



akuiteo
BUSINESS SOFTWARE

Guide d'utilisation
FACTURATION RÉCURRENTÉ
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	4
1.1	Révisions	4
1.2	Support	4
2	Qu'est ce que la facturation récurrente ?	5
2.1	Prérequis	5
2.1.1	Paramétrer des produits maintenus	5
2.1.2	Paramétrer les produits vendus	5
2.1.3	Paramétrer la fiche client	5
3	Créer une fiche Contrat Client	6
4	Mettre en place les conditions de facturation	8
5	Saisir les lignes du contrat	9
5.1	Définir les prestations	9
5.1.1	Qu'est-ce qu'une prestation ?	9
5.1.2	Exemples de prestations	9
5.2	Définir les lignes	9
6	Lancer la facturation	11
6.1	Mettre à jour les contrats	11
6.1.1	Vérifier les contrats	11
6.1.2	Réviser les prix et les indices en lot	11
6.1.3	À propos des périodes et prorata des prix	13
6.2	Générer les livraisons en lot	13
6.3	Facturer les livraisons en lot	14
6.4	Valider les factures en lot	14
7	Automatiser la création de contrats - les contrats temporaires	15
7.1	Automatiser un contrat	15
7.2	Produits qui vont générer des contrats temporaires	15
7.3	Cas d'un Contrat temporaire avec Licence et Maintenance	16
7.4	Exemple de paramétrage de produits vendus Licence et Maintenance	17
7.5	Cas d'un contrat temporaire avec matériel et maintenance associée	17
7.6	Cas d'un contrat temporaire avec produit unique	17
8	Définir des versions de contrats et des avenants	19

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 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**).

2.1 PRÉREQUIS

2.1.1 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.

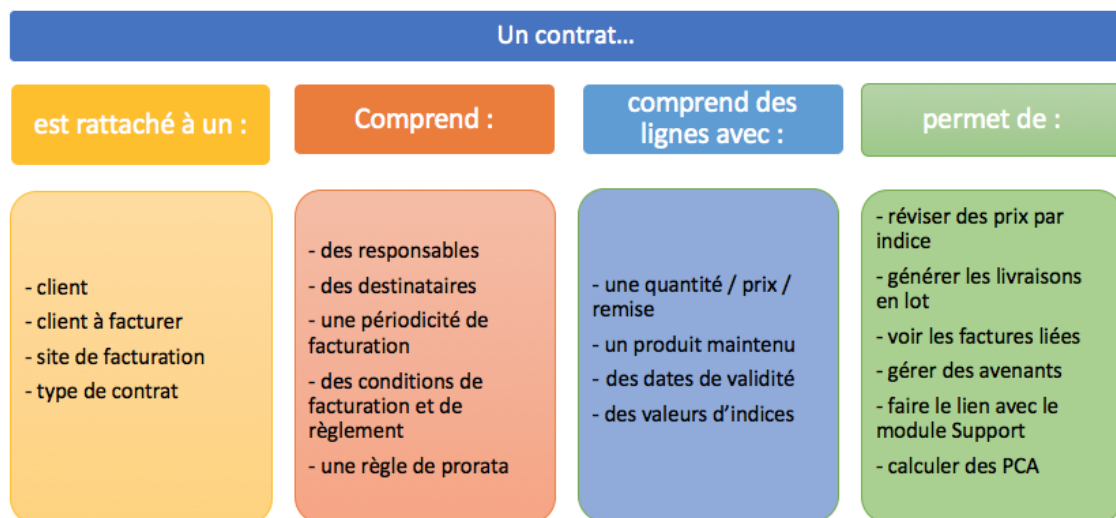
2.1.2 Paramétrer les produits vendus

Veuillez vous référer au Guide du Module Ventes.

2.1.3 Paramétrer la fiche client


Veuillez vous référer au Guide du Module Tiers.

3 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 Akuiteo 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.

4 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).

5 Saisir les lignes du contrat

5.1 DÉFINIR LES PRESTATIONS

5.1.1 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...

5.1.2 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.

5.2 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.

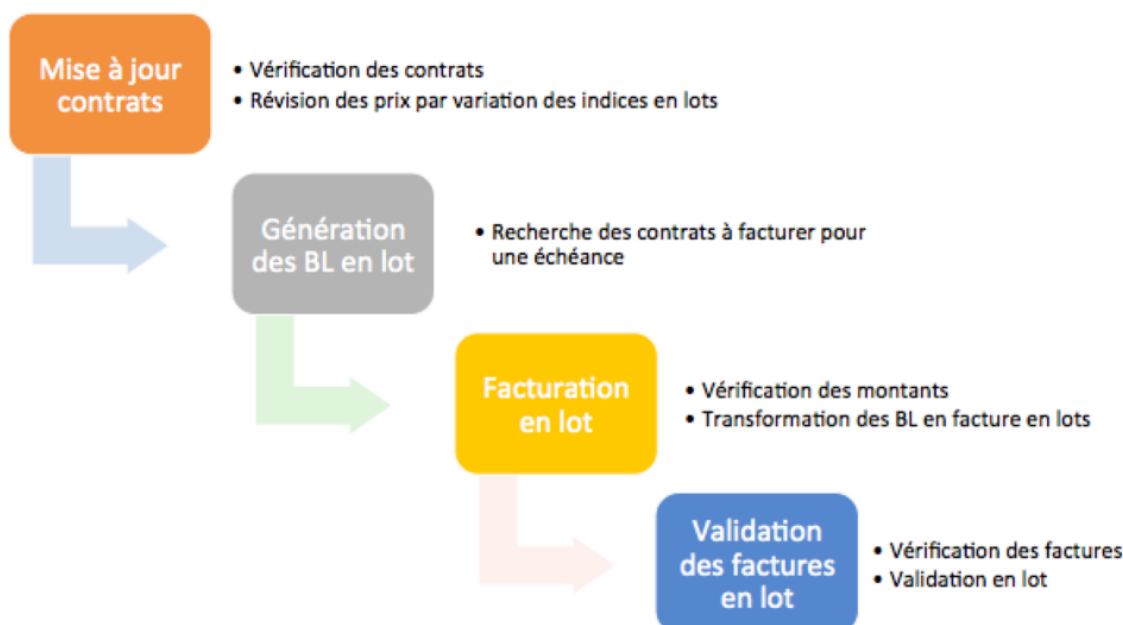
Les prix saisis par l'utilisateur dans les lignes de contrats sont au choix :

- 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.

6 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.

6.1 METTRE À JOUR LES CONTRATS

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

6.1.1 Vérifier les contrats

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

6.1.2 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 Coefficient

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 $M = 3840 \times 80\% \times 1.10975 + 3840 \times 20\% = 4177.15$

6.1.3 À propos des périodes et prorata des prix

Akuiteo 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", saisit 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, Akuiteo 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

6.2 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**.

6.3 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.

6.4 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.

7 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.

7.1 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.

7.2 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, 1^{er} 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)

7.3 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.

7.4 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
Récurrance	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		

7.5 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.

7.6 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.

8 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.