218	HJ	CRIT Val relevé cpt 6	CRIT Val relevé cpt 6	
219	HK	CRIT Nom relevé cpt 7	CRIT Nom relevé cpt 7	
220	HL	CRIT Val relevé cpt 7	CRIT Val relevé cpt 7	
221	HM	CRIT Nom relevé cpt 8	CRIT Nom relevé cpt 8	
222	HN	CRIT Val relevé cpt 8	CRIT Val relevé cpt 8	
223	HO	CRIT Nom relevé cpt 9	CRIT Nom relevé cpt 9	
224	HP	CRIT Val relevé cpt 9	CRIT Val relevé cpt 9	
225	HQ	CRIT Nom relevé cpt 10	CRIT Nom relevé cpt 10	
226	HR	CRIT Val relevé cpt 10	CRIT Val relevé cpt 10	
227	HS	Tps Prise en charge		
228	HT	Indicateur Prise en charge Contractuel		Pictogramme représentant le respect des délais de prise en charge
229	HU	Délai Prise en charge Contractuel		
230	HV	Délai respecté Prise en charge Contractuel		
231	HW	Date maxi Prise en charge Contractuel		
232	HX	Indicateur Prise en charge Interne		L'affichage du délais de prise en charge doit être activé pour l'alimentation de cette colonne (voir Service Client)
233	HY	Délai Prise en charge Interne		
234	HZ	Délai respecté Prise en charge Interne		

234	IA	Date maxi Prise en charge Interne				
234	IB	Tps Réponse	DIT Temps réponse		Somme des temps de réponse par DIT sur la période analysée / Nombre de DIT	Données modifiées en v2.7
234	IC	Indicateur Réponse Contractuel	DIT Délai contractuel			Données modifiées en v2.7
234	ID	Délai Réponse Contractuel	DIT Respect délai			Données modifiées en v2.7
234	IE	Délai respecté Réponse Contractuel	DIT Temps immobilisation			Données modifiées en v2.7
234	IF	Date maxi Réponse Contractuel				Données modifiées en v2.7
234	IG	Indicateur Réponse Interne			L'affichage du délais de prise en charge doit être activé pour l'alimentation de cette colonne (voir Service Client)	Données modifiées en v2.7
234	IH	Délai Réponse Interne				Données modifiées en v2.7
234	II	Délai respecté Réponse Interne				Données modifiées en v2.7
234	IJ	Date maxi Réponse Interne				Données modifiées en v2.7
234	IK	Tps Résolution				Données modifiées en v2.7
234	IL	Indicateur Résolution Contractuel			L'affichage du délais de prise en charge doit être activé pour l'alimentation de cette colonne (voir Service Client)	Données modifiées en v2.7
234	IM	Délai Résolution Contractuel				Données modifiées en v2.7
234	IN	Délai respecté Résolution Contractuel				Données modifiées en v2.7
234	IO	Date maxi Résolution Contractuel				Données modifiées en v2.7
234	IP	Indicateur Résolution Interne				Données modifiées en v2.7
234	IQ	Délai Résolution Interne				Données modifiées en v2.7
234	IR	Délai respecté Résolution Interne				Données modifiées en v2.7
234	IS	Date maxi Résolution Interne				Données modifiées en v2.7
234	IT	Nb jours ouvrés	Nb jours ouvrés			
234	IU	Nb heures ouvrées	Nb heures ouvrées			
234	IV	MCBS Bien	MCBS Bien			
234	IW	MCBS Modèle	MCBS Modèle			
234	IX	Note satisfaction	Note satisfaction			
234	IY	Commentaire satisfaction	Commentaire satisfaction			
234	IZ	Code sous-traitant	Code sous-traitant			
234	JA	Sous-traitant	Sous-traitant			
234	JB	Code commanditaire	Code commanditaire			
234	JC	Commanditaire	Commanditaire			
234	JD	N° Affaire			Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JE	N° Cmde			Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JF	Etat Cmde			Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JG	Etat facturation Cmde			Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JH	Code Article Ligne Cmde			Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JI	Libellé Article Ligne Cmde			Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JJ	Qte Ligne Cmde			Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JK	P.U. HT Ligne cmde			Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JL	Montant HT Ligne cmde			Selon paramètre de recherche Afficher les infos de l'affaire	
234	JM	CATEGORIES CLIENTS	CATEGORIES CLIENTS			
234	JN	Origine Client				
234	JO	FIDELISATION				

234	JP	TYPE DE CLIENT			
234	JQ	FILIERE CLIENTS			
234	JR	Client à exclure de la facturation conso (SSC non signée)			
234	JS	Classifications XYZ			



: Colonnes dépendant du paramétrage d'ARTIS.net

Analyser la satisfaction client

⇒ Tableaux de bord techniques / Services / Analyser la satisfaction des clients

Ce tableau de bord sert à analyser la satisfaction des clients. Différents indicateurs permettent d'évaluer la qualité de votre service technique et anticiper l'insatisfaction potentielle des clients pour mener des actions préventives.

Cette analyse est un outil pour le Service technique en cas de litige avec un client. Parallèlement, il peut être un support pour le Service commercial lors des visites en clientèle pour des renégociations de parc.



Comme dans tout tableau de bord, les résultats dépendent beaucoup de la qualité des saisies dans ARTIS et notamment, celles des comptes-rendus d'intervention (CRITs).

Il est indispensable de rappeler aux intervenants que la saisie des relevés compteurs et des relevés de stock dans les CRITs sont essentiels pour :

- Mieux facturer les solutions de services,
- Diminuer les litiges de facturation,
- Mieux gérer les litiges techniques,
- Mieux suivre la satisfaction client.

Sélections

Sur un(e) ou plusieurs :

- Biens,
- Modèle,
- Marques,
- Gammes,
- Clients.

A côté de chaque critère, des liens 'Voir sélection' et 'Supprimer sélection' permettent de lister les données retenues ou de les effacer.

Critères de tri

Période

Par défaut, la période est sur les 12 derniers mois.

L'analyse de rentabilité prend en compte les coûts de revient observés sur la période et recalcule le C.A. estimé sur cette même période (cf. "Chiffre d'affaires" et "Coûts de revient", ci-dessous).

Si le bien a été mis en service en cours de la période, la rentabilité est calculée à partir de la date d'installation.

Exclusion des biens inactifs

La case "Exclure les biens inactifs", pré-cochée, exclut les biens qui ne présentent :
Aucun coût de revient (aucun article livrés sur le bien),
Aucun chiffre d'affaires (aucune règle de facturation ni aucun article facturé sur le bien),
Les biens avec un volume mensuel (VMM ou VMT ou VMS).

Résultats

Accès à l'export des résultats :
à l'écran,
en PDF,
en PDF (avec l'historique des interventions).

Paramètres

Délai par défaut

⇒ **Paramètres application / Paramètres application / Gérer les paramètres**

Paramètre "DELAI_IT_HEURES"

Valeur :

exemple, 16,

Délai par défaut un délai pour une intervention non couverte par une Solution de services.

Calcul de la satisfaction

Particularités

Exclusion

Les interventions avec rendez-vous sont exclues.

Pour une analyse par Modèle, Marque, Gamme ou Client, les résultats sont obtenus si ARTIS détecte au moins un bien ou une intervention dans le critère demandé.

Par exemple, en recherchant tous les clients contenant le mot 'mairie', un certain nombre apparaisse. Or, dans le tableau de résultats, les mairies ne possédant aucun bien et celles sans intervention (hors bien) sont exclues.

Possibilité d'exclure des Natures dans la 'Satisfaction'

Des Natures d'interventions peuvent être exclues.

Par exemple, les Natures sans engagement de délai doivent être isolées pour ne pas fausser les résultats de la Satisfaction (Livraison / reprise de consommables, Régie, Atelier, etc.) :

Dans la zone "Critères de tri", faire < Entrée > dans le champ 'Natures à exclure' et cochez celles qui ne doivent pas être prises en compte pour le calcul des indicateurs de Satisfaction.

Détail des anomalies de calcul

La liste des anomalies détectées dans le calcul de la Satisfaction possède des liens pour accéder directement au bien ou au client.
Les messages d'anomalie sont :

Impossible de récupérer la grandeur pour le calcul du Volume Page A4 A4N.

Le paramétrage de l'Équivalent Pages A4 n'existe pas sur la configuration de compteurs.

Solution : vérifier le paramétrage de 'Équivalent Pages A4'.

Impossible de calculer le volume en page A4

ARTIS ne peut calculer un Volume moyen mensuel et donc calculer l'Équivalent Pages A4 correspondant.

Solution : vérifier l'historique des relevés (absence d'un compteur d'installation, pas de relevés, relevés incohérents, etc.)

Exclusion du bien car inactif.

ARTIS ne trouve aucune Demande d'intervention sur le bien

Enfin, seuls les biens en clientèle sont traités (les détruits sont donc exclus de la liste des anomalies).

Liens

Afficher les biens

Ce lien s'affiche après analyse par Modèle, Marque, Gamme ou client.

En cliquant sur "Afficher les biens", un tableau de tous les biens du critère sélectionné s'affiche. Le tableau obtenu correspond à celui d'une analyse par bien (Cf tableau de résultats "Par Bien")

Détail des interventions

Ce lien donne la liste des interventions observées sur le critère choisi initialement (Bien, Modèle, Marque, Gamme ou client).

En cliquant sur "Détail des interventions", vous obtenez un tableau récapitulatif :

Position	Position lettrée	Label	Format	Commentaire
1	A	Client		Lien vers la fiche du client
2	B	Bien		Lien vers la fiche du bien est disponible
3	C	Date IT		Lien vers la demande d'intervention
4	D	DIT		Lien vers la demande d'intervention
5	E	IT		Lien vers l'intervention
6	F	Intervenant		Technicien qui a réalisé l'intervention (si le CRIT est saisi) ou l'intervenant pressenti (si l'intervention n'est pas réalisée)
7	G	RDV		
8	H	Temps réponse		Temps de réponse moyen sur la période analysée en calculant l'écart de temps entre la date / heure de la DIT et la date / heure du 1er CRIT. Les demandes d'interventions avec un rendez-vous sont exclues
9	I	Engt. délai		L'engagement de délai d'intervention avec le client. Si le client est sous contrat, il s'agit du délai contractuel de la SSC. S'il n'est pas couvert, on applique le délai de réponse défini dans le paramètre 'DELAI_IT_HEURES' du module 'SERVICES'
10	J	Respect délai		Si le délai contractuel a été respecté, la case est cochée
11	K	Temps immo		Temps d'immobilisation du bien en calculant l'écart de temps entre la date / heure de la DIT et la date / heure du dernier CRIT, plus le temps de main d'œuvre de cette dernière intervention
12	L	Sous-traitant		
13	M	Commanditaire		
14	N	Date DIT		
15	O	Etat DIT		Etat de la demande d'intervention au moment de l'analyse (encours du client)
16	P	Etat IT		Etat de l'intervention au moment de l'analyse
17	Q	Nb IT		Comptabilise les interventions réalisées
18	R	TNT		
19	S	Nature		
20	T	Evaluation		Si vous avez mis en place l'enquête de Satisfaction, affiche la note moyenne
21	U	Commentaire client		
22	V	Numéro externe DIT		

23	W	Numéro externe IT		
----	---	----------------------	--	--

Évolutions

Ce lien donne l'évolution de la satisfaction sur la période analysée.

En cliquant sur "Évolution", s'affiche un graphique avec trois indicateurs techniques (nombre de DITs avec retour, nombre de DITs sans retour et nombre de DITs hors délai).

Par défaut, l'affichage est exprimé en trimestre sur la période analysée (sélectionner par mois).

Sous le graphique, le détail des biens concernés s'affiche dans un tableau. Les trois indicateurs techniques (nombre de DITs avec retour, nombre de DITs sans retour et nombre de DITs hors délai) sont exprimés dans le mode d'affichage du graphique (trimestriel si choix par trimestre).

Consulter les interventions

Ce lien donne accès à l'historique des interventions sur le critère analysé, consulter Consulter les demandes et les interventions

Descriptifs des tableaux de résultats exportés

Vue par Modèle

N°	Col	Désignation	Type	Correspondance / Commentaire
1	A	Gamme	A / N	Code de la gamme
2	B	Marque	A / N	Marque
3	C	Modèle	A / N	Modèle du bien
4	D	Biens présents	Num	Nombre de biens dans le modèle
5	E	Biens visités	Num	Nombre de biens ayant subi au moins une intervention
6	F	Age moyen	Num	Age moyen des biens exprimé en mois
7	G	Nb DIT	Num	Nombre de demandes d'interventions sur la période
8	H	Nb DIT clôturées	Num	Nombre de demandes d'interventions clôturées au moment du calcul
9	I	Nb DIT non clôturées	Num	Nombre de demandes d'interventions non clôturées au moment du calcul
10	J	Nb DIT sans retour	Num	Nombre de demandes d'interventions résolues en une seule fois
11	K	% DIT sans retour	Num	Ratio du nombre de demandes d'interventions sans retour sur le nombre de demandes d'interventions total
12	L	Nb IT	Num	Nombre d'interventions sur la période
13	M	Interv. affecté	A / N	Intervenant affecté au bien
14	N	Interv. principal	A / N	Intervenant qui est intervenu le plus souvent sur la période
15	O	Temps de réponse	Num	Temps de réponse moyen
16	P	% respect délai	Num	Taux de respect du délai par rapport au délai contractuel
17	Q	Engagt. délai	Num	Délai contractuel OU délai imposé dans la demande d'intervention (par exemple, rendez-vous client)
18	R	Temps immo	Num	Temps d'immobilisation du bien
19	S	Delta jours	Num	Ecart entre la date et heure de la demande d'intervention et date et heure de la 1ère intervention exprimé en jours
20	T	Pages A4 (mois)	Num	Volume de pages en A4 total
21	U	VP A4 Noir (mois)	Num	Volume de pages en A4 noir
22	V	Delta pages A4 noir	Num	Nombre de pages en A4 noir moyen réalisées entre deux interventions
23	W	VP A4 Couleur (mois)	Num	Volume de pages en A4 couleur
24	X	Delta pages A4 couleur	Num	Nombre de pages en A4 couleur moyen réalisées entre deux interventions

Détails des colonnes des temps de réponse par bien

Position	Position lettrée	Label	Format	Commentaire
1	A	Raison sociale		Lien vers la fiche du client est disponible
2	B	Modèle		Du bien
3	C	Bien		Lien vers la fiche du bien est disponible

4	D	Nb DIT	Comptabilise les demandes d'intervention ouvertes sur la période d'analyse (avec un statut "En cours", "Travail non terminé", "Clôturée" ou "Annulée")
5	E	Nb DIT clôturées	Comptabilise les demandes d'intervention actuellement dans l'état "Clôturée"
6	F	Nb DIT non clôturées	Comptabilise les demandes d'intervention actuellement dans l'état "En cours" ou "Travail non terminé"
7	G	Nb DIT sans retour	Comptabilise les demandes d'intervention n'ayant pas nécessité un retour du technicien c'est-à-dire clôturées lors de la 1ère visite. Les DITs en état 'Travail non terminé' à la fin de la période d'analyse sont donc exclues puisque une 2ème intervention est prévue
8	H	% DIT sans retour	Taux de résolution des demandes d'interventions en une seule fois
9	I	Nb IT	Comptabilise les interventions réalisées
10	J	Interv. affecté	Technicien responsable du bien
11	K	Interv. princ	Technicien qui est intervenu le plus souvent sur la période analysée
12	L	Temps réponse	Temps de réponse moyen sur la période analysée en calculant l'écart de temps entre la date / heure de la DIT et la date / heure du 1er CRIT. Les demandes d'interventions avec un rendez-vous sont exclues
13	M	Engt. délai	L'engagement de délai d'intervention avec le client. Si le client est sous contrat, il s'agit du délai contractuel de la SSC. S'il n'est pas couvert, on applique le délai de réponse défini dans le paramètre 'DELAI_IT_HEURES' du module 'SERVICES'
14	N	% respect délai	Taux de respect du délai engagé. Ce taux est calculé en divisant le nombre de DITs ayant respecté l'engagement de délai par le nombre total de DITs clôturées
15	O	Temps immo	TEMPS d'immobilisation du bien en calculant l'écart de temps entre la date / heure de la DIT et la date / heure du dernier CRIT, plus le temps de main d'œuvre de cette dernière intervention
16	P	VP A4 Noir (mois)	Volume en équivalent Page A4 pour les compteurs noirs
17	Q	VP A4 Coul (mois)	Volume en équivalent Page A4 pour les compteurs couleur
18	R	Pages A4 (mois)	Volumes en équivalent Page A4 noirs et couleur
19	S	Delta pages A4 Noir	Nombre de pages A4 noires réalisées entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
20	T	Delta pages A4 Coul	Nombre de pages A4 couleur réalisées entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
21	U	Delta jours	Nombre de jours entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
22	V	Evaluation	Si vous avez mis en place l'enquête de Satisfaction, affiche la note moyenne
23	W	Site	Du bien
24	X	Gamme	Du bien
25	Y	Marque	Du bien
26	Z	Sous-traitant	
27	AA	Commanditaire	
28	AB	Date livraison	

Détails des colonnes des temps de réponse par modèle

Position	Position lettrée	Label	Format	Commentaire
1	A	Modèle		Du bien
2	B	Nb DIT		Comptabilise les demandes d'intervention ouvertes sur la période d'analyse (avec un statut "En cours", "Travail non terminé", "Clôturée" ou "Annulée")
3	C	Nb DIT clôturées		Comptabilise les demandes d'intervention actuellement dans l'état "Clôturée"
4	D	Nb DIT non clôturées		Comptabilise les demandes d'intervention actuellement dans l'état "En cours" ou "Travail non terminé"
5	E	Nb DIT sans retour		Comptabilise les demandes d'intervention n'ayant pas nécessité un retour du technicien c'est-à-dire clôturées lors de la 1ère visite. Les DITs en état 'Travail non terminé' à la fin de la période d'analyse sont donc exclues puisque une 2ème intervention est prévue
6	F	% DIT sans retour		Taux de résolution des demandes d'interventions en une seule fois
7	G	Nb IT		Comptabilise les interventions réalisées
8	H	Interv. affecté		Technicien responsable du bien
9	I	Interv. princ		Technicien qui est intervenu le plus souvent sur la période analysée
10	J	Temps réponse		Temps de réponse moyen sur la période analysée en calculant l'écart de temps entre la date / heure de la DIT et la date / heure du 1er CRIT. Les demandes d'interventions avec un rendez-vous sont exclues
11	K	Engt. délai		L'engagement de délai d'intervention avec le client. Si le client est sous contrat, il s'agit du délai contractuel de la SSC. S'il n'est pas couvert, on applique le délai de réponse défini dans le paramètre 'DELAI_IT_HEURES' du module 'SERVICES'

12	L	% respect délai	Taux de respect du délai engagé. Ce taux est calculé en divisant le nombre de DITs ayant respecté l'engagement de délai par le nombre total de DITs clôturées
13	M	Temps immo	Temps d'immobilisation du bien en calculant l'écart de temps entre la date / heure de la DIT et la date / heure du dernier CRIT, plus le temps de main d'œuvre de cette dernière intervention
14	N	VP A4 Noir (mois)	Volume en équivalent Page A4 pour les compteurs noirs
15	O	VP A4 Couleur (mois)	Volume en équivalent Page A4 pour les compteurs couleur
16	P	Pages A4 (mois)	Volumes en équivalent Page A4 noirs et couleur
17	Q	Delta pages A4 Noir	Nombre de pages A4 noires réalisées entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
18	R	Delta pages A4 Couleur	Nombre de pages A4 couleur réalisées entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
19	S	Delta jours	Nombre de jours entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
20	T	Evaluation	Si vous avez mis en place l'enquête de Satisfaction, affiche la note moyenne
21	U	Biens présents	
22	V	Biens visités	
23	W	Age Moyen (mois)	
24	X	Gamme	Du bien
25	Y	Marque	Du bien

Détails des colonnes des temps de réponse par marque

Position	Position lettrée	Label	Format	Commentaire
1	A	Marque		Du bien
2	B	Nb DIT		Comptabilise les demandes d'intervention ouvertes sur la période d'analyse (avec un statut "En cours", "Travail non terminé", "Clôturée" ou "Annulée")
3	C	Nb DIT clôturées		Comptabilise les demandes d'intervention actuellement dans l'état "Clôturée"
4	D	Nb DIT non clôturées		Comptabilise les demandes d'intervention actuellement dans l'état "En cours" ou "Travail non terminé"
5	E	Nb DIT sans retour		Comptabilise les demandes d'intervention n'ayant pas nécessité un retour du technicien c'est-à-dire clôturées lors de la 1ère visite. Les DITs en état 'Travail non terminé' à la fin de la période d'analyse sont donc exclues puisque une 2ème intervention est prévue
6	F	% DIT sans retour		Taux de résolution des demandes d'interventions en une seule fois
7	G	Nb IT		Comptabilise les interventions réalisées
8	H	Interv. affecté		Technicien responsable du bien
9	I	Interv. princ		Technicien qui est intervenu le plus souvent sur la période analysée
10	J	Temps réponse		Temps de réponse moyen sur la période analysée en calculant l'écart de temps entre la date / heure de la DIT et la date / heure du 1er CRIT. Les demandes d'interventions avec un rendez-vous sont exclues
11	K	Engt. délai		L'engagement de délai d'intervention avec le client. Si le client est sous contrat, il s'agit du délai contractuel de la SSC. S'il n'est pas couvert, on applique le délai de réponse défini dans le paramètre 'DELAI_IT_HEURES' du module 'SERVICES'
12	L	% respect délai		Taux de respect du délai engagé. Ce taux est calculé en divisant le nombre de DITs ayant respecté l'engagement de délai par le nombre total de DITs clôturées
13	M	Temps immo		Temps d'immobilisation du bien en calculant l'écart de temps entre la date / heure de la DIT et la date / heure du dernier CRIT, plus le temps de main d'œuvre de cette dernière intervention
14	N	VP A4 Noir (mois)		Volume en équivalent Page A4 pour les compteurs noirs
15	O	VP A4 Couleur (mois)		Volume en équivalent Page A4 pour les compteurs couleur
16	P	Pages A4 (mois)		Volumes en équivalent Page A4 noirs et couleur
17	Q	Delta pages A4 Noir		Nombre de pages A4 noires réalisées entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
18	R	Delta pages A4 Couleur		Nombre de pages A4 couleur réalisées entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
19	S	Delta jours		Nombre de jours entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
20	T	Evaluation		Si vous avez mis en place l'enquête de Satisfaction, affiche la note moyenne
21	U	Biens présents		

22	V	Biens visités		
23	W	Age Moyen (mois)		

Détails des colonnes des temps de réponse par gamme

Consulter Détails des colonnes des temps de réponse par marque.

Détails des colonnes des temps de réponse par client

Position	Position lettrée	Label	Format	Commentaire
1	A	Code Client		
2	B	Raison sociale		Lien vers la fiche du client est disponible
3	C	Nb DIT		Comptabilise les demandes d'intervention ouvertes sur la période d'analyse (avec un statut "En cours", "Travail non terminé", "Clôturée" ou "Annulée")
4	D	Nb DIT clôturées		Comptabilise les demandes d'intervention actuellement dans l'état "Clôturée"
5	E	Nb DIT non clôturées		Comptabilise les demandes d'intervention actuellement dans l'état "En cours" ou "Travail non terminé"
6	F	Nb DIT sans retour		Comptabilise les demandes d'intervention n'ayant pas nécessité un retour du technicien c'est-à-dire clôturées lors de la 1ère visite. Les DITs en état 'Travail non terminé' à la fin de la période d'analyse sont donc exclues puisque une 2ème intervention est prévue
7	G	% DIT sans retour		Taux de résolution des demandes d'interventions en une seule fois
8	H	Nb IT		Comptabilise les interventions réalisées
9	I	Interv. affecté		Technicien responsable du bien
10	J	Interv. princ		Technicien qui est intervenu le plus souvent sur la période analysée
11	K	Temps réponse		Temps de réponse moyen sur la période analysée en calculant l'écart de temps entre la date / heure de la DIT et la date / heure du 1er CRIT. Les demandes d'interventions avec un rendez-vous sont exclues
12	L	Engt. délai		L'engagement de délai d'intervention avec le client. Si le client est sous contrat, il s'agit du délai contractuel de la SSC. S'il n'est pas couvert, on applique le délai de réponse défini dans le paramètre 'DELAI_IT_HEURES' du module 'SERVICES'
13	M	% respect délai		Taux de respect du délai engagé. Ce taux est calculé en divisant le nombre de DITs ayant respecté l'engagement de délai par le nombre total de DITs clôturées
14	N	Temps immo		Temps d'immobilisation du bien en calculant l'écart de temps entre la date / heure de la DIT et la date / heure du dernier CRIT, plus le temps de main d'œuvre de cette dernière intervention
15	O	VP A4 Noir (mois)		Volume en équivalent Page A4 pour les compteurs noirs
16	P	VP A4 Coul (mois)		Volume en équivalent Page A4 pour les compteurs couleur
17	Q	Pages A4 (mois)		Volumes en équivalent Page A4 noirs et couleur
18	R	Delta pages A4 Noir		Nombre de pages A4 noires réalisées entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
19	S	Delta pages A4 Coul		Nombre de pages A4 couleur réalisées entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
20	T	Delta jours		Nombre de jours entre chaque 1ère intervention des DITs ouvertes sur la période
21	U	Evaluation		Si vous avez mis en place l'enquête de Satisfaction, affiche la note moyenne
22	V	Biens présents		
23	W	Biens visités		
24	X	Age Moyen (mois)		

Suivi technique

L'écran suivi technique présente une série d'indicateurs concernant les Services avec des statistiques sur la journée, la semaine et le mois.

Un clic sur un élément du tableau permet de faire apparaître en dessous un tableau contenant les DITs ou ITs correspondantes.

DIT à traiter	Stock de DIT : DIT non terminées avec une date d'enregistrement à cette date ou à une date inférieure
DIT non affectées	DIT sans intervenant (même si affectée à une UO) et enregistrée sur la période
DIT commencées	DIT au moins une IT au statut "Débuté" ou supérieur ou DIT au statut "TNT" avec 1ère IT à cette date
DIT enregistrées	DIT enregistré à cette date
DIT terminées	Tous les CRIT de la DIT ont été saisis et le CRIT de la dernière IT a été saisi sur la période concernée
IT en cours et terminées	IT au statut "Débuté" ou "Terminé" ou "CRIT saisi" sur la période concernée
DIT non affectées depuis 48h	DIT sans intervenant (même si affectée à une UO) depuis x heures par rapport à sa date d'enregistrement
DIT non finalisées, à planifier	DIT au statut Travail Non Terminé avec au moins une IT réalisée et une autre IT au statut à planifier
Temps moyen Prise en charge (en heures ouvrées)	
Temps moyen Réponse (en heures ouvrées)	
Temps moyen Résolution (en heures ouvrées)	

Filterer

Un clic sur le bouton Filterer permet de cibler les éléments à afficher. Les critères sont :

- Organisation interne
- Unité organisationnelle
- Activité
- Nature
- Domaine

Indicateurs

Le menu Indicateurs permet de composer des Vues affichant des informations synthétiques sur l'activité gérée dans ARTIS.net

Il est composé de deux rubriques

Indicateurs : donne accès à Suivi opérationnel

Suivis opérationnel personnalisés : donne accès aux vues créées.



En vu de faire défiler les différents indicateurs sur une écran dédié au suivi opérationnel, un accès spécifique ARTIS.net est possible, cf Environnement et Modules / Indicateurs de suivi technique

Gérer les vues

Personnalisation de la page d'accueil

La page d'accueil est gérée comme une Vue, à ce titre il est possible de la personnaliser. Cette personnalisation ne concerne que l'utilisateur connectée.

Pour personnaliser la page d'accueil :

Menu Suivi opérationnel,

Sélectionner la vue "Ma page d'accueil"

Bouton Modifier



La page d'accueil contient par défaut des indicateurs du groupe commun :

Mes Favoris

Logo Artis

Mon profil avec la photo de l'utilisateur et trois boutons (Mon profil, Aide en ligne et Déconnexion)

Pour plus d'indications sur les possibilités de personnalisation, se référer à la rubrique suivante.

Création d'une nouvelle vue

Pour créer une nouvelle vue :

Menu Suivi opérationnel,


Bouton  du tableau, 3 onglets apparaissent sur la partie droite de l'écran

Dans le premier onglet donner un nom à la vue et personnaliser les paramètres


2ième onglet, sélectionner un ou plusieurs indicateurs, les indicateurs sont classés par rubrique (commun, services, ventes)

3ième onglet : sélectionner éventuellement un filtre ou plusieurs filtre qui vont s'appliquer sur les indicateurs.

Avant l'enregistrement, il est possible de repositionner, redimensionner, supprimer les différents indicateurs composant la vue jusqu'à obtenir un résultat satisfaisant.

Enregistrer la vue 

Une fois créée, la vue apparaîtra dans Suivis opérationnel personnalisés, il sera possible de l'afficher avec un simple clic.

 Attention à ne pas surcharger une vue avec une nombre trop important d'indicateurs car cela peut prendre une temps d'affichage conséquent. Il est préférable de créer plus de vues.

Indicateurs disponibles dans les vues

Les indicateurs disponibles sont classés selon 3 catégories:

Commun

Services

Ventes

Commun

Hormis l'état de la mémoire, les indicateurs de la catégorie Commun apparaissent par défaut sur le vue "Ma page d'accueil"

Etat de la mémoire (cet indicateur est destiné aux administrateurs techniques)

Logo Artis

Mes favoris :

Mon profil

Services

DIT	Délais	Graphiques	Interventions	Tableaux	Validation
Dit en cours	Nature sans délai	Graphiques par répartition DIT	Activité UO	Tableau par alerte bien	DIT à valider
Dit terminés	Prise en charge contractuelle	Graphiques par état DIT	Activité intervenants	Tableau par alerte client	
Dit à clôturer	Prise en charge interne	Graphique par état IT	CRIT facturables	Tableau par classif service	
	Réponse contractuelle		IT annulées	Tableau par domaine	
	Réponse interne		IT crit saisi	Tableau par nature	
	Résolution contractuelle		IT débutées	Tableau par priorité	
	Résolution interne		IT en attente		
	Sans couverture délai		IT en pause		
			IT planifiées		
			IT terminées		

			IT à planifier avec intervevant		
			IT à planifier sans intervenant		
			Interventions par état		
			Interventions par priorités		

Ventes

Commandes en reliquat

Commande à valider

Copyright © 2017 / ARTIS. - - - - N'oubliez pas d'effacer l'historique de navigation pour obtenir la dernière mise à jour