



akuiteo
BUSINESS SOFTWARE

Guide d'utilisation

SUPPORT

Version 4.3

Numéro de révision : 1

Date de publication : novembre 2019

Auteur : Équipe documentation

Copyright © 2006-2019 Akuiteo S.A.S. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur, serait illicite et constituerait une contrefaçon. La loi n'autorise que les copies ou reproductions réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à l'utilisation collective, d'une part, et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration.

L'appellation et les logos Akuiteo sont des marques déposées de la société Akuiteo S.A.S. Toute utilisation de ces marques sans autorisation de la société Akuiteo S.A.S. est interdite.

Visitez : <http://www.akuiteo.com> et <http://www.akuiteo.com/blog/>

Table des Matières

1	Préface	5
1.1	Révisions	5
1.2	Support	5
2	Ouvrir et traiter une demande	6
2.1	Comprendre le cycle de vie de la demande	6
2.2	Créer une demande	7
2.3	Intervenir sur une demande	9
2.3.1	Créer une intervention	9
2.3.2	Terminer une intervention	10
2.3.3	Suspendre une intervention	11
2.4	Fermer ou annuler une demande	12
2.5	Rechercher une demande ou intervention	12
3	Mettre en place des contrats d'engagement	14
3.1	Exemple de cas	14
3.2	Créer un contrat	15
3.3	Mettre à jour des lignes de contrat	15
4	Améliorer la saisie des demandes avec les questionnaires	16
4.1	Importer vos questions dans Akuiteo	16
4.2	Automatiser les questions	17
5	Alerter quand une demande change de statut	19
5.1	Définir les contacts à alerter	19
5.1.1	Aux produits	19
5.1.2	Aux sites du contrat	19
5.1.3	Au contrat	19
5.1.4	Aux prestations du contrat	20
5.1.5	Aux clients	20
5.2	Activer les alertes	20
5.3	Définir le format des alertes qui seront envoyées par e-mail aux contacts du client	20
5.4	Définir le format des alertes qui seront envoyées par e-mail aux collaborateurs	21
6	Saisir des demandes support récurrentes de manière automatique ...	22
6.1	Créer une demande modèle	22
6.2	Paramétrer la récurrence d'une prestation de contrat client	22
6.3	Associer la demande modèle aux lignes de la prestation	23
6.4	Paramétrer le batch	23

6.5 Lancer le batch	24
7 Utiliser les chèquiers	25
7.1 Prérequis	25
7.2 Créer un chéquier	25
7.3 Utiliser un chéquier	26
8 Utiliser les messages sur demandes	27
8.1 Paramétrer la messagerie sur demande	27
8.2 Saisir un message sur le Portail Client (côté Client)	28
8.3 Répondre à un message sur le Portail Client (côté Support)	28
9 Qu'est ce que la facturation récurrente ?	29
9.1 Prérequis	29
9.1.1 Paramétrer des produits maintenus	29
9.1.2 Paramétrer les produits vendus	29
9.1.3 Paramétrer la fiche client	29
9.2 Créer une fiche Contrat Client	30
9.3 Mettre en place les conditions de facturation	31
9.4 Saisir les lignes du contrat	32
9.4.1 Définir les prestations	32
9.4.2 Définir les lignes	32
9.5 Lancer la facturation	33
9.5.1 Mettre à jour les contrats	34
9.5.2 Générer les livraisons en lot	36
9.5.3 Facturer les livraisons en lot	36
9.5.4 Valider les factures en lot	36
9.6 Automatiser la création de contrats - les contrats temporaires	37
9.6.1 Automatiser un contrat	37
9.6.2 Produits qui vont générer des contrats temporaires	37
9.6.3 Cas d'un Contrat temporaire avec Licence et Maintenance	38
9.6.4 Exemple de paramétrage de produits vendus Licence et Maintenance	38
9.6.5 Cas d'un contrat temporaire avec matériel et maintenance associée	39
9.6.6 Cas d'un contrat temporaire avec produit unique	39
9.7 Définir des versions de contrats et des avenants	39

1 Préface

1.1 RÉVISIONS

Révision 1

Publiée en novembre 2019

1.2 SUPPORT

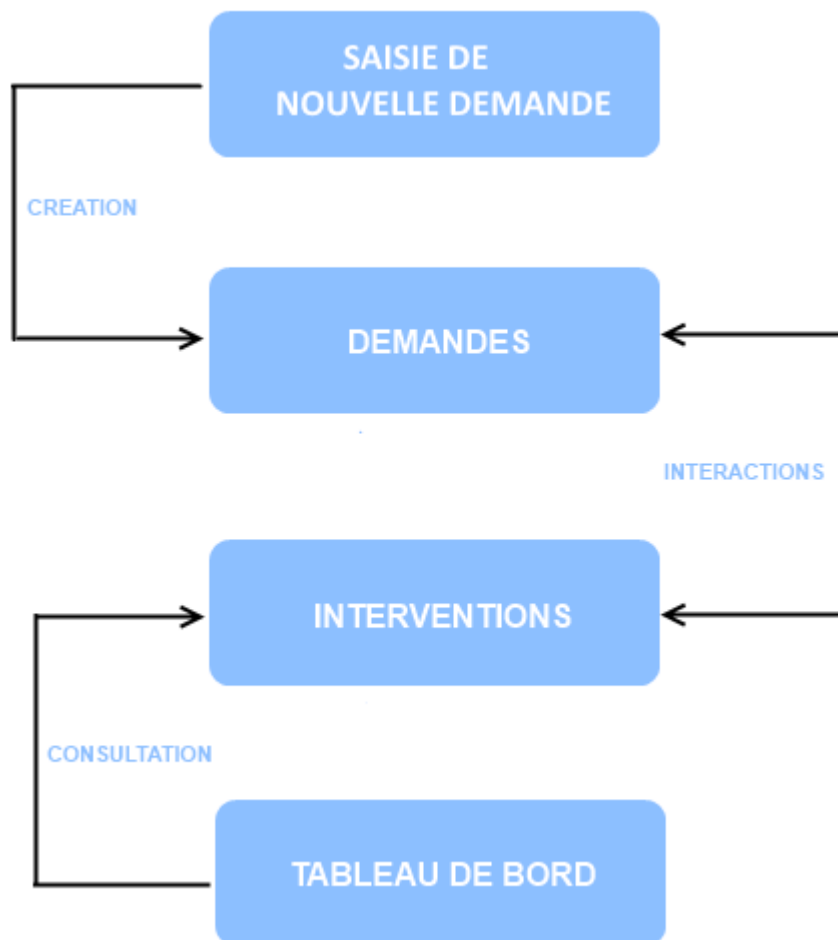
Akuiteo S.A.S. attache une grande importance à votre satisfaction.

Pour nous faire part de vos retours ou contacter le support, visitez la page : clients.akuiteo.fr

2 Ouvrir et traiter une demande

Le module **Support** permet à l'équipe en charge de l'assistance technique de traiter rapidement une demande en prenant en compte les besoins de l'utilisateur (la saisie de nouvelle demande) pour ensuite engager une procédure de résolution (une intervention). La résolution de la demande sera effective au moment de la clôture de la demande.

Périmètre fonctionnel d'une demande



2.1 COMPRENDRE LE CYCLE DE VIE DE LA DEMANDE

La demande a un statut, un type de statut et un état.

Le **statut** de la demande est paramétrable : Ouverte, Résolue, etc. Cette information se trouve en gras au milieu de la fiche. Il change de couleur en fonction de l'évolution de la demande.

Le **type de statut** n'est pas paramétrable.

- Créées : une demande est créée mais aucune intervention n'a encore été lancée
- En cours : au moins une intervention est ouverte mais non terminée

- Suspendues : une demande est en attente
- Résolues : sens contractuel du terme. La demande est résolue.
- Clôturées Ext. / Int. : problème résolu pour le client mais pas en interne (report pas fait par exemple). Ce type de clôture correspond à une validation de la part du client.

L'**état** est optionnel et paramétrable. Ex : Réponse à envoyer, Sans-suite, etc.

2.2 CRÉER UNE DEMANDE

La création d'une demande se fait de deux manières :

- soit directement par votre client depuis l'extranet support que vous aura paramétré votre intégrateur. Une documentation en ligne y est disponible.
- soit par un collaborateur du support qui saisit la demande.


Référence

Une demande dans Akuiteo peut être liée à un contrat d'engagement. Cela vous permet de savoir combien de temps vous avez passé dessus, combien cela a coûté et donc combien cela vous a rapporté. Voir la section [Mettre en place des contrats d'engagement \(p. 14\)](#).

Exemple



Un client vous contacte par mail ou par téléphone pour une demande d'évolution ou de correction de bug. Vous pouvez saisir la demande rapidement, en temps réel, avec toutes les informations pertinentes et des champs pré-remplis. Pour cela, vous devez définir le contexte.

Allez dans **Support > Nouvelle demande** et en fonction des informations fournies par votre interlocuteur, remplissez les sections **Client**, **Contact** et **Produit** :


- soit en renseignant les champs manuellement,
- soit en double cliquant dans les tableaux de manière à obtenir le plus d'informations précises en automatique. Si vous activez les filtres avec le bouton  , seuls les clients/sites de maintenance et les contacts du site seront proposés.

Si besoin, créez des clients/contacts/produits maintenus à la volée

Si le client ou le contact n'existe pas dans Akuiteo :

1. Créez un nouveau prospect ou contact site client en cliquant sur les boutons  .
2. Saisissez les informations utiles à la création, comme du texte, des images ou des hyperliens.
3. Dans la zone **Produit**, sélectionnez le produit maintenu à lier à votre demande. Vous pouvez accéder à tout moment à la fiche du produit sélectionné en cliquant sur le lien **Nom d'appel**.

Si le produit maintenu n'existe pas dans Akuiteo :

1. Sélectionnez par simple clic un produit dans le tableau, puis cliquez sur .
2. Dans la fenêtre de création de produit potentiel, outre les informations pré-remplies, saisissez les informations spécifiques au nouveau produit comme :

- Nom d'appel du produit / Numéro de série / Identifiant client (optionnel).
- Les coordonnées et téléphones du site où est localisé le nouveau produit chez le client.

3. Validez.

Si besoin, liez la demande à un contrat fournisseur ou à une demande existante

Lier les produits maintenus - et donc la demande - à un ou plusieurs contrats fournisseur :

1. Sélectionnez un produit maintenu dans la section **Produit**.
2. S'il est lié à un contrat, la section **Contrat fournisseur** s'ouvre pour permettre d'en sélectionner un, qui sera celui de la demande. Si un seul contrat fournisseur est trouvé, il est automatiquement lié.
 - On peut, à tout moment, lier ou délier un contrat fournisseur en utilisant les icônes de la section.
 - Le fournisseur concerné est également affiché au-dessus du contrat, dans la partie gauche.

Lier la demande à une demande existante

1. Dans la section **Demandes du client**, la liste des demandes non clôturées sur le client sélectionné à J-8 est affichée par défaut.
2. Filtrez par demandes clôturées ou autre.
3. Si besoin, liez la demande à une autre en tant que :
 - Mère : la demande correspond à un problème qui engendre un autre problème. Vous pouvez lier la nouvelle demande comme "mère" de plusieurs demandes existantes.
 - Fille : la demande correspond à un problème causé par un autre.

Créer une demande client hors contrat ou hors périmètre

Un client appelle votre service Support concernant une demande qui n'est cependant liée à aucun contrat client (ex : contrat expiré) ou qui dépasse le périmètre de ses contrats (ex : erreur de manipulation non couverte par l'assistance).

Vous voulez néanmoins tracer cette demande et pouvoir la retrouver facilement à travers une recherche.

1. Allez dans **Support > Nouvelle demande** et sélectionnez les informations de votre client.
2. Dans la zone **Contrat/Prestation**, réalisez les actions suivantes :
 - Si la demande est hors contrat, videz le champ **Contrat**. La case **Coup pas coup** est automatiquement cochée si aucun client n'a été sélectionné OU si le client sélectionné n'a aucun contrat.
 - Si la demande est hors périmètre, videz le champ **Prestation** et cochez la case **Hors périmètre**. La case **Hors périmètre** est automatiquement cochée si le client sélectionné n'a aucun contrat OU aucune prestation OU aucun produit OU un produit qui ne fait pas partie de la prestation.
3. Créez votre demande. Les informations concernant le périmètre ou le contrat sont bien reprises dans la demande.

Vous pourrez par la suite effectuer des recherches sur ces demandes en cochant les cases **Coup par coup** ou **Hors périmètre** en critères de recherche.

1 Cliquez sur  pour créer la demande.

- 2 Dans la boîte de dialogue **Sélection du groupe de travail** qui s'affiche, indiquez le groupe de travail qui prend en charge la demande. Le responsable récupérera ainsi la demande et la distribuera à ses collaborateurs. **Cette étape est obligatoire.**
- 3 Dans la boîte de dialogue **Réception de la demande**, indiquez le mode (Interne, Téléphone, E-mail, etc) et la date puis validez. L'aspect de l'écran change alors et permet de saisir la demande précise.
- 4 Dans l'écran de la demande, renseignez les champs que vous souhaitez dont :
 - **Description externe** : permet de saisir la demande du client telle qu'elle a été énoncée. Vous pouvez y ajouter des images en faisant un copier coller dans la zone.
 - **Compte rendu externe** : permet de saisir les détails comme "La demande sera prise en charge dès que possible".

Important

Tout ce qui est en externe est visible par tous. Si vous voulez saisir des commentaires confidentiels, saisissez-les dans **Description/Compte-rendu interne**.

- **Codes : Err/Reg** : permet de saisir un code-erreur "connu" lié à un produit (ex : erreur 404).
 - **Collab. Pilote** : permet de saisir le nom du collaborateur qui a saisi la demande. Cette information n'est pas liée au groupe de travail.
- 5 Sauvegardez. Une **intervention de saisie** est créée. A partir de maintenant, vous allez suivre le cycle de vie de la demande. Consultez la section [Comprendre le cycle de vie de la demande \(p. 6\)](#).
 - 6 Si vous voulez envoyer la demande par mail, cliquez dans **Édition > Envoyer la demande par mail/Fax**.
 - 7 Si vous voulez changer l'utilisateur ou le demandeur, passez en modification et sélectionnez les bons contacts.

Note

Pour gagner du temps de saisie, vous pouvez dupliquer une demande depuis une demande existante en cliquant sur **Édition > Dupliquer une demande** ou [Créer une demande modèle \(p. 22\)](#).

2.3 INTERVENIR SUR UNE DEMANDE

Votre demande a été créée, ce qui a généré automatiquement une intervention de saisie. Pour faire évoluer et répondre à la demande initiale, vous devez réaliser des interventions (de développement, de tests, etc), c'est-à-dire des actions qui seront tracées dans Akuiteo et ainsi valorisées.

2.3.1 Créer une intervention

Vous venez de [Créer une demande \(p. 7\)](#).

- 1 Depuis la demande, allez dans **Édition > Ajouter intervention**.

- 2 Dans la boîte de dialogue **Sélection du groupe**, sélectionnez l'équipe et les membres responsables de l'intervention.
- 3 Dans la fenêtre d'intervention qui vient d'ouvrir, renseignez le champ **Type d'intervention** et le compte rendu de l'intervention réalisée.
- 4 Sauvegardez.

Une fois votre intervention réalisée, vous devez terminer l'intervention.

2.3.2 Terminer une intervention

- 1 Depuis la fiche d'intervention, allez dans **Édition > Terminer**.
- 2 Cliquez sur **Saisir ses temps** si vous voulez indiquer le nombre d'heures ou journées passées sur l'intervention. Cette saisie "express" des temps met à jour automatiquement votre fiche des temps passés :
 - Contexte de l'intervention : permet de réajuster les prévisions concernant le travail effectué sur cette intervention.
 - Temps passés sur l'intervention : en cochant la case **Tous mes temps de la semaine**, vous pouvez visualiser l'ensemble des temps passés et obtenir une somme sur la semaine en cours ou passée (si la case **Semaine** est cochée).
 - Détail de la fiche de temps : permet de saisir ses temps sur la tâche pour le jour donné.
- 3 Validez votre saisie en cliquant sur **Quitter**.
- 4 Dans la fenêtre **Terminaison de l'intervention** :
 - soit vous fermez directement l'intervention en précisant :
 - sa date de début et de fin,
 - les actions menées (intervention, résolution, clôture),
 - son nouveau statut (ex : Traitée) et son nouvel état (A livrer),
 - les versions corrigées et à corriger.
 - soit vous en ouvrez une nouvelle en cochant **Lancer une nouvelle intervention** puis en sélectionnant les cases et le type d'intervention. Le processus de création d'intervention recommence (sélection d'un groupe de travail, etc).

Rappel : Pensez bien à rédiger dans le champ **Compte rendu externe** les actions menées au fur et à mesure des interventions.
- 5 Validez.

Note

Si la date de fin d'intervention n'est pas renseignée, alors il est possible de saisir des temps dans le futur en activant DMF 060346 AFFAIRE FICHE DE TEMPS POSSIBILITÉ DE SAISIR DES TEMPS DANS LE FUTUR

Terminer les temps du mois ou de la semaine

Vous pouvez facilement terminer vos temps sur une semaine ou sur un mois. Pour cela :

- 1 Activez la règle de gestion TPS_TERMINAISON.
- 2 Activez des DMFs suivants puis relancez Akuiteo : 060353 AFFAIRE/FICHE DE TEMPS/TERMINER SEMAINE 060354 AFFAIRE/FICHE DE TEMPS/TERMINER MOIS.
- 3 Allez dans **Favoris > Mes temps passés > menu Édition > Terminer les temps de la semaine ou Terminer les temps du mois**.
- 4 En utilisant les deux DMFs, vous pouvez gérer la terminaison des temps sur des semaines à cheval sur 2 mois.

Par exemple, pour une semaine se finissant le mardi 31 :

- si vous saisissez des temps le lundi et mardi, vous pouvez terminer le mois dès le mardi soir, sans saisir le mercredi.
- si vous saisissez des temps le lundi et mardi, vous pouvez terminer la semaine complète.

Des relances automatiques sur le Tableau de Bord Interactif sont également mises en place :

- relance dans le TBI si le mois n'est pas terminé (mois précédant la date du jour)
- relance dans le TBI si la semaine n'est pas terminée (semaine précédant la date du jour)

Modifier le contexte d'une demande après terminaison

Lorsque vous terminez une intervention, vous pouvez désormais modifier le contexte de la demande. Une fois ce contexte modifié, la dialogue de terminaison de la demande s'ouvre à nouveau.

Si vous avez programmé un questionnaire sur un compte rendu externe lors d'une terminaison d'intervention, pour répondre au questionnaire, vous devez impérativement passer en modification juste avant la terminaison.

Sans cela, si le compte rendu est déjà renseigné (ex : via un contrôle d'initialisation ou questionnaire déjà répondu), vous pourrez bien terminer l'intervention mais vous ne pourrez plus modifier les comptes rendus lors de la terminaison.

Pour rappel, vous ne pouvez pas terminer l'intervention si le compte rendu est vide et qu'il est associé à un questionnaire.

2.3.3 Suspendre une intervention


Une activité d'intervention peut être suspendue et ainsi s'adapter par rapport au décompte de temps.

Exemple

Une demande est saisie à 2 h du matin, hors de la plage horaire. Vous appelez à 9 h 42 votre client pour demander plus d'informations mais personne ne répond. Pour éviter que le compteur GTI GTR ne continue à tourner, vous devez suspendre l'intervention jusqu'à ce que quelqu'un réponde. Quand la réponse arrive, alors vous pouvez reprendre l'intervention.

La suspension peut être effectuée depuis une fiche de demande ou d'intervention.

- 1 Cliquez dans le menu **Édition > Suspendre**.

- 2 Dans la fenêtre de suspension, précisez la cause et le nouveau statut que vous souhaitez appliquer à l'intervention puis validez.
 Dans l'en-tête de la fiche, le statut **SUSPENDUE** est affiché et le compte à rebours est arrêté.
- 3 Pour reprendre l'intervention, cliquez dans le menu **Édition > Reprendre**.

Note

Le temps ouvré 'perdu' par la suspension (calculé sur les plannings d'action de la demande) est pris en compte pour recalculer les échéances GTI et GTR, et s'ajoute au cumul de temps de suspension de la demande.

2.4 FERMER OU ANNULER UNE DEMANDE

On parle aussi de **clôturer** une demande.

Pour fermer une demande directement depuis une demande, elle doit être en statut **résolue**.

- 1 Cliquez dans **Édition > Clôturer la demande**.
- 2 Dans la boîte de dialogue **Clôture de la demande**, saisissez les informations et validez.

Pour fermer une demande depuis une intervention, la procédure est identique à celle utilisée pour [Terminer une intervention](#) (p. 10).

Pour annuler une demande :

- 1 Cliquez dans **Édition > Annuler**.
- 2 Dans la boîte de dialogue **Annulation de la demande**, indiquez les dates de clôture, le statut et le nouvel état de la demande puis validez.

Vous pouvez aussi dé-clôturer une demande si besoin.

- 1 Depuis la demande clôturée, allez dans **Édition > Declôturer**.
- 2 Dans la boîte de dialogue **Declôture de la demande**, indiquez les raisons du changement et les nouveaux états/statuts puis validez.
- 3 La boîte de dialogue **Dupliquer l'intervention** apparaît dans laquelle vous devez recréer une intervention "express". L'ancienne demande ou intervention sera ainsi archivée.

2.5 RECHERCHER UNE DEMANDE OU INTERVENTION

Pour rechercher une demande

- 1 Cliquez sur **Support > Demandes et interventions**.

- 2** Dans les champs de l'onglet **Critères principaux Demande** renseignez les informations de recherche comme le numéro de demande, le client ou les informations sur le [Comprendre le cycle de vie de la demande \(p. 6\)](#). L'onglet **Critères secondaires Demande** permet d'affiner la recherche.

Pour rechercher une intervention

- 1** Cliquez sur **Support > Demandes et interventions**.
- 2** Dans les champs de l'onglet **Critères principaux Intervention**, renseignez les informations suivantes :
- Indicateurs multiples : critères filtrant les interventions (En cours, Terminées, etc.)
 - Propriétés générales : dénominations et type de l'intervention
 - Contacts et Intervenants : personnes et groupes associés aux interventions
 - Dates et Délais : toutes les dates, les délais et échéances des interventions
 - Recherches textuelles : dans les compte-rendus et les messages d'erreur
- 3** Dans les champs de l'onglet **Critères secondaires Intervention**, renseignez les informations suivantes :
- Contexte : contrat, prestation, produit, localisation , etc.
 - Versions et Révisions : révisions du produit corrigées ou à corriger par les interventions
 - Demandes de ressources : profil, délai, circonstances et durée souhaités
 - Temps passés : les critères de sélection des fiches de temps passés sur interventions (zone sans effet si le pilotage applicatif n'est pas actif)

3 Mettre en place des contrats d'engagement

Vous pouvez lier une demande à un contrat en précisant les GTI et les GTR. Ces garanties font partie d'un engagement de service (SLA ou Service Level Agreement), c'est-à-dire un contrat ou partie de contrat spécifiant l'ensemble des services à fournir à votre client.

Ce contrat contient des clauses pour lesquelles les délais doivent être appliqués sous risque d'une pénalité. Le délai est donc contractuellement important. Notez que les délais peuvent être liés au contrat mais aussi à une personne ou à une société.

La liaison du contrat permet en outre l'automatisation au cours de la saisie d'une demande et le déclenchement d'un compteur de couleur dans la fiche d'intervention :

- Vert : le délai est respecté, il reste plus de X heures pour agir (2H00 par défaut, voir paramétrage)
- Orange : le délai est respecté, mais il reste moins de X heures pour agir (2H00 par défaut)
- Rouge : le délai n'est plus respecté (clignote une fois arrivé à 00:00)

3.1 EXEMPLE DE CAS

Supposons qu'une GTI de 4h (demande prise en compte dans les 4h après la demande) et une GTR de 2 jours (la résolution doit être effective dans les 2 jours) ont été mises en place.

Lorsqu'un contrat est passé, vous mettez en place les éléments suivants dans Akuteo:

- GTI et/ou GTR.
- Planning réception : période pendant laquelle la demande est reçue et évaluée. Ex: la demande doit être évaluée et saisie dans les 4h maximum à compter de la réception.
- Planning d'action : période pendant laquelle la demande est traitée. Ex : la demande doit être traitée et réalisée dans les 48h après réception de la demande saisie.

Une demande arrive à 2h du matin par e-mail. Elle arrive bien dans la boîte mail mais ne sera lue qu'à 9h du matin.

Le contrat dit qu'une demande doit être traitée dans les 4h à partir de la réception dans la plage horaire 9h-18h (**plage horaire de réception**).

La demande est évaluée et saisie à 17h et sera envoyée pour intervention le lendemain de 9h à 12h dès que la demande aura été réceptionnée.

Remarques sur 24h et 1 journée


1 journée n'est pas considérée comme 24 heures d'affilée.

- Si le contrat est en heure et qu'on souhaite ajouter une journée de travail évaluée à 24h, alors on ajoute 24h à partir de l'heure de prise en compte.
- Si le contrat est en jour et qu'on souhaite ajouter une journée de travail, alors on ajoute une journée qui doit se terminer forcément en fin de journée, c'est à dire en fin de période d'activité. (ex : 18h).

3.2 CRÉER UN CONTRAT

Lorsqu'un client souhaite souscrire un contrat de maintenance, vous devez le saisir au sein du module Support.

Prérequis : les données de GTI et GTR sont à paramétrer depuis **Outils > Paramétrage > Paramétrage Support > Demandes et interventions > Délais contractuels**.

- 1 Cliquez sur **Support > Contrats > Contrats client** > .
- 2 Dans l'écran **Nouveau contrat**, saisissez les informations générales du contrat client. Le contrat doit être lié à une affaire.
- 3 Sous l'onglet **Maintenance et pénalités**, indiquez si le client souhaite appliquer une pénalité si les demandes ne sont pas traitées et résolues dans le temps imparti.
- 4 Sauvegardez.

Les informations concernant la GTI GTR seront à saisir dans les lignes du contrat sous l'onglet **Prestation** ou sous l'onglet **Délais et Plans**.

3.3 METTRE À JOUR DES LIGNES DE CONTRAT

Vous pouvez mettre à jour en lot des lignes de contrat, et marquer comme "non facturées" plusieurs lignes de contrat en même temps.

- 1 Ouvrez un contrat support comprenant plusieurs lignes.
- 2 Sous l'onglet **Lignes**, sélectionnez les lignes et faites un clic droit.
- 3 Sélectionnez **Mettre à jour les lignes sélectionnées**.
- 4 Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, cochez la case **Non facturé** puis validez.

4 Améliorer la saisie des demandes avec les questionnaires

Les questionnaires Support permettent de simplifier les échanges entre collaborateurs "téléconseillers" et clients en proposant une série de questions à poser au client en fonction de son niveau d'expertise et de son besoin. Cette fonctionnalité, une fois paramétrée, se déclenche dès que vous créez une demande support depuis l'Application Desktop ou depuis le Portail Client.

Les questionnaires facilitent :

- la saisie automatique du descriptif externe de la demande
- la saisie des champs de la demande
- le calcul des délais de résolution de la demande
- la demande d'informations ciblées en fonction du client

Ces questions sont en réalité des affirmations affichées sous forme de pop-up dans Akuiteo. L'équipe Support doit sélectionner les affirmations au fur et à mesure de l'échange.

Exemple

Question 1 : La marque de votre ordinateur est DELL / APPLE / ACER.

Question 2 : L'année de fabrication se situe avant 2013 / en 2013 / après 2013.

Question 3 : Le système d'exploitation installé est Windows / Mac OS / Linux.

Vous pouvez ainsi ajouter une dizaine de questions de ce type pour affiner la saisie.

4.1 IMPORTER VOS QUESTIONS DANS AKUITEO

En collaboration avec un consultant Akuiteo:

- 1 Créez un fichier d'import au format texte en listant les questions que vous souhaitez poser à vos client. Pensez à établir une structure arborescente :

Exemple

Question 1 : La marque de votre ordinateur est DELL / APPLE / ACER.

Réponse 1 : DELL

En fonction de la réponse 1, la question 2 s'enclenche.

Question 2 : L'année de fabrication se situe avant 2013 / en 2013 / après 2013.

Réponse 2 : avant 2013

En fonction de la réponse 2, la question 3 s'enclenche.

Question 3 : Le système d'exploitation installé est Windows / Mac OS / Linux.

Réponse 3 : Windows 7

- 2 Une fois votre fichier prêt, allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage support > Autres paramètres > Questionnaires**.
- 3 Depuis l'écran de recherche de questionnaire, cliquez sur **Édition > Import de questionnaire**.
- 4 Cliquez sur le bouton **Parcourir** et sélectionnez le fichier.
- 5 Sélectionnez le séparateur **Tabulation** et lancez l'import en cliquant sur le bouton **OK**.

4.2 AUTOMATISER LES QUESTIONS

A travers cette étape, vous allez définir les actions qui déclencheront l'ouverture du questionnaire au cours d'une demande support.

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramètre Support > Autres paramètres > Questionnaires**.
- 2 Dans l'écran **Questionnaire**, lancez une recherche.
- 3 Sélectionnez votre questionnaire dans la liste et passez en modification.
- 4 Dans la section **Questionnaire**, modifier les données si besoin et les dates de mise en route du questionnaire.
- 5 Sélectionnez la case **Pas de question complémentaire systématique** pour empêcher la saisie d'un commentaire libre dans la pop-up de sélection.
- 6 Dans la section **Objets liés**, sélectionnez des mots clés :
 - **CLIENT** : permet de rattacher un questionnaire à un client. Le questionnaire s'affiche en phase de **saisie de nouvelle demande lors de la sélection du client**.
 - **DMD_QUALIF** : permet de rattacher un questionnaire au type de produit. Le questionnaire s'affiche en phase de saisie de nouvelle demande lorsque vous **double cliquez sur la description externe d'une demande**.
 - **CALC_DELAI** : permet de rattacher un questionnaire de délai lié au client dans le cadre de la GTR GTI. Le questionnaire s'affiche en saisie de nouvelle demande **lors de l'enregistrement de la demande**. Il permet d'enclencher le système de compteur.
 - **INTERV_FIN** : permet de rattacher un questionnaire à une intervention. Le questionnaire s'affiche lorsque vous **double cliquez sur le compte rendu externe de l'intervention**. Le membre du support peut ainsi saisir un compte rendu précis au sujet de la demande.
- 7 Sélectionnez dans la colonne **Type** les clients, interventions, etc sur lesquels un questionnaire doit être lancé.
- 8 Affinez l'information précédente en sélectionnant le type d'action à associer à un questionnaire dans la colonne **Code**.
- 9 Ajoutez un nouvel objet si besoin puis sauvegardez.

Vos questionnaires sont prêts pour se déclencher au fur et à mesure de la saisie des informations support dans Akuiteo.

5 Alerter quand une demande change de statut

Une alerte peut être envoyée dans 4 cas après enregistrement d'une demande :

- **Ouvert** : premier enregistrement de la demande avec description externe.
- **Résolution** : la résolution contractuelle a été marquée sur la demande.
- **Clôture** : la demande a été clôturée côté client.
- **Changement d'état** : le statut de la demande a été modifié.


Ces alertes dépendent des contrats d'engagement et doivent être activées depuis un contrat.

5.1 DÉFINIR LES CONTACTS À ALERTER

Vous devez en premier lieu définir les contacts qui seront destinataires des alertes. Ils doivent être liés au contrat et avoir un mode de réception 'e-mail' ou 'fax' actif.


Plusieurs types de contacts sont possibles, à savoir les contacts et collaborateurs liés :

5.1.1 Aux produits

- 1 Allez dans **Support > Produits maintenus** > lancez une recherche.
- 2 Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Interlocuteurs contacts** ou **Interlocuteurs collaborateurs** selon vos besoins puis passez en modification.
- 3 Cliquez sur , ajoutez les destinataires et sauvegardez.


5.1.2 Aux sites du contrat

On parle aussi de site du client lié au contrat.


- 1 Allez dans **Support > Contrats > Contrats clients** > lancez une recherche.
- 2 Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Principal**.
- 3 Cliquez sur le lien hypertexte du client pour accéder à sa fiche.
- 4 Dans la fiche du client, cliquez sur l'onglet **Sites** et double cliquez sur le site.
- 5 Depuis la fiche **Site**, allez dans **Édition > Gestion des alertes**.
- 6 Cliquez sur , ajoutez les destinataires et sauvegardez.

5.1.3 Au contrat


- 1 Allez dans **Support > Contrats > Contrats clients** > lancez une recherche.

- 2 Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Contact alertes**.
- 3 Dans la section **Détail du contact**, cliquez sur , ajoutez les destinataires et sauvegardez.

5.1.4 Aux prestations du contrat

- 1 Allez dans **Support > Contrats > Contrats clients** > lancez une recherche.
- 2 Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Prestations** >  > cliquez sur le sous-onglet **Interlocuteurs des alertes**.
- 3 Cliquez sur l'icône **Insérer un interlocuteur** puis sur la coche verte pour valider.
- 4 Sauvegardez.

5.1.5 Aux clients

- 1 Allez dans **Support > Contrats > Contrats clients** > lancez une recherche.
- 2 Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Principal**.
- 3 Cliquez sur le lien hypertexte du client pour accéder à sa fiche.
- 4 Dans la fiche du client, allez dans **Édition > Gestion des alertes** et passez en modification.
- 5 Dans la section **Détail interlocuteurs**, cliquez sur , ajoutez les destinataires et sauvegardez.

5.2 ACTIVER LES ALERTES



- 1 Allez dans **Support > Contrats > Contrats clients** > lancez une recherche > Ouvrez la fiche correspondante et cliquez sur l'onglet **Maintenance et pénalités**.
- 2 Allez dans **Édition > Gestion des alertes** pour passer en modification.
- 3 Dans la section **Gestion des alertes du contrat**, cochez les cases des destinataires selon vos besoins et sauvegardez.

Ces cases permettent d'enclencher l'alerte dans Akuiteo qui va se baser sur les contacts définis auparavant.

5.3 DÉFINIR LE FORMAT DES ALERTES QUI SERONT ENVOYÉES PAR E-MAIL AUX CONTACTS DU CLIENT

Remarque : le contact doit être lié au site principal du client.

- 1 Ouvrez la fiche d'un client lié au contrat depuis **Tiers > Client/Prospects**.
- 2 Depuis la fiche **Client**, allez dans **Édition > Gestion des alertes**. L'onglet **Alertes support** s'ajoute à la fiche client.

- 3 Passez en modification, cliquez sur  et sélectionnez le format des e-mails qui seront envoyés automatiquement.
- 4 Sélectionnez le type de la demande qui provoquera une alerte : ouvert, résolution, clôture et/ou changement d'état.
- 5 Pour chaque option, indiquez le mot clé à afficher dans l'objet de l'e-mail et le type de modèles d'e-mail de type ALERTE.
- 6 Rajoutez des détails sur le collaborateur ou contact dans la section **Détail interlocuteur** et cliquez sur  pour valider.
- 7 Cliquez sur l'onglet **Contacts** et sélectionnez votre contact.
- 8 Dans la fiche **Contacts**, cliquez sur l'onglet **Alertes support** et sélectionnez les cases adéquates.

5.4 DÉFINIR LE FORMAT DES ALERTES QUI SERONT ENVOYÉES PAR E-MAIL AUX COLLABORATEURS

- 1 Ouvrez la fiche de votre collaborateur.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Paramètres** et passez en modification.
- 3 Cochez les cases adéquates et sauvegardez.

6 Saisir des demandes support récurrentes de manière automatique

Pour éviter de ressaisir à chaque fois des demandes client identiques, vous pouvez utiliser la fonctionnalité des prestations récurrentes.

Cette fonction est utile si vous pratiquez des maintenances préventives pour lesquelles des techniciens doivent intervenir de manière régulière.

Les 5 étapes à suivre sont les suivantes :

6.1 CRÉER UNE DEMANDE MODÈLE

Vous devez créer au moins une demande modèle par prestation récurrente et par produit maintenu.

- 1 Activez le DMF 141319 SUPPORT DEMANDES DEMANDES MODELES
- 2 Allez dans **Support > Nouvelle demande** et saisissez les informations que vous souhaitez réutiliser dans vos demandes récurrentes.
- 3 Une fois les informations saisies, allez dans **Édition > Créer la demande modèle**.
- 4 Sélectionnez le groupe qui prendra en charge la demande et validez.
- 5 Indiquez le mode de réception de la demande (suite à un e-mail, suite à une demande interne, etc.).
- 6 Dans l'écran de modèle de demande, donnez un titre à ce modèle.
- 7 Saisissez toute autre information nécessaire et enregistrez.

La demande est bien créée en tant que modèle.

Note

Vous pouvez rechercher les modèles de demande depuis **Support > Demandes et interventions > Édition > Recherche de demandes > Recherche de demandes modèles**.

6.2 PARAMÉTRER LA RÉCURRENCE D'UNE PRESTATION DE CONTRAT CLIENT

- 1 Depuis l'écran de modèle de demande nouvellement créé, cliquez sur l'hyperlien **Prestation** en haut au milieu de l'écran.
- 2 Cliquez sur la prestation voulue.

- 3 Cochez la case **Récurrence** dans le tableau en bas afin d'activer l'option.
- 4 Cliquez sur l'onglet **Données de récurrence** et indiquez les règles de fréquence à appliquer : le jour exact, le nombre de fois, l'heure et la date de validité et le nombre maximum de relance.
- 5 Validez avec la coche verte en haut à droite.

6.3 ASSOCIER LA DEMANDE MODÈLE AUX LIGNES DE LA PRESTATION

- 1 Depuis l'écran de modèle de demande nouvellement créé, cliquez sur l'hyperlien **Contrat** en haut au milieu de l'écran.
- 2 Sous l'onglet **Prestations**, double cliquez sur la prestation (qui doit bien être marquée comme récurrente).
- 3 Depuis l'onglet **Lignes** qui vient de s'afficher, allez dans **Édition > Modifier les lignes du contrat**.
- 4 Cliquez sur la ligne de prestation pour afficher son détail.
- 5 Dans le champ **Demande modèle** du panneau du bas, indiquez la demande modèle associée.
- 6 Sauvegardez.

6.4 PARAMÉTRER LE BATCH

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Batches > Batch création et modification**.
- 2 Sous l'onglet **Batch**, cliquez sur **Nouveau** et saisissez un code et libellé pour votre batch.
- 3 Sélectionnez **Demandes Récurrentes** comme modèle de batch.
- 4 Précisez les paramètres de batch dont vous avez besoin :

Batches par défaut

BATCH_MAIL : adresse e-mail du destinataire en cas d'erreur.

DECALAGE : nombre de jours avant le début de la période à traiter. Ex : si le 24 Juin, vous saisissez 10, alors les demandes seront créées à partir du 4 Juillet.

INTERVALLE : Nombre de jours de la période à traiter. Ex : si le 24 Juin, vous saisissez 31, alors les demandes seront créées entre le 4 Juillet et le 3 Août.

Batches additionnels

BATCH_LOG_FILE = Nom du répertoire de log

BATCH_LOG_LEVEL = Niveau de log

BATCH_LOG_ID = Identifiant du fichier de log

BATCH_LOG_CONSOLE = Si true, afficher les log dans la console

BATCH_USER description = Utilisateur lançant le batch

BATCH_PWD description = Mot de passe de l'utilisateur lançant le batch

- 5 Cliquez sur l'onglet **Planification**.
- 6 Cochez **Actif** pour pouvoir préciser les paramètres du batch.
- 7 Sélectionnez **Mode Simple** pour accéder aux options situées sur la gauche ou **Mode Avancé** pour accéder aux options sur la droite.

Mode Simple

Indiquez les informations de récurrence suivantes :

- **Récurrence** : sélectionnez la période de lancement du batch : semaine, mois, année, etc. En fonction de la sélection, les cases dessous seront accessibles ou non.
- Si l'option **Une seule fois** est sélectionnée, entrez le numéro du jour dans le mois, le mois, l'année, l'heure et la minute quand se lancera la demande.
- Si l'option **Semaine** est sélectionnée, cochez les jours de la semaine et entrez le numéro du jour dans le mois, le mois, l'année, l'heure et la minute quand se lancera la demande.
- Si l'option **Mois** est sélectionnée, entrez le numéro du jour dans le mois et l'heure et minutes quand se lancera la demande.
- Si l'option **Année** est sélectionnée, entrez le numéro du jour dans le mois, le mois, l'année, l'heure et la minute quand se lancera la demande.

Mode Avancé

Précisez le moment précis du déclenchement de la demande (seconde, minute, heure, jour, etc).

- 8 Sauvegardez.

6.5 LANCER LE BATCH

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Batches > Batch (CR d'exécutions)**.
- 2 Faites un clic droit sur la ligne du batch créé et sélectionnez **Lancer le traitement**.

Lors de chaque lancement du batch, les demandes, basées sur vos critères d'intervalle et de délai, sont créées automatiquement à partir des modèles renseignés sur les prestations récurrentes.

7 Utiliser les chèquiers

Un de vos clients vous demande d'effectuer une intervention supplémentaire (formation, réparation, etc) ne rentrant pas dans le cadre d'une maintenance, avec ou sans contrat. Dans ce cas, vous pouvez lui proposer d'utiliser le système de chèque.

Un chèque comporte un nombre de chèques dans lequel 1 chèque = 1 intervention.

Ce système n'impacte pas le contrat déjà en place, il vous permet juste une plus grande souplesse afin de fournir une assistance en dehors de votre contrat de maintenance.

7.1 PRÉREQUIS

- Mettre les DMFs suivants :

1403** SUPPORT CHEQUIERS *

140301 SUPPORT CHEQUIERS INSERER

140302 SUPPORT CHEQUIERS MODIFIER

140303 SUPPORT CHEQUIERS SUPPRIMER

140304 SUPPORT CHEQUIERS RECHERCHER

140305 SUPPORT CHEQUIERS EDITIONS

- Paramétrer les unités de chèquiers (EUR ou HEURE).

7.2 CRÉER UN CHÉQUIER

1 Allez dans **Support > Contrats > Chèques clients** > .

2 Sous l'onglet **Principal**, section **Informations générales**, renseignez les informations suivantes :

- Nom d'appel du chèque. Ex : CHEQUE-2015.
- Responsable qui a créé le chèque.
- Client de l'affaire ou du contrat sur lequel est lié un chèque.
- L'affaire sur laquelle le chèque a été vendu. L'affaire portera sur les temps passés car le chèque compensera les temps.

3 Sous l'onglet **Principal**, section **Modalités**, sélectionnez :

- Décrémental si le chèque doit être décompté automatiquement au fur et à mesure (conseillé si vous planifiez la facturation du chèque sur l'année).
- Incrémental si le chèque n'est pas planifié et que vous comptez le facturer chaque fin de mois par exemple.

4 Renseignez les informations suivantes :

- Valide du : validité du chéquier (à titre informatif).
- Délai d'utilisation : en lien avec les informations ci-dessus (à titre informatif).
- Prix de vente : prix du chéquier (à titre informatif).
- Valeur unitaire : prix d'un chèque en Euros ou en Heure.
- Nombre de chèques dans un chéquier.
- Seuil de renouvellement : état spécifique (vous devez saisir un chiffre. Ex : 5 max).

5 Sous l'onglet **Facturation**, rajoutez à la main la facture que vous avez créée ou liée à l'affaire.

6 Sous l'onglet **Liens**, cliquez sur .

7 Dans la colonne **Contrat**, sélectionnez le contrat associé.

8 Dans la colonne **Qté**, indiquez le nombre de produits dans le contrat.

7.3 UTILISER UN CHÉQUIER

Les chèquiers se décomptent **depuis une demande**.

- 1** Ouvrez la demande et allez dans **Édition > Décompter les chèques**.
- 2** Dans la fenêtre qui s'ouvre, double cliquez sur l'intervention. Celle-ci doit être terminée.
- 3** Renseignez les informations et validez le décompte de chèque en cliquant sur les coches vertes.
- 4** Cliquez sur le bouton **Quitter** pour fermer la fenêtre.

Note

Vous pouvez lancer une recherche de chèquiers depuis la demande en cliquant dans **Édition > Chéquiers sur contrats**.

8 Utiliser les messages sur demandes

Akuiteo permet de dialoguer avec les clients sur leurs demandes grâce à un dispositif de messages intégré au Portail Client comme à l'Application Desktop.

Pré-requis

Les DMFs suivant doivent être appliqués aux profils utilisateurs :

147012 SUPPORT EXTRANET MESSAGES SUR DEMANDE

141341 SUPPORT DEMANDES MESSAGES SUR DEMANDES

141342 SUPPORT DEMANDES BLOQUER/DEBLOQUERMESSAGES SUR DEMANDES

8.1 PARAMÉTRER LA MESSAGERIE SUR DEMANDE

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage support > Demandes et interventions > Messages sur demande**.
- 2 Saisissez les informations correspondantes puis sauvegardez :

Section Messages sur demande

- 1 Cochez **Activer les messages sur demande** pour personnaliser l'affichage dans le Portail Client.
- 2 Sélectionnez le type d'information à afficher dans le message :
 - Rien : n'affiche pas d'information sur le créateur de la demande
 - Nom du groupe de travail de la demande : donner un nom de groupe compréhensible / visible dans le portail pour vos clients.
 - Prénom et nom de l'auteur des messages
 - Autre mention à personnaliser dans le champ de saisie.

Section Mail client

- 1 Cochez la case **Activer les alertes mails automatiques vers le client** pour définir les types de message que va recevoir le client en fonction des actions du Support.
- 2 Dans le champ **Objet**, saisissez le titre du mail qui apparaîtra dans l'objet du mail.
- 3 Dans le champ **Corps du mail**, indiquez le modèle BIRT sans l'extension .rptdesign qui servira de contenu du mail.
- 4 Cochez dans le tableau les destinataires directs (A), indirects (Cc) ou cachés (Cci) du mail.

Section Mail support

- 1 Cochez la case **Activer les alertes mails vers l'équipe support** pour définir les types de message que va recevoir le Support.
- 2 Dans le champ **Objet**, saisissez le "mot clé" afin de définir le titre du mail qui apparaîtra dans l'objet du mail.
- 3 Dans le champ **Corps du mail**, indiquez le modèle BIRT sans l'extension .rptdesign qui servira de contenu du mail.
- 4 Cochez dans le tableau les destinataires directs (A), indirects (Cc) ou cachés (Cci) du mail.

8.2 SAISIR UN MESSAGE SUR LE PORTAIL CLIENT (CÔTÉ CLIENT)

Pour envoyer un message au Support depuis une demande :

- 1 Connectez-vous au Portail Client à l'aide de vos identifiants.
- 2 Ouvrez une demande depuis **Support > Demandes**.
- 3 En bas de la demande, cliquez sur le lien **Poser une question**.
- 4 Saisissez le message (pas plus de 200 caractères) puis cliquez sur **Envoyer**. Votre message s'affiche sous la demande et devient visible à toutes les personnes ayant accès à la demande.

Une fois la demande enregistrée, vous recevez un accusé de réception dans votre boîte mail.

Vous recevrez ensuite dans votre boîte mail un message comprenant un hyperlien qui vous redirigera sur le Portail Client où vous pourrez consulter la réponse à votre message.

Important

Vous ne pouvez pas insérer d'image dans votre message. Le but de cette fonction est de saisir un texte court permettant de communiquer rapidement et efficacement avec l'interlocuteur du Support.

8.3 RÉPONDRE À UN MESSAGE SUR LE PORTAIL CLIENT (CÔTÉ SUPPORT)

Pour répondre au message d'un client sur une demande Support :

- 1 Lancez l'Application Desktop et ouvrez la demande depuis l'hyperlien contenu dans l'email.
- 2 Cliquez sur le nouvel onglet **Messages** disponible désormais dans l'écran de la demande.
- 3 Répondez directement en bas de l'écran de la demande et sauvegardez.

Votre réponse s'affiche automatiquement sur le Portail Client et le client est prévenu par une notification mail.

9 Qu'est ce que la facturation récurrente ?


La facturation récurrente permet de facturer un montant fixe ou variable à intervalle régulier, en fonction d'un échéancier de paiements (mensuel, annuel...). Cette fonction optionnelle est disponible depuis le menu **Support > Contrats > Contrats** (à la différence de la fonction de paiement unitaire qui se fait depuis le menu **Gestion > Ventes > Commandes**).

9.1 PRÉREQUIS

9.1.1 Paramétrer des produits maintenus

Note

Ce paramétrage n'est utile que si vous utilisez la fonction Parc du module Support.

- 1 Allez dans **Support > Produits maintenus** et cliquez sur  en sélectionnant bien **Produits modèles** afin d'avoir un produit maintenu par client (et non générique).
- 2 Sous l'onglet **Général**, renseignez les informations suivantes :
 - Un code et un nom d'appel du produit (qui doit correspondre au nom d'appel du client).
 - Un nom pour décrire le produit et son type.
 - Les classifications du produit (famille, lot, sous-lot).
- 3 Sous l'onglet **Données personnalisées**, paramétrez les données sur les produits maintenus.

Dans le cas de produits maintenus correspondant à des logiciels, on peut mettre à jour manuellement (ou par interfaces techniques) les numéros de versions ou informations d'environnement d'installation.

Pour accéder aux produits par la suite, deux possibilités :

- Recherche de produits maintenus par contrat.
- Clic sur le lien du produit depuis une demande Support.

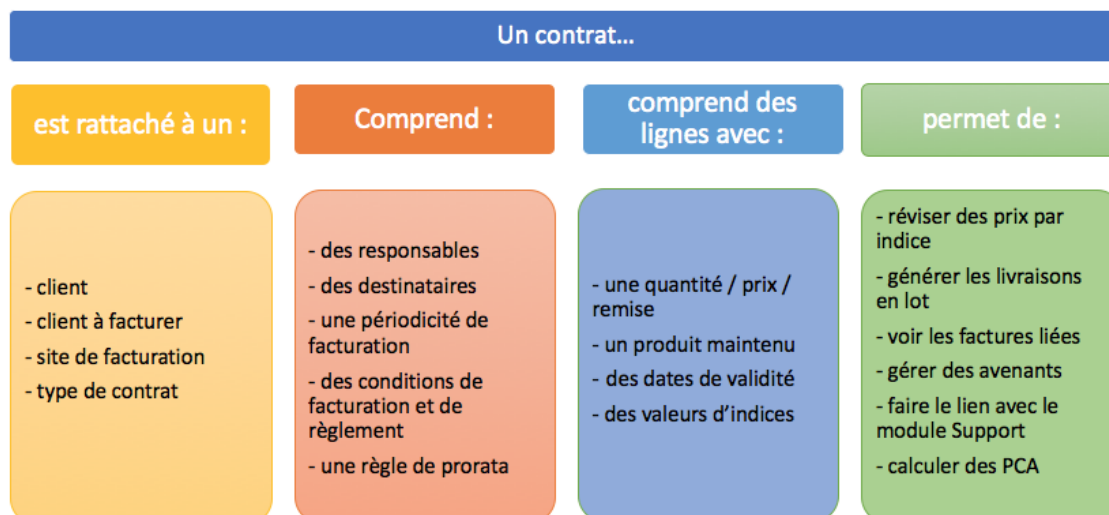
9.1.2 Paramétrer les produits vendus

Veuillez vous référer au Guide du Module Ventes.

9.1.3 Paramétrer la fiche client


Veuillez vous référer au Guide du Module Tiers.

9.2 CRÉER UNE FICHE CONTRAT CLIENT



Les états du contrat :



- 1 Allez dans le menu **Support > Contrats > Contrats Client** > .
- 2 Sous la section **Informations générales**, renseignez les informations concernant la numérotation lors de la création des contrats.
- 3 Indiquez le type de classification des contrats et des familles, sous-familles et avancement pour une recherche plus facile.
- 4 Paramétrez les codes état :
 - Devis, signé en attente : contrat préparé mais pas encore facturable
 - En cours : seul code état qui permet la facturation
 - Mis en demeure, Suspendu, Résilié, Résiliation contentieuse, Archivé : contrat non facturable.Pour rendre non facturables un contrat, vous pouvez utiliser aussi les dates de fin, case à cocher contrat non facturable, etc.
- 5 Sous la section **Clients**, renseignez les informations au sujet des clients. Il existe 3 notions de clients :
 - Client du contrat : client principal que l'on retrouve par défaut dans Akuteo lié au contrat.
 - Client à facturer : client qui sera affiché sur la facture générée par le contrat. Dans la plupart des contrats, le client principal est le même que le client à facturer.
 - Client bénéficiaire : Si la case « n clients bénéficiaires » est cochée, on peut lier le contrat à plusieurs clients. Cependant, cela ne sert pas à éclater la facturation d'un contrat pour plusieurs clients. En effet, une seule facture sera créée pour un seul client à facturer, mais plusieurs clients pourront être référencés pour faire des demandes support.
- 6 Sous la section **Adresses**, renseignez les informations concernant les sites ou adresses du client du contrat. Vous pouvez aussi choisir un site de maintenance et de facturation qui sera affiché au final sur la facture générée par le contrat.

- 7** Sous la section **Collaborateurs responsables**, renseignez les informations concernant les responsables possibles, c'est-à-dire Responsable Commercial / Administratif / Technique.
- Ces informations permettent de classer les contrats de façon à les rechercher plus facilement, il n'y a pas de règles de gestion liées à ces valeurs.
 - Vous devez avoir défini au préalable l'utilisation des responsables du contrat.
- 8** Sous la section **Affaires**, indiquez les informations de l'affaire si besoin.

Note

Les contrats clients peuvent être utilisés avec d'autres fonctions d' Akuiteo (en plus de la facturation) : parc de produits maintenus, support et portail client support, contrats récurrents fournisseurs.

Une fois toutes ces informations saisies, vous devez cliquer sur l'onglet **Facturation** pour passer à l'étape suivante.

9.3 METTRE EN PLACE LES CONDITIONS DE FACTURATION

Les informations à saisir sous l'onglet **Facturation** sont nécessaires pour la facturation du contrat.

- 1** Sous la section **Modalités**, renseignez les informations suivantes :
- Date d'effet : date de prise en compte du contrat (différent de la date de signature de l'onglet Général).
 - date de fin de validité, date de résiliation, durée du contrat
 - Indicateur Renouvellement : vous devez saisir TR (pour Tacite Reconduction) ou laisser le champ vide. Cette information a un impact sur la date de fin de validité qui se calcule en automatique (date d'effet + durée du contrat). La date de fin est obligatoire si TR = vide.
 - Dernière facturation, prochaine échéance.
 - Terme à échoir, échu.
 - La périodicité de facturation du contrat : Annuelle, Semestrielle, Trimestrielle, Mensuelle ou Unique
- 2** Sous la section **Conditions de règlement**, indiquez si vous utiliser la facturation manuelle et la facturation bloquée.
- 3** Sous la section **Facturation et échéances**, renseignez les informations suivantes :
- Date de renouvellement, date de rappel.
 - Reconduction et déclenchement de facturation: Ces 2 valeurs permettent de trier les contrats en fonction de vos procédures de reconduction et de facturation.
- 4** Sauvegardez et répondez **Oui** à la question pour ajouter directement une prestation au contrat (obligatoire).

9.4 SAISIR LES LIGNES DU CONTRAT

9.4.1 Définir les prestations

Qu'est-ce qu'une prestation ?

Le contrat Akuiteo contient un niveau intermédiaire entre le contrat et les lignes, à savoir la **prestation du contrat**.

Ce niveau est obligatoire et permet de regrouper les lignes de contrats par ensemble cohérent (ex : maintenance Logicielle, maintenance des postes, maintenance des serveurs...)

Certaines informations sont communes aux différentes lignes, mais ne peuvent pas être mémorisées sur l'entête du contrat, car elles ne concernent pas toutes les lignes du contrat, comme :


- Indice de révision des prix et date de prochaine révision
- Prorata des prix
- En particulier, les informations concernant les demandes support : groupe de travail, valeurs par défaut des demandes, GTI/GTR, alertes...

Exemples de prestations

Contrats logiciels : Maintenance logiciel, SAAS, Souscription, Hébergement, Maintenance Premium

Contrats matériels : Maintenance 5j/7, Maintenance GTR 4h...



Pour ajouter une prestation :

- 1 Au préalable, préparez une liste de prestations modèles codifiées de la même manière (code de prestation modèle) dans les différents contrats.
- 2 Sous l'onglet **Prestations**, cliquez sur .
- 3 Sous la section **Indice**, indiquez le coefficient de l'indice utilisé (ex : Syntec) et sa révision.
- 4 Sous la section **Prorata des prix**, indiquez la règle de prorata à appliquer. Si vous n'appliquez pas de prorata, la formule ne s'activera pas. Ce prorata n'a pas de lien avec l'indice.
- 5 Sauvegardez.

9.4.2 Définir les lignes

Sous l'onglet Lignes, (ou détail du contrat), saisissez les lignes qui correspondront au final aux lignes de factures.

Pour cela :

- 1 Sous l'onglet **Lignes**, cliquez sur  puis sur .
- 2 Si besoin, cliquez sur le filtre à droite du tableau pour que le contenu des filtres d'aide

- 3 Indiquez le produit maintenu concerné par le contrat (ex : logiciel, service ou maintenance d'un matériel facturé mensuellement), les quantités, les montants, les libellés détaillés et le code affaire (s'il n'est pas précisé sur l'onglet principal du contrat).
- 4 Dans le champ **Désignation**, saisissez le libellé de la ligne de facture.
- 5 Dans les cases **Valide du au**, indiquez les dates quand les lignes doivent être prises en compte au moment de la facture. Ces champs sont utiles lors d'un ajout de ligne car ils permettent de calculer le prix par rapport à la date d'échéance. En effet, ces dates vont déclencher un calcul de prorata, si elles sont dans la période à facturer (Sauf si l'indicateur "PU unique" est renseigné).
- 6 Dans le champ **Date Indice**, indiquez la date qui vous permet d'indiquer sur la ligne quand l'indice doit être pris en compte. la valeur d'indice est remplie automatiquement en fonction du paramétrage.
- 7 Cochez la case **PU fixe** pour ne pas faire varier le prix unitaire. Les champs **PU** permettent de prendre en compte la période de facturation si aucune règle de gestion n'a été activée.

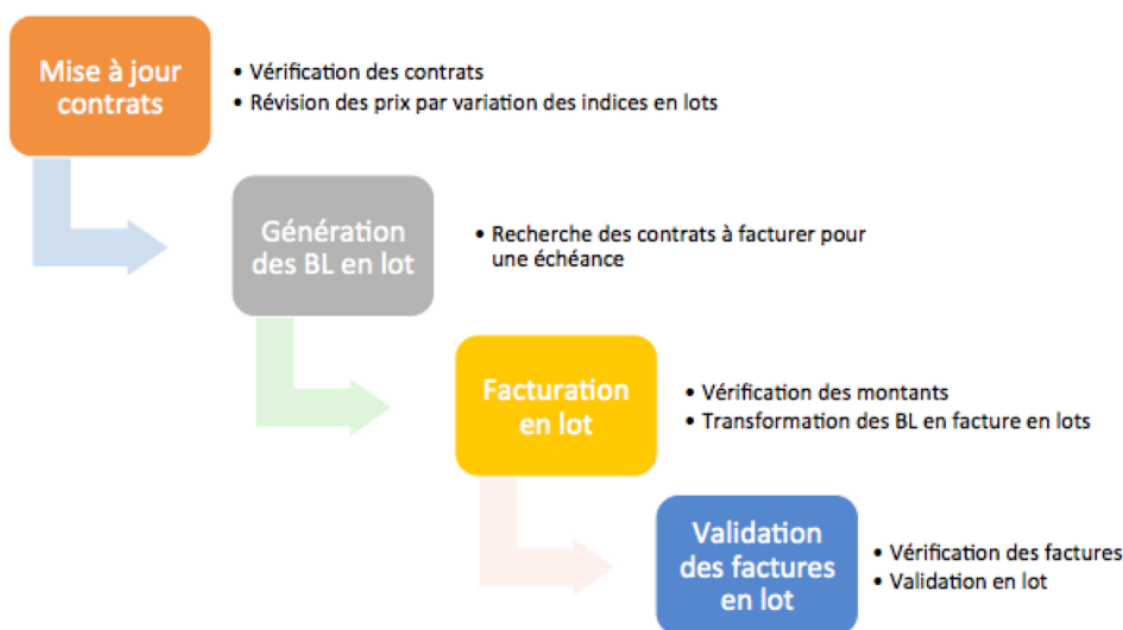
Les prix saisis par l'utilisateur dans les lignes de contrats sont au choix :

- Toujours annuels, quel que soit la périodicité du contrat,
- Toujours mensuels, quel que soit la périodicité du contrat,
- Les prix correspondant à la périodicité du contrat.

9.5 LANCER LA FACTURATION

Akuiteo permet la facturation des contrats de prestation client sous forme de bons de livraison qui pourront être transformés en factures par la suite.

Le principe



Un contrat client contient tous les éléments de facturation :

- Condition de facturation et de règlement,
- Périodicité,
- Détail des produits à facturer,
- Dates de validité,
- Révision des prix par variation d'indice...

La facturation des contrats peut se faire unitairement ou en lots, il en va de même pour la révision des prix par variation d'indice.

9.5.1 Mettre à jour les contrats

Plusieurs étapes sont à prévoir pour mettre à jour correctement les contrats.

Vérifier les contrats

Avant toute mise à jour, vous devez passer en revue le contenu du contrat pour en vérifier l'exactitude.

Réviser les prix et les indices en lot

Akuiteo permet de gérer plusieurs indices (ex : indice Syntec). L'utilisateur peut paramétrer la valeur de référence de cet indice pour chaque mois de l'année civile.

Akuiteo offre également la possibilité de réviser en masse les prix d'une sélection de contrats, à condition que ceux-ci aient été marqués comme "révisables" sur un indice donné :

- Code de l'indice renseigné au niveau d'une prestation du contrat avec la date de prochaine révision des prix
- Valeur de l'indice et la date correspondante sur chaque ligne du contrat,
- On conserve pour mémoire la valeur de l'indice précédent dans la base de données.

La révision des prix peut se faire pour un contrat ou pour un ensemble de contrat, à une date de révision des prix définie.

Note

Pensez bien à définir l'utilisation des indices de révision des prix des contrats au préalable.

Exemple :

On a, à une date T, les éléments suivants :

- Un montant MN connu
- Un indice IN connu

Lors du calcul du nouveau montant, ces précédents éléments deviennent N-1 et nous avons alors :

- Un montant MN-1 = au précédent montant MN
- Un indice IN-1 = au précédent indice IN
- Un nouvel indice IN, connu
- Un nouveau montant MN inconnu

Les deux indices étant connus, on peut calculer le rapport R définissant l'évolution : $R = IN / IN-1$

Sur une prestation, on peut définir un coefficient, compris entre 0 et 1, qu'on nommera C :

Indice	
Code	SYNTEC
Coefficient	1.000

Ce coefficient correspond à la part sur laquelle s'applique la révision du prix. Autrement dit, un indice de 1 implique que la révision s'applique sur la totalité du prix. Un indice de 0.8 implique que la révision du prix ne s'applique que sur 80% du prix, les 20% restant ne changeant pas. Ce qui veut aussi dire qu'un indice de 0 signifie que le prix ne variera pas, quelque soit l'évolution de l'indice.

La formule pour calculer le nouveau montant est la suivante :

$$MN = MN-1 \times [C \times (R-1) + 1]$$

Prenons un exemple :

Montant N-1 = 3840

Indice N-1 = 245.10

Indice N = 272

- $R = 272/245.10 = 1,10975$

Coefficient = 0.8

Le nouveau montant = $3840 \times (0.8 \times (1,10975 - 1) + 1) = 4177.15$

Si on raisonne différemment :

L'indice ne s'applique que sur 80% du montant, donc $M = 3840 \times 80\% \times 1.10975 + 3840 \times 20\% = 4177.15$

À propos des périodes et prorata des prix

Akuteo calcule automatiquement les périodes correspondant au montant de la facture émise, avec un prorata si besoin.

La période est calculée en fonction de :

- La date de prochaine échéance,
- La périodicité de facturation

La date de début de période peut être ajustée en fonction de :

- La date d'effet (en terme échu),
- La date de début de validité d'une ligne de contrat.

La date de fin de période peut être ajustée en fonction de :

- La date de fin de validité du contrat,
- La date de résiliation effective du contrat,


- Le code "Anniversaire", saisi au format "MMJJ" (Mois en 2 chiffres + Jour en 2 chiffres) qui va déterminer la prochaine échéance (correspondant à la date de fin de la facture plus 1 jour),
- La date de fin de validité d'une ligne de contrat.

En fonction de la période calculée sur chaque ligne de contrat, Akuteo calcule le prix au prorata choisit sur l'onglet prestation du contrat :

- Mois entamé = dû
- Nombre de jours exacts
- Base 360 : considère tous les mois comme des mois de 30 jours
- Mois complet si fin après le 15

9.5.2 Générer les livraisons en lot

Pour générer des livraisons en lot :


- 1 Lancez une recherche des contrats facturables pour une échéance donnée.
- 2 Dans le résultat de recherche, sélectionnez les contrats à livrer.
- 3 Cliquez sur .

Les livraisons sont générées. Vous pouvez les retrouver depuis **Gestion > Ventes > Livraisons**.

9.5.3 Facturer les livraisons en lot

Prérequis : vérifier bien les montants indiqués dans les livraisons.

Pour facturer en lot les livraisons :

- 1 Lancez une recherche de livraisons non facturées depuis **Gestion > Ventes > Livraisons**.
- 2 Sélectionnez les livraisons à facturer et cliquez sur le bouton .
- 3 Confirmez la génération et indiquez la date de facturation dans la fenêtre qui s'ouvre.

9.5.4 Valider les factures en lot

Pour valider en lot les factures :

- 1 Lancez une recherche de livraisons facturées.
- 2 Faites un clic droit et sélectionnez **Valider les factures sélectionnées**.

Important

Pensez bien à valider les factures sinon elles ne seront pas prises en compte. Cela va générer les écritures comptables correspondantes et rendra les factures non modifiables.

9.6 AUTOMATISER LA CRÉATION DE CONTRATS - LES CONTRATS TEMPORAIRES

Si le volume de contrat à créer est important, vous pouvez paramétrer la création automatique d'un contrat temporaire; ce contrat sera à compléter avant d'être prêt à générer de la facturation récurrente.

Des informations de récurrence doivent aussi être paramétrées sur les produits vendus concernés dans les devis.

9.6.1 Automatiser un contrat

1 Créez un devis :

- utilisez le produit vendu décrivant le service qui sera facturé de manière récurrente et utilisé. Vous pouvez compléter les informations de récurrence sur la ligne de devis (périodicité, date de début, etc).
- d'autres produits peuvent être ajoutés. Ils seront facturés unitairement de manière classique.

2 Transformez le devis en commande.

3 Livrez la commande :

- Le produit vendu récurrent n'apparaîtra pas dans la livraison.
- Le produit récurrent ne sera pas facturé depuis la livraison.
- Akuteo propose de créer le contrat temporaire correspondant aux produits vendus récurrent : C'est par là que ces produits seront facturés.
- Les autres produits vendus non récurrents apparaîtront bien dans la livraison.
- Si vous ne créez pas le contrat temporaire immédiatement, vous pouvez le créer ultérieurement à partir de la commande livrée (qui contient toujours le produit vendu récurrent mais qui ne figure pas dans la livraison).

4 Complétez le contrat temporaire avec les conditions de facturation du contrat.

9.6.2 Produits qui vont générer des contrats temporaires

Des informations de récurrence doivent être paramétrés sur les produits vendus :

- Une prestation modèle
- Un pourcentage (100% = reprend le montant présent dans la commande)
- Périodicité de facturation
- Date de début du contrat (mot clé donnant automatiquement une date par défaut, par exemple, 1er jour du mois suivant)
- Durée du contrat en mois
- Indicateur "Tacite reconduction"
- Terme "A échoir" ou "Echu"

Les produits vendus de gestion de parc, pour créer les produits maintenus, doivent être paramétrés :

- Produit géré en parc
- Code modèle

- Type de produit, classification, marque
- Le produit vendu récurrent lié au produit en parc (ex : un produit vendu "Imprimante" géré en parc est lié au produit "Maintenance matériel" paramétré avec les informations de récurrence)

9.6.3 Cas d'un Contrat temporaire avec Licence et Maintenance

Dans un devis, doivent figurer une ligne pour la vente de la licence et une ligne pour la vente de la maintenance :

- Le produit vendu "Licence" comporte les informations "Produit géré en parc".
- Le produit vendu "Maintenance" comporte les informations "Prestation associée" et "Récurrence".

Quand on livre ces 2 lignes, Akuteo :

- La ligne de "Licence" est à facturer dans le Bon de Livraison.
- Le produit vendu "Licence" génère un nouveau produit maintenu, lié au client (Gestion de Parc).
- Akuteo demande de créer un contrat temporaire. Une liste est présentée avec les lignes "Maintenance", auxquelles il faut lier le produit "Licence".
- Le produit vendu "Maintenance" n'apparaîtra pas dans le Bon de Livraison (car la ligne est transformée en ligne de contrat).

Ainsi, on a un contrat temporaire avec :

- Les informations de récurrence paramétrées sur le produit vendu "Maintenance".
- La ligne de contrat avec le montant de "Maintenance" et le produit maintenu généré à partir du produit vendu de "Licence".

Note

Une règle de gestion permet de déterminer si le produit vendu "Licence" génère un nouveau produit maintenu ou met à jour un produit maintenu existant.

9.6.4 Exemple de paramétrage de produits vendus Licence et Maintenance

Regroupement	ERP XL	ERP XL
Référence	MAINTENANCE ERP XL	LICENCE ERP XL
Famille	ERP XL	ERP XL
Sous-famille	MAINTENANCE	LICENCE
Récurrence	Périodicité : Annuelle Mot clé date début : DATE_DEB_MOIS_M+1 Durée : 24 Terme : A échoir Tacite reconduction : Oui	Unique

Prestation associée	Prestation modèle : Facturation Pourcentage : 100%	Référence du produit vendu : MAINTENANCE ERP XL
Produit géré en parc		Oui
Code modèle		ERP XL
Type de produit		ERP XL
Classification		LOG
Marque		

9.6.5 Cas d'un contrat temporaire avec matériel et maintenance associée

Le principe est le même en remplaçant le produit vendu de licence par le produit vendu matériel.

Si le matériel est sérialisé :

- le produit maintenu existe déjà avec le numéro de série.
- on a un contrat temporaire avec la ligne de contrat avec le montant de "Maintenance" et le produit maintenu correspondant au produit sérialisé.

9.6.6 Cas d'un contrat temporaire avec produit unique

Ce cas concerne les produits de type Hébergement ou Saas.

Dans le cas où le produit récurrent est aussi le produit maintenu utilisé dans le module support, il n'y aura qu'un seul produit vendu, sur lequel on paramètre les informations de récurrence et de gestion de parc.

9.7 DÉFINIR DES VERSIONS DE CONTRATS ET DES AVENANTS

Vous pouvez utiliser la gestion des versions de contrats afin d'historiser toute modification d'un contrat support, de facturer partiellement ces modifications et de gérer les avenants des clients. Une version d'un contrat n'est pas forcément un avenant côté client, on parle alors de version interne.

Cette fonction est facultative, vous pouvez l'utiliser pour certains contrats et pas pour les autres.

Quand utiliser les versions ?

Un de mes clients veut modifier son contrat sur une période déjà facturée. Comment faire ?

Exemple : Vous avez créé et facturé un contrat client pour l'année en cours (janvier à décembre) avec l'option "Terme à échoir" cochée. Ex : 12000 euros. En cours d'année (01/04), votre client décide de modifier son contrat (module, option, etc). Ex : option à 6000 euros.

2 solutions sont possibles :

Si ce cas se présente de manière exceptionnelle, la saisie manuelle de la ligne et de la facture reste la meilleure option.

- Ouvrez votre contrat et sous l'onglet **Lignes**, ajoutez manuellement votre ligne de contrat.
- Créez votre facture manuellement en ayant calculé au préalable le prorata à appliquer à la facture.

Si ce cas se présente de manière régulière, et que vous souhaitez tracer de manière détaillée chaque modification, vous pouvez utiliser la fonction de **versions de contrats** pour prendre en compte le prorata à calculer sur l'année. Les prérequis sont :

- Adaptation de la procédure de génération des BL pour facturer une version.
- Votre contrat doit être validé avant tout ajout d'une version de contrat.
- Ce paramétrage s'applique contrat par contrat et non sur l'ensemble des contrats.
- Lorsque vous passez en mode version de contrats, vous devez continuer sur ce principe.