

Administration des ventes

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

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

En tant que CRM (Customer Relationship Management), **AGI** permet un suivi des actions commerciales menées par les représentants auprès des clients mais aussi des prospects (gestion des visites et des rapports de visite, challenges, etc.).

Différentes définitions des tarifs de vente sont possibles suivant la nature de l'activité, le type de produits vendus, etc. Des modes de gestion différents peuvent être utilisés simultanément dans une entreprise : des règles de priorité des tarifs déterminent alors le tarif à appliquer. Les tarifs peuvent être associés aux clients ou être des prix catalogue. Ils peuvent varier en fonction de la date de la commande (ou de la date de livraison), des quantités commandées, de l'origine du client, etc. Cette gestion des tarifs est complétée par une gestion des remises définies par clients, produits, familles de produits, montants.

Devis

AGI permet d'établir des devis de deux manières :

- de manière standard, par saisie des articles, des quantités et des conditions tarifaires,
- de manière plus élaborée, par le chiffrage d'une simulation de prix de revient basé sur la gamme et la nomenclature. Le prix de revient ainsi calculé sert de base de calcul au prix de vente par l'intermédiaire de grilles de coefficients.

Certaines demandes client nécessitent la réalisation de moyens de production (outils, moules, etc.) dédiés. **AGI** intègre ces éléments dans l'établissement des devis. Il permet ensuite de refacturer en fractionnant le coût de ces moyens spécifiques par quantité de pièces vendues jusqu'à concurrence du montant total de l'investissement.

Dans les devis comme dans les commandes, le tarif, pour un même article, peut varier en fonction des quantités demandées. Après acceptation du client, les devis peuvent être transférés automatiquement en commandes.

Gestion des commandes

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 **AGI**. Si l'article commandé est associé à une gamme opératoire, la faisabilité du délai est vérifiée automatiquement. L'évolution de chaque commande est gérée par un indicateur précisant son état : commande saisie, commande vérifiée par les différents services impliqués (commercial, ordonnancement, etc.), accusé de réception de commande (ARC) retourné au client, commande livrée (partiellement ou en totalité), commande facturée.

Suite à la saisie de la commande, un ARC est éventuellement édité pour être envoyé au client sur papier, par fax ou messagerie électronique. Ce document, comme tous les documents destinés à des tiers, peut être exprimé dans la langue du client. Les commandes fermées donnent lieu à diverses statistiques par articles, clients et représentants sur quantité et chiffre d'affaires.

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.

AGI 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, calculée en temps réel par **AGI**, permet de faire le point à tout moment avec le client.

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

- Les ordres de livraison (quantités fermes), incluant les retards, sont communiqués au service logistique pour préparer les expéditions.
- 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.

AGI dispose de fonctions permettant de saisir rapidement les demandes de livraison émises par les clients. La mise à jour des commandes, suite à ces saisies, fait l'objet d'un document permettant d'analyser les nouvelles expressions de besoins par rapport aux anciennes qu'elles remplacent :

- évolution des quantités commandées,
- écart dans les cumuls attendus,
- litige entre les quantités expédiées et les quantités réceptionnées.

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 **AGI** avec transfert automatique en comptabilité.