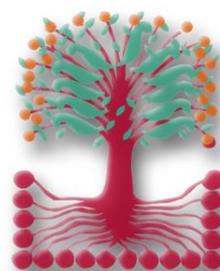


2DCOM

Librisoft - Les fonctions de base du menu CLIENTS

librisoft



version 7

PREAMBULE

Dans cette documentation, nous avons souhaité traiter les fonctions « du quotidien » liées au menu Clients. Seules les fonctions touchant aux commandes, aux réservations et au fichier Clients seront donc documentées ici ; les fonctions se rapportant au traitement des collectivités (devis / bordereaux de livraison / factures), ainsi que les traitements de l'achat d'occasion et les transferts seront vus dans des documentations séparées.

SOMMAIRE

<i>LES COMMANDES CLIENTS</i>	3
1. La gestion des commandes clients	3
2. Le détail d'une commande client.....	4
3. La réservation des commandes clients.....	5
4. La recherche des commandes clients non traitées	6
<i>LA GESTION DES RESERVATIONS</i>	7
<i>LA GESTION DU FICHER CLIENTS</i>	9
1. Chercher un client dans le fichier clients.....	9
2. le détail d'une fiche client.....	10

LES COMMANDES CLIENTS

1. LA GESTION DES COMMANDES CLIENTS

Toute commande client, quel que soit son niveau de traitement, qu'elle soit enregistrée à partir d'une fiche article, de la liste mémorisée ou d'une commande Internet intégrée automatiquement, peut être retrouvée dans la gestion des commandes clients de Librisoft.

Pour trouver une commande client, utilisez la fonction du *menu Clients > Commandes > Gestion des commandes*.

Dans cette fonction, la recherche des commandes est généralement réalisée à partir du nom du client, qu'il fasse partie du fichier clients ou non. Il est possible également d'influer sur la date de création de la commande ainsi que sur son statut. Le **statut** représente l'état de la commande : CO « Commande Ouverte » ; LP « Livrée partiellement » ; LP « Livrée Totalement » ; AN « ANnulée » ; BL « commande BLOquée ».

Remarque :

Le statut « Commande bloquée non réglée – VPC » correspond aux commandes Internet dont le règlement (souvent par chèque) n'a pas encore été reçu. Ce statut n'est à utiliser que dans le cas où vous utilisez un site Internet pour réaliser des ventes en ligne et si ce site est interfacé avec Librisoft.

Les options situées en bas de cette fenêtre permettent de filtrer le résultat de votre recherche en fonction d'un éventuel acompte versé par le client, l'exonération de TVA du client ou la présence d'articles en version numérique.

Recherche des commandes clients

Numéro	Client	Ref. Comm.	Nom	Statut	Date de création
46407	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LP	21/09/2017
46454	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	27/09/2017
46463	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	27/09/2017
46465	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	27/09/2017
46548	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	04/10/2017
46704	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	17/10/2017
47663	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LP	26/12/2017
47806	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	09/01/2018
48523	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	15/03/2018
48609	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	22/03/2018
48610	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	22/03/2018
49489	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	26/06/2018
50465	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	26/09/2018
50495	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	28/09/2018
51139	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	20/11/2018
52065	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	22/01/2019
52841	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	25/03/2019
54001	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	10/07/2019
55122	11505		MAISON DES TOUT PETITS	LT	10/10/2019
55337	11505		MAISON DES TOUT PETITS	CO	30/10/2019

Autre recherche
Fermer
Détail (F2)

Nombre de fiches
20

Le résultat d'une recherche affichera les commandes dans l'ordre de leur création. Il est possible de modifier ce tri en cliquant sur l'intitulé de la colonne à utiliser pour le nouveau tri.

2. LE DETAIL D'UNE COMMANDE CLIENT

Pour ouvrir une commande, il suffit de faire un double-clic dessus, ou de la sélectionner et de cliquer ensuite sur le bouton **Détail (F2)**.

Commande Client numéro 46407 → MAISON DES TOUT PETITS → Statut : LP

Détail Entête Compléments 1 Compléments 2

Code	Titre	Auteur	Editeur	cdé	rsvé	Réponse
9791094908020	DANS LA RUE	TINEKA MEIRINK	DIPLODOCUS	1	1	Disponible
9782364744103	CHUT I ON A UN PLAN	HAUGHTON CHIFFI	THIERRY MAG	1	1	Disponible
9782364749276	BONNE NUIT TOUT LE MONDE	HAUGHTON CHIFFI	THIERRY MAG	1	1	Disponible
9782203029842	QUEUE LEU LEU T35 UN ELEPHANT QUI SE BALANCAIT	DUBUC MARIAN	CASTERMAN	1	1	Disponible
9782092512746	BOUTON DE LA SORCIERE	BONNET ROSAL	NATHAN	1	0	Epuisé
9782211038614	DELIVREZ MOI	SANDERS ALEX	EDL	1	1	Disponible
9782871427827	PAPA-LOUP	CARRIER ISABE	MIJADE	1	1	Disponible
9782871427704	ROSALIE EST MALADE	LINNE BIE	MIJADE	1	1	Disponible
9782211217088	MANGER UN LOUP	BOURGEOU VIN	EDL	1	1	Disponible
9782211220477	SAUTE	MATSUOKA TAT	EDL	1	1	Disponible

Enregistrer
Imprimer commande
Annuler commande
Fermer

Préparer BL
Commande Four
Détail Article
Afficher
Ajouter
Modifier
Supprimer
Modif. Réponse

Qté 10

Les informations de la commande sont affichées dans différents onglets. L'onglet **Détail**, sélectionné par défaut, affiche tous les articles contenus dans la commande choisie, avec pour quantité **cdé** le nombre d'exemplaires enregistrés et dans **rsvé** le nombre d'exemplaires ayant été réceptionnés. La colonne **Réponse** reprend le terme **Disponible** si l'article a été réceptionné et à défaut la **Réponse** donnée par le distributeur pour un article manquant. Cette Réponse est notamment récupérée de la commande fournisseur, à la suite de la validation du « traitement des restes à livrer ».

L'onglet **Entête** reprend les coordonnées du client ainsi que la zone **Commentaire**, permettant d'annoter la commande. Ce commentaire est imprimé sur la commande avant la liste des articles qui la contiennent.

Remarques :

- Dans l'onglet **Entête**, on trouvera, pour les collectivités essentiellement, la zone « Client facturé » permettant de faire le lien entre un client à livrer – celui de la commande - et celui qui doit être facturé (dans le cas d'une école dont les achats devraient être facturés à la mairie, par exemple).
- La zone « Réf. Comm. » sert à faire figurer sur la commande client dans Librisoft une référence que le client aurait lui-même utilisée en envoyant sa commande au libraire. Cette zone est importante pour les collectivités notamment, et plus précisément est à faire figurer obligatoirement en France depuis octobre 2019 sur les factures de collectivité.
- L'annulation d'une commande client aura pour effet de mettre à jour la quantité en commande fournisseur si la commande qui porte cet article n'est pas validée.

L'onglet **Compléments 1** affichera la valorisation de la commande (montant total, acompte versé, quantité, remise) ainsi que les dates de création et de dernière modification de la commande. **Compléments 2** listera les documents associés à la commande, notamment le devis qui en serait l'origine.

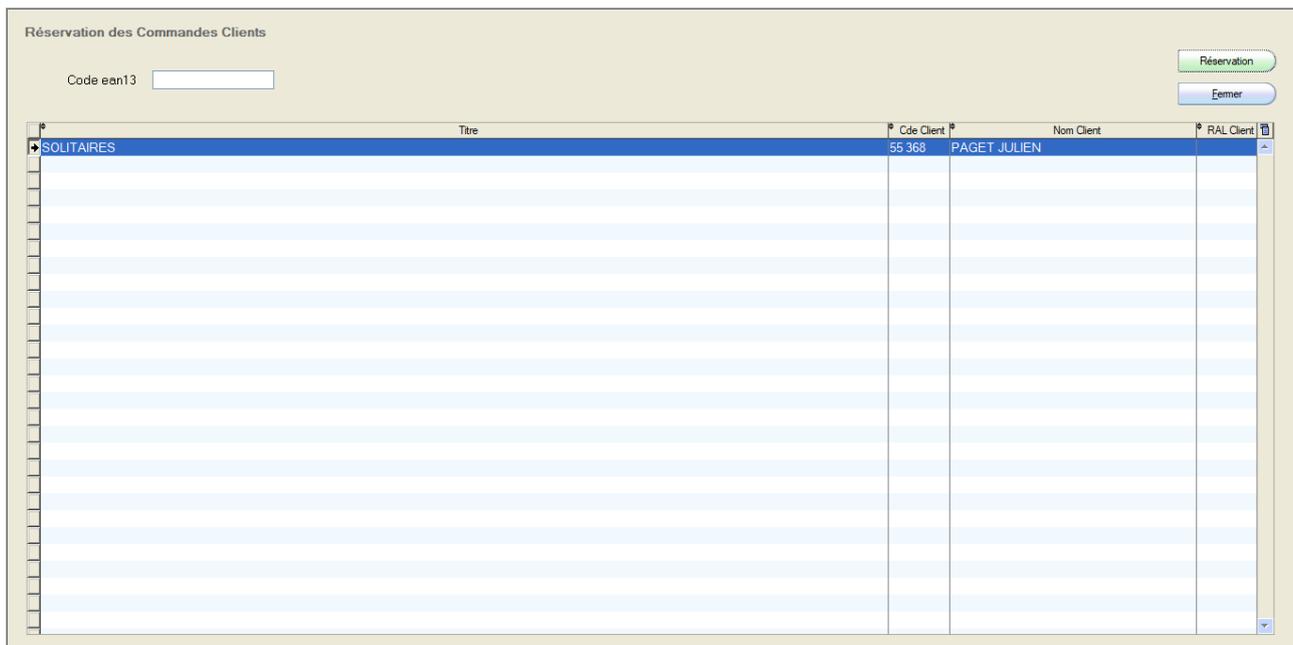
3. LA RESERVATION DES COMMANDES CLIENTS

Pour répondre à la « loi de Murphy du libraire » qui veut qu'un client vous demande un article affiché comme présent en stock dans Librisoft mais que vous ne trouvez pas en magasin, que vous mettez cet article en commande pour le client et que vous retrouvez cet ouvrage quelques minutes après le départ du client, la Réserve des commandes clients permet de rattacher l'article en stock à la commande du client.

Dans le **menu Clients > Réserve des commandes clients**, scannez l'article que vous avez trouvé dans votre stock ; l'article sera retiré du stock disponible, mis en réserve, rattaché à la commande du client – en mettant l'élément « Réponse » à jour, avec la mention « Disponible ».

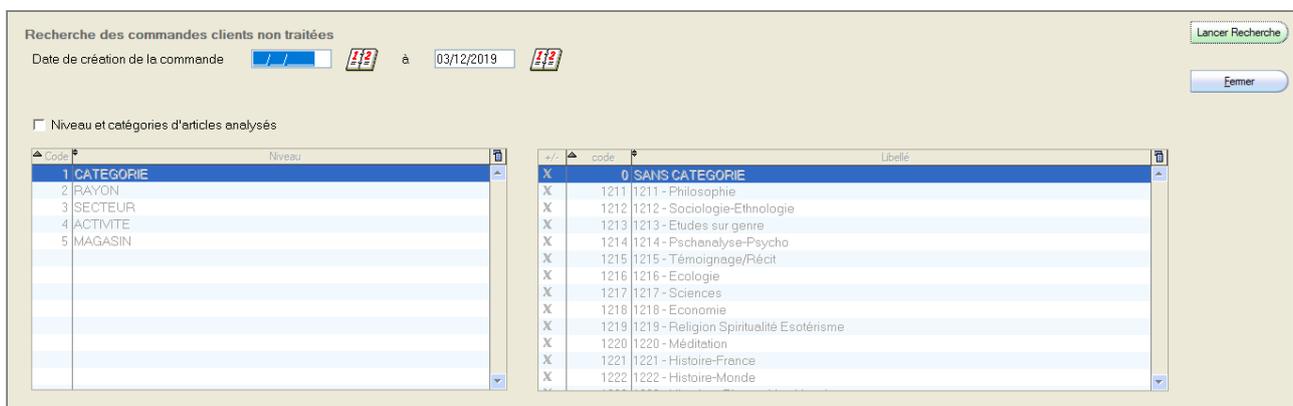
Remarques :

- La fonction Réserve des commandes ne met pas à jour la commande fournisseur qui aura été créée pour servir le client.
- Lors de la réserve, Librisoft imprimera automatiquement un bon de réserve pour l'article mis de côté.



4. LA RECHERCHE DES COMMANDES CLIENTS NON TRAITEES

La fonction du *menu Clients > Recherche des commandes clients non traitées* permet, sur une période choisie, de retrouver tous les articles des commandes clients pour lesquels il n'y a pas (ou « plus ») de commande fournisseur.



Si aucune catégorie n'est sélectionnée, Librisoft recherchera toutes les commandes clients, peu importe la catégorie des articles sans commande fournisseur.

La recherche est opérée sur toutes les commandes qui ne sont ni LT (Livrées Totalemment) ni AN (ANulées) pour lesquelles les articles n'ont pas une quantité en commande fournisseur (Commandes Ouvertes ou Livrées Partiellement) suffisante. Bien sûr, dans le cas où une commande client comporte plusieurs articles dont certains sont déjà livrés, seuls les articles sans commande fournisseur sont affichés.

Utilisez le nom du client ou une période de mise en réservation, ou tout autre critère permettant de retrouver les réservations de vos clients et cliquez sur le bouton **Lancer Recherche**. Si aucun critère n'est utilisé, la liste de toutes les réservations apparaîtra.

Le bouton Nouvelle Réserv. permet de créer une réservation, à la condition que vous ayez le code isbn de l'article à mettre de coté pour votre client. Il est certainement plus simple et/ou rapide de créer une réservation à partir de la fiche de l'article.

Date	Titre	N° Cde	Stat	Vpc	Ebook	Code Client	Nom Client
10/12/19	LES INDES FOURBES					2	NICOLAS

La liste des réservations affichée est triée par date, de la plus ancienne des réservations à la plus récente. Les colonnes **N° Cde**, **Stat** (pour Statut) et **VPC** (pour Vente Par Correspondance) sont vides si aucune commande client n'est à l'origine de la réservation.

Sur la droite, les boutons permettent d'influer sur la ou les réservations sélectionnées. Les boutons Envoi SMS et Envoi Mail permettent de relancer les clients qui ne seraient pas venus chercher leurs réservations.

Remarque :

Il est possible d'utiliser la multi-sélection de Windows pour sélectionner plusieurs réservations en même temps, notamment pour les supprimer. Pour ce faire, maintenez la touche Ctrl de votre clavier enfoncée et cliquez sur chaque réservation à supprimer, ou cliquez sur la première à supprimer, maintenez la touche Shift de votre clavier enfoncée et sélectionnez la dernière réservation à supprimer.

La suppression de réservations propose de remettre les articles en stock, mais une exception est possible, pour régulariser une situation pour laquelle une réservation n'existerait plus dans le stock physique, suite à une erreur de manipulation, notamment.

Attention : il est important de faire un suivi régulier des réservations client, afin de relancer les clients qui ne sont pas venu chercher leur livre, une mauvaise gestion des réservations et des commandes client peut entrainer des différences de stock importantes lors des inventaires sous forme de démarque

LA GESTION DU FICHER CLIENTS

1. CHERCHER UN CLIENT DANS LE FICHER CLIENTS

La recherche des fiches clients, située dans le *menu Clients > Gestion du fichier clients*, permet de chercher tous les clients créés, en fonction des critères simples que sont le nom, le prénom, le code et le gencod, l'adresse postale et mail, ainsi que le type VPC ou non, le critère Collectivité ou non, client en compte ou non, etc.

Ont été ajoutés à ces critères le suivi d'achat pour un produit, un auteur, une ou plusieurs catégories, ainsi que le nombre d'achats sur la carte de fidélité. Ces critères permettent notamment de retrouver les clients ayant acheté l'avant dernière parution d'un auteur ou d'une série, ou encore les clients étant à un achat de la remise sur carte de fidélité.

Recherche des fiches Clients

Code Client GENCOD

Nom / Prénom

Code postal / Ville

Email

Fidélité : Nb d'achats en cours

Anniversaire prévu entre le et le

Date d'achat comprise entre le et le

Niveau et catégories d'articles analysés

Code	Niveau	code	Libellé
1	CATEGORIE	0	SANS CATEGORIE
2	SECTEUR	1001	1001 - BD Franco belge
3	MAGASIN	1002	1002 - Manga
		1003	1003 - Comics

Code Article Nom Auteur

Les clients VPC
 Les clients collectivités
 Les clients hors collectivités
 Les clients assujettis à la loi sur le "Droit au prêt"
 Les clients autorisant les mails d'information du libraire

Les clients en compte
 Les clients exonérés de TVA (export)
 Les clients permettant la dématérialisation vers CHORUS

Lancer Recherche
Fermer
Nouveau

Utilisez les critères utiles pour votre recherche – ou aucun, si vous souhaitez afficher tous les clients – et cliquez sur le bouton **Lancer Recherche**.

Recherche des fiches Clients

	Code Client	Nom	Prénom	Code postal	Ville	Téléphone	Email	Anniversaire le	Fidélité	Début Fidélité
1		ELMI-GANI	YOHANN						<input type="checkbox"/>	
2		NICOLAS				0606060607	np@2dcom.fr		<input checked="" type="checkbox"/>	10/12/2019

Autre recherche

Fermer

Détail (F2)

Export DBASE

Récup email

Envoi SMS

Factures "NR"

Supprimer

Fusionner

Format étiquette

Impression étiquette

Nombre de fiches
2

La liste des clients apparaissant suite à cette recherche peut être exportée vers Excel, à l'aide d'un clic droit dans le tableau et de l'option Exporter cette table vers Excel. La liste des adresses mail peut également être récupérée à l'aide du bouton **Récup mail**, dans le but de réaliser des publipostages notamment. Le bouton **Envoi SMS** permet de préparer un message à destination des clients sélectionnés. Le bouton **Fusionner** permet de grouper les informations d'une fiche client (liste des achats et fidélité) sur la fiche d'un autre client. Ce bouton est à utiliser quand un client a été créé à plusieurs reprises et que vous souhaitez n'en garder qu'une fiche. **Attention toutefois**, la fusion de fiches clients est une opération définitive sur laquelle aucun retour en arrière n'est possible.

2. LE DETAIL D'UNE FICHE CLIENT

Pour ouvrir la fiche d'un client, il suffit de faire un double-clic sur la ligne correspondant au client, ou de la sélectionner et de cliquer ensuite sur le bouton **Détail (F2)**.

Client numéro : 2 NICOLAS

Coordonnées Remise / Fidélité Complément Liste des Achats en Détail Commandes / Réservations Compta Chorus

Principale Livraison Facturation Autorisations

Code client : 2

Civilité : []

Nom : NICOLAS Prénom : []

Rue : []

Complément : []

Code postal : [] Ville : []

Pays : []

Tél. : 0606060607 Pas de SMS SMS Fax : []

Email : np@2dcom.fr

Client facturé : []

Commentaire : []

Naissance le : []

Enregistrer

Fermer

Le premier onglet de la fiche client reprend ses coordonnées ; si aucune saisie n'est faite dans les onglets **Livraison** et **Facturation**, les coordonnées du client pour ses commandes, ses bordereaux de livraison et ses factures seront identiques. L'onglet **Autorisations** permet de sélectionner les options d'envoi de mails au client sélectionné : envoi de mail pour le prévenir de l'arrivée de ses commandes, pour la préparation de mailings, pour l'envoi de tickets de caisse par mail.

La case à cocher « pas de SMS » permet de bloquer l'envoi des SMS à partir de la réception (manuelle et via les Avis d'expédition).

La zone **Client facturé** permet, pour les collectivités qui achètent mais ne sont pas destinataires de la facture, de choisir un autre client du fichier clients pour les opérations de facturation.

La zone **Commentaire** permettra de saisir tout élément à garder pour le client : des coordonnées supplémentaires, des annotations sur les genres appréciés du client, ... Ce commentaire est proposé par défaut à la saisie d'une commande client, dans la zone du même nom présente sur chaque commande.

L'onglet **Remise / Fidélité** permet d'activer ou de désactiver la carte de fidélité du client, de suivre l'état de l'éventuelle carte de fidélité du client, de mettre sur sa fiche une remise permanente, par taux de TVA et/ou par catégorie, de saisir une remise spécifique pour les livres scolaires, d'attribuer un code tarif au client (cf. notre documentation sur la gestion du multi-tarif http://assistance.2dcom.fr/documents/Librisoft_6_-_Multitarif.pdf), de trouver le montant dont il dispose en acompte nominatif.

L'onglet **Complément**, surtout intéressant pour les clients professionnels institutionnels, permet de renseigner certains critères (sur le droit au prêt, sur les ventes à l'export, etc.), dont le critère **Client collectivité** servant à alimenter des statistiques de ventes dissociant les clients particuliers des clients professionnels.

L'onglet **Liste des achats en détail** permet de retrouver tous les achats (opérations de caisse et/ou factures) pour lesquels le client a été identifiés.

L'onglet **Commandes / Réservations** liste, pour les 12 derniers mois, l'ensemble des commandes passées par le client, des réservations qui en ont découlé et des réservations saisies manuellement, et donne pour chaque commande son statut ou pour les réservations le jour d'entrée en stock et l'éventuelle date de la vente.

L'onglet **Compta** permet de choisir un numéro de compte spécifique pour l'export des données de ventes vers le logiciel de comptabilité choisi dans l'interface comptable (cf. notre documentation sur l'interface comptable http://assistance.2dcom.fr/documents/Librisoft_6_-_Interface_Comptable.pdf).

L'onglet **Chorus** permet d'activer la dématérialisation au départ de Librisoft vers le portail Chorus-Pro et de saisir les paramètres nécessaires pour cet envoi pour le client sélectionné.