

Utilisation d'un progiciel de gestion intégré

STOCKPRO: Le processus de vente « Facture basée sur la commande après livraison »

Propriétés	Description
Intitulé long	Utiliser le logiciel libre OpenERP pour produire l'information de gestion au sein du processus de vente.
Formations concernées	BTS AG PME-PMI, BTS CGO, BTS IG, DCG
Matière	Système d'information de gestion
Présentation	<p>Cette ressource fait suite à la publication Stockpro niveau I qui permettait de découvrir le système d'information de l'entreprise Stockpro en utilisant les différents modules de son PGI.</p> <p>Dans cette publication, vous êtes invités à prendre en charge, seuls ou en équipe, une série de commandes client. Le traitement de ces commandes présente des obstacles progressivement plus difficiles. Ceux-ci doivent être franchis à l'aide du PGI en sollicitant au besoin les services d'un autre élève/acteur (commercial, comptable, magasinier..) via la messagerie interne au PGI. Les obstacles rencontrés sont les suivants : client à risque, rupture de stock, livraison partielle, retour de marchandise après paiement, retour de commande.</p>
Notions	Système d'information, PGI, gestion commerciale, facturation et suivi des règlements, gestion de stock, travail collaboratif.
Transversalité	Gestion commerciale, comptabilité client et fournisseur.
Pré-requis	Il est recommandé d'avoir fait les exercices proposés dans OpenERP niveau I : http://www.reseaucerta.org/cotecours/cotecours.php?num=509
Outils	Ces exercices peuvent être réalisés en ligne à l'adresse suivante : http://web.stockpro.certa.academie-openerp.fr/
Mots-clés	PGI, OpenERP, gestion commerciale, comptabilité
Auteur(es)	Marie-pascale Delamare, Christian Draux, Rozenn Dagorn, Eric Deschaintre
Version	v 1.0
Date de publication	Mars 2011

Voici la description du processus de gestion des commandes client tel qu'il est réalisé chez Stockpro (une modélisation à l'aide d'un schéma événement-résultat est proposée en annexe) :

Demande de devis

Les demandes de devis provenant des clients sont reçues par l'assistant commercial.

L'assistant consulte le compte du client afin de vérifier sa solvabilité. Si le client présente un solde négatif, l'assistant prévient le client qu'il ne peut pas traiter sa demande. S'il s'agit d'un nouveau client, il crée sa fiche. L'assistant examine la demande de devis et consulte les stocks afin de vérifier la disponibilité du produit. Si celui-ci n'est pas disponible l'assistant interroge l'atelier de montage pour obtenir un délai de réalisation, puis il établit un devis destiné au client.

Si la demande de devis ne peut pas aboutir (client insolvable, composants manquants pour réaliser le produit), l'assistant contacte le client pour l'informer du rejet de sa demande de devis. Le client peut, s'il le souhaite, rédiger une nouvelle demande de devis pour les produits disponibles.

Traitement des commandes

L'assistant commercial dépouille des bons de commande reçus et les devis acceptés (courrier, fax, mail).

Dans le cas d'une commande, avant tout traitement, l'assistant vérifie si le client est à jour de ses paiements. Dans le cas contraire, il avertit le client et refuse la commande. Il consulte ensuite le stock et si le stock est suffisant, il saisit la commande, la valide afin que celle-ci soit traitée par le magasinier. Si le produit est manquant, il demande un délai de livraison par la messagerie interne à la responsable des stocks, puis si le client est d'accord sur ce délai, il saisit la commande dont la confirmation déclenche une demande de réapprovisionnement pour le produit en rupture. Si le produit est partiellement manquant, il demande au client s'il accepte des livraisons partielles et demande un délai de livraison à la responsable des stocks, par la messagerie interne, pour la partie manquante. Puis si le client est d'accord, il saisit la commande dont la confirmation déclenche une demande de réapprovisionnement pour les produits en rupture.

Traitement des retours

Dans le cas d'un retour, s'il n'existe aucun produit de remplacement et que la facture client a déjà été réglée, l'assistant commercial prévient la responsable du magasin et le comptable avec la messagerie interne. Dès que l'avoir est traité, il enregistre les références de cet avoir sur la commande pour garder un historique.

Livraison des livraisons client

La responsable magasin consulte régulièrement les ordres de livraison relatifs aux commandes validées par l'assistant commercial, puis prépare les produits. Si le stock est suffisant, la livraison est totale, et la responsable magasin prévient le comptable qu'il peut faire suivre la facture. Sinon elle expédie les seules quantités disponibles et prévient le comptable de la livraison partielle. Elle établit alors le bon de livraison en deux exemplaires. Le premier sera remis au transporteur, le second envoyé au client.

Traitement des commandes fournisseur

Pour connaître les commandes en rupture de stock, la responsable magasin, consulte les réapprovisionnements non prévus, signalés aussi par l'assistant commercial sur la messagerie interne et les lance pour confirmer le besoin. Elle exécute alors un calcul des points de commandes, qui va exploiter les règles de réapprovisionnement des produits gérés sur stock et générer les commandes d'achat nécessaires. Puis si les délais des commandes d'achat sont similaires, elle va regrouper toutes les commandes d'achat sur une seule et même commande par fournisseur. Cette commande d'achat est alors confirmée et sera approuvée dès réception de la réponse du fournisseur.

Dès la livraison du fournisseur, la responsable magasin, enregistre les entrées en stocks, puis procède aux livraisons des commandes client en attente. Si ces commandes avaient été livrées partiellement, elle informe le comptable, par la messagerie interne, que la facture peut être envoyée au client.

En cas de retour de marchandises, la responsable magasin retrouve le bordereau de livraison initial et lui associe un bordereau de retour qui permet de réintégrer les produits en stocks.

Facturation et règlement

Chaque jour, le comptable traite les factures client à transmettre et les factures fournisseur à vérifier.

Chaque jour, le comptable récupère les règlements parvenus par courrier ou en interrogeant les comptes bancaires de l'entreprise. Il procède alors à leur enregistrement et au rapprochement avec la dette du client. De manière similaire, le comptable traite les règlements fournisseur parvenus à échéance.

Chaque jour encore, le comptable lit ses messages et traite ceux qui concernent les avoirs client. Il procède à l'enregistrement de l'avoir et au remboursement du client.

Chaque semaine il édite une balance âgée et relance les clients qui ont dépassé la date limite de paiement.

Travail à faire :

En utilisant les rôles de vendeur (savard), de la responsable magasin (mattais) et du comptable (tremblay), prenez en charge les bons de commande qui figurent en annexe.

Une commande est considérée comme traitée quand elle est entièrement livrée et facturée, vous devez produire le bon de livraison et la facture correspondant à chaque commande.

Les commandes sont progressivement plus difficiles à traiter.

Annexes : Bons de commande à traiter

Cas 1 : Tout va bien

ADT

BON DE COMMANDE

Au service de votre confort

Centre commercial du plateau, avenue Haute grève
95290 L'Isle Adam
Téléphone +33 01 16 73 29 60 Télécopie +33 01 07 61
84 46

Le numéro suivant doit apparaître sur toute la
correspondance annexe, les papiers de livraison et les factures :
NUMÉRO DE BON DE COMMANDE : BC-11417

À :
STOCKPRO SARL
14 Rue Pascal
94110 ARCUEIL
+33 01 81 81 37 00

Expédier à :
ADT
Centre commercial du plateau, avenue Haute grève
95290 L'Isle Adam

DATE DU BON DE COMMANDE :	DEMANDEUR	EXPÉDIÉ PAR	FRANCO DÉPART	CONDITIONS
xx/xx/xxxx	Tassone Laurent	Rebais Express	oui	30 jours fin de mois

Référence	Qté	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	TOTAL
ANTV1	1	Logiciel Anti virus	100	100
SVBASE4	1	Serveur	2 934	2 934
TOUR01	1	Tour CD	1 830	1 830

Veuillez envoyer deux copies de votre facture. Entrez cette commande conformément aux tarifs, aux conditions, à la méthode de livraison et aux spécifications répertoriés ci-dessus. Veuillez nous informer immédiatement si vous n'êtes pas en mesure d'expédier la commande telle que spécifiée. Adressez toutes les correspondances à : ADT Service achats Centre commercial du plateau, avenue Haute grève	SOUS-TOTAL	4 864
	TAXE STANDARD	953,34
	PORT & MANUTENTION	0
	AUTRE	
	TOTAL	5 817,34

Autorisé par Alkhayer Sidi

Date yy/xx/xx

BON DE COMMANDE

Ganet Marie-odile

Avocat

118 avenue P Vaillant Couturier
93100 Montreuil sous Bois
01.67.75.65.02
01.84.76.18.30

Destinataire

Stockpro SARL
14 rue Pascal
94110 Arcueil
01.81.81.37.00

Date : xx/xx/xxxx
Numéro de commande S00167
Modalités de livraison : En une seule fois
Destinataire : Ganet Marie-Odile
Date de livraison : Trente jours

DESCRIPTION	PRIX
SVBAS1 Serveur Celeron 1.2 GHz, un boîtier de 8 emplacements e 1 Go	1 634,00
Sous-total	1 634,00 €
Taux de T.V.A.	19,60%
T.V.A.	320,264
Frais de port	- €
Total	1 954,26 €

Signature de l'employé

Date

La référence de la commande doit figurer sur toutes les factures et correspondances.

AZ Conseil

Au service de votre confort

BON DE COMMANDE

Centre commercial Auchan
 28 rue de Paris
 95170 Deuil la barre
 Téléphone +33 01 51 42 10 46 Télécopie +33 01 74 13
 17 37

Le numéro suivant doit apparaître sur toute la
 correspondance annexe, les papiers de livraison et les factures :
NUMÉRO DE BON DE COMMANDE : 23

À :
 STOCKPRO SARL
 14 Rue Pascal
 94110 ARCUEIL
 +33 01 81 81 37 00

Expédier À :
 AZ Conseil
 28 rue de Paris
 95170 Deuil la barre

DATE DU BON DE COMMANDE :	DEMANDEUR	EXPÉDIÉ PAR	FRANCO DÉPART	CONDITIONS
xx/xx/xxxx	Jean Bernard Perrin	Rebais Express		30 jours fin de mois

Référence	Qté	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	TOTAL
REPLIC4	2	Graveurs	5 153	10306
			SOUS-TOTAL	10 306,00
			TAXE 19,6%	2019,98
			PORT & MANUTENTION	0
			AUTRE	
			TOTAL	12 325,98

4. Veuillez envoyer deux copies de votre facture.
5. Entrez cette commande conformément aux tarifs, aux conditions, à la méthode de livraison et aux spécifications répertoriés ci-dessus.
6. Veuillez nous informer immédiatement si vous n'êtes pas en mesure d'expédier la commande telle que spécifiée.

Adressez toutes les correspondances à :
 AZ Conseil
 28 rue de Paris
 95170 Deuil la barre

Autorisé par Jean Bernard Perrin

Date yy/xx/xx

Cas 4 : Rupture de stock et livraison partielle

Cabinet marchand

Marchand Clement
48 avenue Georges Clemenceau
94583 Rungis cedex
01.04.27.80.95
01.77.25.21.95

Destinataire
Stockpro SARL
14 rue Pascal
94110 Arcueil
01.81.81.37.00

BON DE
COMMANDE

Date : xx/xx/xxxx
Numéro de commande COM089
Modalités de livraison : En une seule fois
Destinataire : Cabinet Marchand 48 avenue Georges Clemenceau 94583 Rungis cedex
Date de livraison : Trente jours

DESCRIPTION	PRIX
2 REPLIC3 Graveurs Blue Ray + Hdd de 500 Go 4 079,00	8 158,00 €
Sous-total	8 158,00 €
Taux de T.V.A.	19,60%
T.V.A.	1598,968
Frais de port	- €
Total	9 756,97 €

Signature de l'employé

Date

La référence de la commande doit figurer sur toutes les factures et correspondances.

Prosernat
Toujours plus vite

BON DE COMMANDE

117 ave Henri Barbusse
94140 Alfortville
Téléphone +33 01.27.79.23.84 Télécopie +33
01.25.23.40.68

Le numéro suivant doit apparaître sur toute la
correspondance annexe, les papiers de livraison et les factures :
NUMÉRO DE BON DE COMMANDE : 2010-567

À :
STOCKPRO SARL
14 Rue Pascal
94110 ARCUEIL
+33 01 81 81 37 00

Expédier À :
Prosernat
117 ave Henri Barbusse
94140 Alfortville

DATE DU BON DE COMMANDE :	DEMANDEUR	EXPÉDIÉ PAR	FRANCO DÉPART	CONDITIONS
xx/xx/xxxx	Meary Jean-Noël	Rebais Express		30 jours fin de mois

Référence	Qté	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	TOTAL
ECRAN1	6	Ecrans 19"	180	1 080
DVD1	3	Lecteur dvd	250	750

SOUS-TOTAL	1 830,00
TAXE 19,6%	358,68
PORT & MANUTENTION	0
AUTRE	
TOTAL	2188,68

- Entrez cette commande conformément aux tarifs, aux conditions, à la méthode de livraison et aux spécifications répertoriés ci-dessus.
- En cas d'indisponibilité, nous souhaitons bénéficier de livraisons partielles
- Veillez nous informer immédiatement si vous n'êtes pas en mesure d'expédier la commande telle que spécifiée.

Adressez toutes les correspondances à :
Prosernat
117 ave Henri Barbusse
94140 Alfortville

Prosernat
Toujours plus vite

RETOUR DE COMMANDE

117 ave Henri Barbusse
94140 Alfortville
Téléphone +33 01.27.79.23.84 Télécopie +33
01.25.23.40.68

Le numéro suivant doit apparaître sur toute la
correspondance annexe, les papiers de livraison et les factures :
NUMÉRO DE BON DE COMMANDE : 2010-567

À :
STOCKPRO SARL
14 Rue Pascal
94110 ARCUEIL
+33 01 81 81 37 00

Expédier À :
Prosernat
117 ave Henri Barbusse
94140 Alfortville

DATE DU BON DE COMMANDE :	DEMANDEUR	EXPÉDIÉ PAR	FRANCO DÉPART	CONDITIONS
xx/xx/xxxx	Meary Jean-Noël	Rebais Express		30 jours fin de mois

Référence	Qté	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	TOTAL
ECRAN1	2	Ecrans 19" Suite à ce qui a été convenu avec votre service commercial nous souhaitons remplacer deux écrans 19" par des écrans 21". Nous vous retournons les deux écrans 19". A défaut de disponibilité des écrans 21", nous souhaitons bénéficier d'un avoir.	180	360

Annexe : Modélisation du processus de traitement des commandes

Utiliser la fonction zoom pour voir le schéma en détails.

