



Gestion de la Relation Client et Fournisseur

Parce qu'il est essentiel de fiabiliser les relations que l'on entretient avec ses clients, **CLÉ Access** propose un suivi complet des flux inhérents à l'administration des ventes. S'appuyant sur une base de données complète des clients et des conditions de vente (tarification, etc.), **CLÉ Access** intègre la gestion des éléments suivants : commandes fermées, commandes ouvertes, expéditions et facturations.

Les commandes peuvent être saisies manuellement ou être récupérées via l'interface EDI, de manière automatique. **CLÉ Access** garantit le suivi des approvisionnements de la commande à la réception administrative et le contrôle qualité.

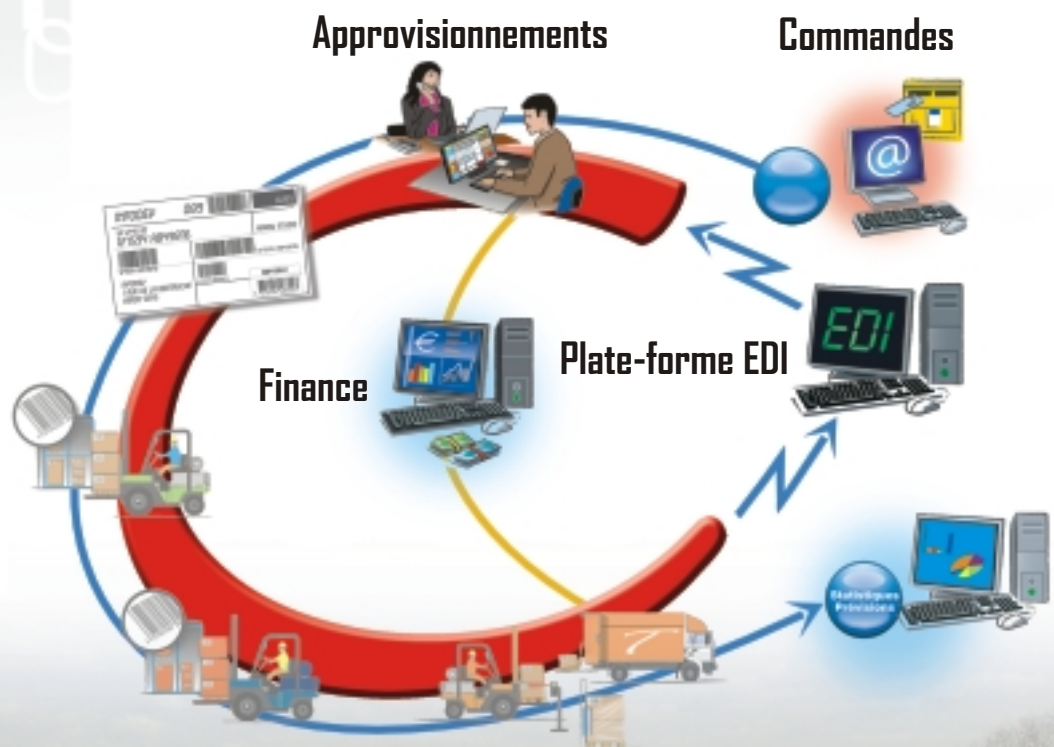
La mesure de la performance de la force de vente est également indispensable à la bonne marche de l'entreprise. Grâce à **CLÉ Access**, elle s'appuie sur des indicateurs financiers tels que le chiffre d'affaires ou la marge réelle dégagée. C'est dans cette optique que l'intégration de la fonction commerciale au sein d'un système intégré prend tout son sens. Elle est synonyme de connaissances partagées renforçant l'expertise de l'entreprise.

0000 1 01 010 01
01000
0 1 01 010 01



INFODEV
L'expérience au service de la simplicité

1, rue de la Bertauche
89100 Sens
Tél. : +33 (0) 386 839 430
www.infodev.fr
cle@infodev.fr



Administration des ventes

La gestion de la relation client est bâtie autour de deux types de données principales :

- Articles : référence interne, désignation, indice de plan, poids, coût standard, stock,
- Clients : gestion d'adresses multiples (adresses de livraison, adresse de facturation), devises, filiales...

Les tarifs peuvent être associés à un client particulier. La recherche de tarif sera faite par date de livraison, suivant les quantités livrées, suivant le client à livrer ou à facturer. Une gestion des affiliations clients permet de rechercher le tarif de la maison mère lorsqu'il n'existe pas de tarif pour le client à facturer.

Gestion des commandes clients

Commandes fermées

Les commandes fermées sont constituées d'un en-tête et de lignes avec références internes et références client, délais, quantités et prix.

Le prix est déterminé automatiquement suivant les tarifs prédéfinis en respectant les règles de priorité définies dans **CLÉ** Access. L'évolution de chaque commande est gérée par un indicateur précisant la quantité restant à livrer.

Suite à la saisie de la commande, un accusé de réception de commande (édition de la commande) est éventuellement édité pour être envoyé au client sur papier, par fax ou messagerie électronique.

Commandes ouvertes

Contrairement à une commande fermée classique, une commande ouverte repose sur un contrat établi entre un client et un fournisseur pour un produit donné sur la base d'un programme de livraison. Ce programme est renouvelé périodiquement. Il exprime les besoins du client en quantités et en délais. Les besoins présentent différents niveaux d'engagement (ferme, prévisionnel) sur des périodes à court, moyen et long terme.

CLÉ Access prend en compte toutes les particularités de ce mode de fonctionnement. Entre autre, à chaque instant, il est possible de connaître la situation de chaque commande : cumul des livraisons attendues par le client (CLA), cumul des expéditions (CE) et éventuellement cumul des réceptions (CR) si le client le communique. La différence entre le CE et le CLA donne en permanence l'avance ou le retard (AR) de livraison. L'analyse de la situation des commandes par **CLÉ** Access, permet de faire le point à tout moment avec le client.

Le planning des livraisons est exploité de façons différentes suivant leur statut (ferme ou prévisionnel) :

- Les ordres de livraison (quantités fermes), incluant les retards, sont communiqués au service logistique par l'intermédiaire de documents indiquant les expéditions à préparer.
- L'ensemble du planning (ordres de livraison et livraisons prévisionnelles) est mis à disposition de la production et des approvisionnements pour planifier respectivement la fabrication et les commandes fournisseurs.
- **CLÉ** Access dispose de fonctions permettant de saisir rapidement les demandes de livraison émises par les clients.

Cependant, compte tenu de la répétitivité de ces saisies, la gestion par commandes ouvertes est généralement associée à la mise en place d'EDI.

Quelle que soit la commande, elle constitue le point d'entrée d'une chaîne logistique et financière entièrement intégrée à **CLÉ** Access avec transfert automatique en comptabilité.

Approvisionnements

CLÉ Access gère les commandes fermées fournisseurs. Les commandes sont saisies manuellement en fonction de la liste des manquants. Les commandes sont donc constituées d'un en-tête et de lignes de commande. L'en-tête contient en particulier l'adresse de réception des marchandises. En effet, il est possible de gérer plusieurs adresses internes de réception tout comme il est possible d'adresser directement les produits commandés chez un sous-traitant. Les lignes de commandes contiennent références, quantités, prix et délais.

Des éditions permettent de faire le point sur les réceptions à venir et également de connaître les commandes en retard afin de relancer les fournisseurs.

Plateforme EDI

CLÉ Access intègre, via une station EDI, les messages multi-normes (Galia, Odette, EDIFACT, VDA) de type DELINS, DELFOR, KANBAN, CALDEL, DELJIT, AVIEXP, DESADV, INVOIC.

Statistiques Finances

CLÉ Access ne constitue pas uniquement le logiciel de gestion du quotidien. Compte tenu des multiples informations emmagasinées, il est également l'outil idéal pour établir l'analyse et la synthèse des données enregistrées. C'est en particulier le cas pour la mesure de la performance commerciale avec les statistiques de vente. **CLÉ** Access permet d'éditer des tableaux de bord basés sur des indicateurs fiables et actualisés en temps réel. **CLÉ** Access permet la définition du plan comptable nécessaire à la ventilation de la facturation client : comptes de tiers, comptes de TVA et comptes de produit.

CLÉ Access permet également d'identifier un plan analytique pour l'exportation vers le logiciel de comptabilité.

Pour transférer ces différentes formes de ventilation, **CLÉ** Access s'interface avec tous les logiciels de comptabilité du marché.