



Guide d'utilisation

CRM

Version 4.6

Numéro de révision : 5

Date de publication : juin 2023

Auteur : Équipe documentation

Copyright © 2006-2023 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	Ajouter un client / prospect	6
2.1	Créer une fiche client / prospect	6
2.2	Ajouter un site client	8
2.3	Ajouter un contact client	9
2.4	Lier une pièce de gestion	9
2.5	Ajouter le client dans la comptabilité	11
2.6	Créer un fournisseur lié au client	11
2.7	Modifier un prospect	11
2.8	Éditer les informations liées au client / prospect courant	11
2.9	Relancer le client	12
2.10	Superviser l'impact client	13
2.11	Bloquer une fiche client	13
2.12	Mettre en place des règles de blocage	14
3	Ajouter un fournisseur	17
3.1	Créer une fiche fournisseur / prospect	17
3.1.1	Saisir les coordonnées et informations générales	17
3.1.2	Saisir les informations financières	17
3.1.3	Saisir les informations Marketing	19
3.2	Ajouter un site fournisseur	19
3.3	Ajouter un contact fournisseur	20
3.4	Lier une pièce de gestion	20
3.5	Ajouter le fournisseur dans la comptabilité	21
3.6	Modifier un fournisseur prospect	21
4	Ajouter un autre tiers	22
4.1	Saisir les coordonnées et informations générales	22
4.2	Ajouter des contacts liés au tiers	22
4.3	Créer des liens de filiation	22
5	Ajouter un collaborateur	24
5.1	Créer un collaborateur	24
5.1.1	Saisir les coordonnées et informations générales	24
5.1.2	Planifier des actions automatiques	25
5.1.3	Renseigner l'historique du collaborateur au sein de la société	26

5.1.4 Renseigner les puissances fiscales autorisées	26
5.1.5 Indiquer les compétences du collaborateur	26
5.1.6 Créer un code utilisateur	28
5.1.7 Modifier un code collaborateur	28
5.1.8 Associer une fiche fournisseur à un collaborateur	28
5.1.9 Associer un fournisseur collaborateur déjà existant	28
5.1.10 Modifier en lot l'historique de situation d'un ou plusieurs collaborateurs	28
5.1.11 Gérer les droits d'absence	29
5.1.12 Lier des collaborateurs entre eux	31
5.1.13 Définir un profil de notes de frais	31
5.1.14 Transférer un collaborateur d'une société à une autre	32
5.1.15 Ajouter des cartes entreprise	32
5.2 Créer un planning collaborateur	33
5.2.1 Créer et consulter le détail d'une affectation de planning	33
5.2.2 Modifier les tâches d'un planning	33
5.2.3 Consulter le tableau de statistiques	34
5.2.4 Générer un planning ou des temps passés depuis une recherche	34
5.3 Gérer les différents rythmes de travail	34
5.3.1 Paramétrer le calendrier	35
5.3.2 Paramétrer la société	35
5.3.3 Paramétrer la semaine type	35
5.3.4 Configurer la fiche collaborateur	36
5.3.5 Exemples	36
5.4 Mémoriser un planning collaborateur	37
5.4.1 Mémoriser le planning	38
5.4.2 Consulter du planning mémorisé	38
6 Ajouter un contact	39
7 Ajouter un utilisateur	41
7.1 Ajouter un utilisateur collaborateur	41
7.1.1 Renseigner les données utilisateur	41
7.1.2 Restreindre l'accès de l'utilisateur	42
7.1.3 Préciser les droits de l'utilisateur	42
7.2 Ajouter un utilisateur externe	42
7.2.1 Renseigner les données utilisateur	43
7.2.2 Préciser les droits de l'utilisateur	43
7.2.3 Créer un utilisateur extranet depuis un résultat de recherche	43
8 Supprimer un tiers	44
9 Gérer une opportunité de vente	45
10 Lancer une campagne marketing	47
10.1 Créer une cible	47
10.2 Paramétrer les éléments de la campagne	50
10.3 Créer une campagne marketing	50
10.4 Gérer les retours client	51

1 Préface

1.1 RÉVISIONS

Révision 5	Publiée en juin 2023 <ul style="list-style-type: none">• Ajout de précisions pour l'exonération de la TVA chez les clients (voir Créer une fiche client / prospect (p. 6)) et les fournisseurs (voir Créer une fiche fournisseur / prospect (p. 17)).• Précision sur les dates de début et de fin de validité des compteurs d'absence (voir Gérer les droits d'absence (p. 29)).• Ajout d'informations concernant les destinataires tous sites pour les factures et les relances (voir Ajouter un contact (p. 39)).• Ajout du pilote applicatif CLICTOCALL_TEL pour appeler ou envoyer des messages à un contact (voir Ajouter un contact (p. 39)).
Révision 4	Publiée en août 2022 <ul style="list-style-type: none">• Mise à jour du paragraphe Personnaliser le filtre (p. 48) pour le requêteur CRM.
Révision 3	Publiée en mai 2022 <ul style="list-style-type: none">• Mise à jour du paragraphe Ajuster les droits d'un compteur d'absences (p. 30).
Révision 2	Publiée en février 2022 <ul style="list-style-type: none">• Prise en compte de l'API Sirene en création de fournisseurs (voir Créer une fiche fournisseur / prospect (p. 17)).• Corrections mineures.
Révision 1	Publiée en novembre 2021 <ul style="list-style-type: none">• Mise à jour du chapitre pour Gérer les droits d'absence (p. 29).

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 :

<https://www.akuiteo.fr/akuiteo.clients/>


2 Ajouter un client / prospect

2.1 CRÉER UNE FICHE CLIENT / PROSPECT

Pour créer un client/prospect, allez dans **Tiers > Clients / Prospects** > cliquez sur la flèche à droite de l'icône  > **Créer un client** ou **Créer un prospect**.

Saisir les informations générales

- 1 Sous l'onglet **Général**, saisissez le nom d'appel de votre client ou prospect et ses coordonnées.
- 2 Ajoutez le logo de l'entreprise du client ou prospect en le glissant déposant sur la zone **Logo**.
- 3 Renseignez les **N° SIRET / SIREN** afin de détecter les homonymes.

Si l'API SIRENE est configurée, cliquez sur  à la droite du champ pour détecter le numéro de SIRET ou de SIREN et renseigner automatiquement les champs suivants : le nom d'appel, le code APE, l'adresse complète (SIRET seulement), la forme juridique et le SIREN (seulement si le SIRET est renseigné).

Référence

Pour plus d'informations sur la configuration de l'API SIRENE, voir le *Guide Paramétrage - Console d'Administration*.

- 4 Dans la section **Coordonnées**, renseignez le pays.
- 5 Dans la section **Divers**, renseignez les informations sur vos équipes amenées à s'occuper du client/prospect, comme :
 - le code de votre société et l'établissement ou l'équipe en interne qui doit s'occuper du client ou prospect.
 - le responsable commercial et le responsable compte.
 - le statut : hors cible, prospect, court terme...
 - les dates d'ouverture et de fermeture du compte client ou prospect.

Saisir les informations financières

- 1 Sous l'onglet **Finances**, saisissez les paramètres comptables comme les numéros de compte : compte général, compte collectif : compte comptable général de rattachement du compte de tiers et Code Interco du client.
- 2 Cochez les cases :
 - **Groupe** si un **client/prospect** fait partie du même groupe que la société de travail.
 - **Non comptabilisé** si le **client/prospect** n'est pas comptabilisé.
 - **Géré en affacturage** si le paiement des créances du **client/prospect** est géré par une société d'affacturage.

- **Dématérialisation des factures** si le **client/prospect** accepte les factures au format électronique.
- **Externe / interne / virtuel** en fonction du type de **client/prospect**. Un client interne permet la création des affaires internes. Par exemple, une société peut commander des prestations à une autre société de son groupe.

3 Indiquez les conditions de règlement et renseignez les informations bancaires, le mode de tarification de la facturation, les devises monétaires et le journal de banque.

4 Renseignez le **Nombre de jours** dans la section **Retenue de garantie**. Ce nombre de jours permet de calculer la date d'échéance pour les retenues de garantie associées à ce client. Si aucune valeur n'est renseignée, l'information sera cherchée au niveau de la fiche société.

5 Renseignez les informations relatives à la TVA :

- **Exonéré** : Cochez l'option si le client ou client prospect est exonéré de TVA. Cette option est affichée uniquement si le client est du pays **FR** (France).
- **Exonéré TVA Intracomm.** : Cochez l'option si le client ou client prospect intracommunautaire est exonéré de TVA. Cette option est affichée uniquement si le client est intracommunautaire, c'est-à-dire lorsque le pays du client est coché **UE**.

Note

Si le pays du client n'est ni la France ni un pays intracommunautaire, le client est considéré comme exonéré de TVA.

- **N° de T.V.A.** : numéro de TVA intra-communautaire.
- **Domaine** : ce code renvoie à une table permettant de définir des équivalences entre codes TVA pour les clients/prospects. En saisie de pièce, le système pourra modifier la TVA du produit vendu par la TVA définie en équivalence.

Saisir les informations Marketing

1 Sous l'onglet **Marketing**, saisissez les informations statistiques comme :

- Famille et sous-famille de classification du client ou prospect.
- Profession, catégorie professionnelle, code de regroupement et secteur du client ou prospect.
- Codes exclusion : codes/mots clés (séparateur au choix) permettant d'exclure le client de certains états de suivi et d'analyse.
- Mots clés pour rechercher un client ou prospect.





2 Renseignez les informations juridiques et ajoutez des informations complémentaires.

[Client seulement] Saisir les informations à bloquer s'il y a dépassement du plafond autorisé

1 Cliquez sur l'onglet **Règles de blocage** > .

2 Après avoir renseigné le montant de l'en-cours comptable ou global, indiquez les fonctions à bloquer dès le dépassement du plafond. Par défaut, cet onglet n'est pas affiché (voir vos préférences utilisateur).




Associer des commerciaux à votre client

- 1 Cliquez sur l'onglet **Commerciaux** >  > .
- 2 Sous la section **Collaborateur**, sélectionnez le commercial principal et cliquez sur l'icône  à droite de l'écran pour l'ajouter.
- 3 Répétez l'opération pour associer des commerciaux complémentaires.
- 4 Sauvegardez votre fiche client ou prospect en cliquant l'icône  en haut à gauche de l'écran.

Indiquer le niveau de fiabilité du client



Vous pouvez utiliser un système de code couleur pour indiquer la fiabilité de votre client. Cela vous aidera lorsque vous créerez vos pièces de gestion.

Pour cela :

- 1 Activez la règle de gestion CLIPRO_COULEUR depuis **Outils > Paramétrage > Paramètre général > Paramètres spécifiques > Règles de gestion**.
- 2 Depuis la fiche client, double cliquez sur les cases à coté du nom de votre client    et sélectionnez le niveau de fiabilité du client. Cette information sera présente sur toutes les pièces de gestion de la chaîne Ventes que vous allez créer pour ce client.

2.2 AJOUTER UN SITE CLIENT

L'écran de création de site permet de rechercher et créer à la volée un site lié à un client ou à un fournisseur. Plusieurs sites peuvent co-exister dans une même structure (site de facturation, site de livraison, etc).



- 1 Ouvrez une fiche de création de site selon la méthode que vous préférez :
 - Depuis une fiche client, cliquez sur l'onglet **Sites** puis cliquez sur  à droite du tableau.
 - Depuis une fiche site :
 - Allez dans **Tiers > Sites** et lancez une recherche.
 - Depuis le résultat de recherche, ouvrez la fiche site client qui vous intéresse et cliquez sur .
- 2 Sous l'onglet **Général**, saisissez le nom d'appel du site client et ses coordonnées. Notez les icônes qui vous permettent d'afficher des informations de géolocalisation.
- 3 Renseignez la référence client utilisée chez le client, en externe.
- 4 Cochez la case **Dématérialisation des factures** si le site client accepte de recevoir ce type de format. Vous pouvez gérer la dématérialisation depuis le menu **Edition > Modifier la gestion de la dématérialisation**.
- 5 Indiquez à quel type d'adresse correspond le site (facturation, livraison, etc.).
- 6 Renseignez les informations bancaires du site et sauvegardez.

Note


Si le site client ferme, pensez à le clôturer dans Akuiteo depuis **Edition > Clôturer le site**.

Créer des liens de filiation entre sites

Si la société appartient à un groupe, vous pouvez l'indiquer depuis la fiche client sous l'onglet **Liens de filiation**.

- 1 Cliquez sur  et sélectionnez dans la première ligne le rôle du client en cours par rapport au tiers que vous allez définir.
- 2 Sur la seconde ligne, sélectionnez le rôle du tiers lié, cochez ses qualités et nommez-le.
- 3 Ajoutez le tiers en cliquant sur .


2.3 AJOUTER UN CONTACT CLIENT

- 1 Depuis la fiche client, cliquez sur l'onglet **Contacts**.
- 2 Cliquez sur  à droite du tableau.
- 3 Suivez la procédure décrite dans la section [Ajouter un contact \(p. 39\)](#).

Ces champs permettent notamment de créer les interlocuteurs financiers et principaux accessibles depuis l'onglet **Général**.

2.4 LIER UNE PIÈCE DE GESTION

Créer une pièce de gestion (devis, commande, facture) depuis une fiche client

- 1 Depuis la fiche client / prospect, allez dans **Edition > Créer une pièce de gestion**.
- 2 Sélectionnez le type de pièce souhaitée.
 La fenêtre de création de la pièce s'affiche. Les informations concernant le client / prospect sont pré-remplies dans la pièce de gestion.

Rappel : une opportunité se crée à partir d'une fiche prospect.



Consulter les pièces de gestion liées au client / prospect

- 1 Depuis la fiche client / prospect, allez dans **Edition > Pièces de gestion liées**.
- 2 Sélectionnez le type de pièce et lancez une recherche.

Créer des liens de gestion

Fiche client / prospect

Si vous souhaitez créer des liens de gestion, vous pouvez l'indiquer depuis la fiche client / prospect sous l'onglet **Liens de gestion**. Pour cela :

- 1 Paramétrez les types de lien depuis **Outils > Paramétrage > Paramétrage Général > Affaire > Types de liens**.
- 2 Créez deux types de liens :
 - DONORDRE : donneur d'ordre – Type acteur
 - CL_A_FACT : client à facturer – Type facture
- 3 Dans la fiche client, indiquez les liens de gestion sur toutes les fiches client pour lesquelles il faut facturer un site différent du client.
- 4 Dans la fiche du client "donneur d'ordre", cliquez sur l'onglet **Liens de gestion**.
- 5 Cliquez sur  >  et choisissez les liens et le tiers qui doit être lié.
- 6 Sauvegardez les modifications puis sauvegardez la fiche client.

Fiche site client

Depuis la fiche site client, il faut s'assurer qu'au moins un site du client à facturer soit marqué comme site de facturation.


Fiche affaire

Lors de la création d'une affaire client :

- Client = client à facturer
- Client final = donneur d'ordre

Si un client à facturer est imposé, cochez la case **Défaut** dans le lien de gestion.

Si cette case n'est pas cochée, il faut manuellement modifier le "client à facturer" en utilisant la fonction depuis le menu **Edition** de tous les modules de la chaîne vente.

- 1 Dans l'onglet **Clients** de la fiche affaire, ajoutez le donneur d'ordre.
- 2 Cliquez sur  et saisissez le code ou le nom d'appel du client.
- 3 Sauvegardez les modifications puis sauvegardez la fiche affaire.

Création d'une pièce de gestion

Lors de la création d'une pièce de gestion dans le cadre d'une affaire multi-clients, vous devez définir le client. Ici, le client à renseigner sera le donneur d'ordre.

Facturation

Lors de la création de la facture, vous retrouverez le client et le client à facturer de cette façon, automatiquement si tous les éléments précédemment cités sont respectés.

2.5 AJOUTER LE CLIENT DANS LA COMPTABILITÉ

Depuis une fiche client, vous pouvez :

- Comptabiliser un client automatiquement dans votre base en allant dans **Edition > Suivi comptable > Gérer le client en comptabilité**.
- Vérifier si le compte auxiliaire du client existe bien en allant dans **Edition > Suivi comptable > Vérifier la cohérence avec le plan comptable auxiliaire**.

2.6 CRÉER UN FOURNISSEUR LIÉ AU CLIENT

Cette fonction transforme le prospect en fournisseur et permet de le comptabiliser.

Depuis la fiche prospect, allez dans **Edition > Créer le fournisseur associé**.

Une nouvelle fiche fournisseur s'affiche que vous devez compléter. Pour plus d'informations, consultez la section [Créer une fiche fournisseur / prospect \(p. 17\)](#).


2.7 MODIFIER UN PROSPECT

Transformer un prospect en client

Un prospect peut être transformé automatiquement en client à la transformation de l'opportunité en commande. Il peut également l'être en passant par la fonction dans **Edition > Transformer ce prospect en client**.

Si la numérotation des clients est manuelle, il sera demandé à l'utilisateur de préciser le code du client au moment de la transformation du prospect. Sinon, le client sera référencé sous le même code que le prospect.

Transférer un prospect vers un prospect ou un client

- 1 Allez dans **Edition > Transférer un prospect vers un prospect ou un client**.
- 2 Dans la fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez le client ou prospect (de destination) vers lequel transférer le prospect.
 Une nouvelle fiche client / prospect est créée : le nom d'appel est celui du client ou prospect de destination et le contenu est celui du prospect qui a été transféré.

2.8 ÉDITER LES INFORMATIONS LIÉES AU CLIENT / PROSPECT COURANT

Akuiteo propose trois modèles d'édition à partir d'une fiche client / prospect :

- Édition du relevé d'une facture client
- Édition d'une lettre de relance client
- Édition diverses (depuis **Edition > Éditions > Autre**)

Éditer un relevé de facture client

- 1 Depuis une fiche client, allez dans **Edition > Éditions > Editer le Relevé des factures**.
- 2 Dans la fenêtre **Critères de sélection**, renseignez les champs suivants :
 - Société : nom de la société concernée par le client
 - Division : division de la société
 - Etablissement : établissement de la société
 - N° client entre : numéro des clients dont les factures seront éditées
 - Factures et règlements du : intervalle de dates des factures et règlements
 - Factures à régler (date d'échéance) avant le : date d'échéance des factures avant laquelle les factures seront éditées
 - Ne tient pas compte des règlements postérieurs au : date de règlement après laquelle les règlements ne seront pas édités
 - Critère de tri :
 - Par nom du client : les factures seront triées par ordre alphabétique des noms des clients
 - Par code client : les factures seront triées par ordre croissant des codes clients
- 3 Validez.

Éditer une lettre de relance client

- 1 Depuis une fiche client, allez dans **Edition > Éditions > Editer une Lettre de Relance**.
- 2 Dans la fenêtre **Critères de sélection**, renseignez les champs suivants :
 - Factures dont l'échéance est antérieure au : date d'échéance avant laquelle les relances clients seront éditées
 - A la date du : date de la relance
 - Code client entre : code des clients dont les relances seront éditées
- 3 Validez.

2.9 RELANCER LE CLIENT

Éditer un document de relance

- 1 Depuis la fiche client, allez dans **Edition > Éditions > Editer une Lettre de Relance**.
- 2 Renseignez les critères de sélection et validez.
- 3 Sélectionnez le format du document et validez.


Relancer un client par mail

Outlook doit être installé et configuré.

- 1 Depuis la fiche client, allez dans **Edition > Relancer le client par mail**.
- 2 Dans la fenêtre d'envoi de mail, indiquez les collaborateurs et contacts destinataires.
- 3 Sélectionnez un modèle de document et précisez le titre du mail, le format et les pièces jointes.
- 4 Validez.

2.10 SUPERVISER L'IMPACT CLIENT

Consulter le tableau de bord commercial

- 1 Depuis une fiche client / prospect, cliquez sur l'onglet **Tableau de bord commercial**.
 Les données commerciales liées à un client ou prospect (adresse, contact, événements, pièce de gestion) s'affichent.
- 2 Double-cliquez sur les lignes qui vous intéressent pour en voir les détails :
 - La section **Adresse** reprend les données de l'onglet **Général**.
 - La section **Notes** reprend les données de la section **Notes** sous l'onglet **Général**.
 - La section **Contacts** reprend les données de l'onglet **Général**.
 - La section **Évènements** est un tableau récapitulatif des événements liés au client ou prospect.
 - Les sections **Chaîne vente** et **Chaîne achat** permettent de consulter les lignes des chaînes Ventes et Achats. Notez que les pièces de ventes à l'état signé n'apparaissent pas dans le tableau.

Visualiser le graphique de rentabilité d'un client

- 1 Depuis une fiche client, allez dans **Edition > Tableau de bord**. Plusieurs graphiques sont disponibles :
 - Indicateur de rentabilité des affaires du client par année et montant.
 - Délai de paiement des échéances client / prospect : affiche le nombre de créances clients / prospects par délai de paiement restant pour connaître les délais qui restent avant paiement des créances.
 - Facturation par famille d'article : affiche le montant facturé des familles d'articles par année.
 - Facturation globale par famille d'article : affiche la proportion de chaque famille d'article facturé par rapport au montant total facturé par année.
 - Facturation par sous famille d'article : affiche le montant facturé des sous-familles d'articles.
 - Facturation globale par sous famille d'article : affiche la proportion de chaque sous-famille d'article facturé par rapport au montant total facturé par année.
- 2 Pour obtenir une image d'un graphique, faites un clic droit dessus et sélectionnez **Enregistrer sous....** Une image au format PNG est disponible.

2.11 BLOQUER UNE FICHE CLIENT

On peut choisir de bloquer ou débloquer une fiche client temporairement.

Depuis une fiche client, allez dans **Edition > Suivi comptable > Bloquer / Débloquer la fiche client**.

Dans l'entête de la fiche client, l'indication **Compte bloqué sur en-cours comptable** est affichée.

Répétez l'opération pour débloquent la fiche client.

2.12 METTRE EN PLACE DES RÈGLES DE BLOCAGE

Il est possible d'avertir ou bloquer la création ou modification de pièces de gestion liées à un client en particulier si l'encours de ce client est dépassé.

Cela vous permet d'assurer une protection et une cohérence dans vos comptes.

Exemple

Vous indiquez un seuil de 7000 euros d'encours. Vous avez saisi les pièces de gestion suivantes :

- 1 facture non soldée : 6000 euros
- 1 facture non soldée : 1600 euros
- 1 encaissement : 500 euros

Vos pièces de gestion liées à ce client s'élèvent donc à $(6000 + 1600) - 500 = 7100$ euros. Le seuil est alors dépassé.

Vous essayez de saisir une nouvelle facture sur un client bloqué. Un message d'erreur s'affiche. Le blocage client est bien déclenché.

Prérequis

Pour utiliser cette fonction, vous devez permettre l'accès à l'écran des règles comptables :

- 1 Allez dans **Edition > Préférences > Générales > Ventes > Clients** et décochez **Ne pas afficher l'onglet "Règles de blocage"** puis cliquez sur **Appliquer et fermer**.
- 2 Ouvrez la fiche du client et cliquez sur l'onglet **Règles de blocage**.

Mise en place

- 1 Ouvrez la fiche du client dont vous voulez bloquer la saisie de pièces.
- 2 Dans la section **Blocage sur en-cours**, sélectionnez les options souhaitées :
 - Pas de blocage : malgré le dépassement de l'encours, vous autorisez la création des pièces de gestion client.
 - Alerte : quand l'encours est dépassé, une alerte indiquant que l'encours est dépassé s'affiche. Vous pouvez quand même créer la pièce de gestion.
 - Blocage : la création de la pièce de gestion est impossible une fois l'encours dépassé.
 - Bloquer toute action quel que soit l'en-cours : pas de limite d'encours.
 - Dans le champ **Montant**, indiquez le seuil à partir duquel les actions de blocage doivent être mises en place. Ex : 7000.

- 3** Sous la section **Bloquer la création / modification des**, cochez les cases correspondant aux pièces de gestion à bloquer ou non lors de leur création ou modification. Le calcul de l'encours comptable se basera sur la somme HT de ces pièces de gestion.

Pièces de gestion	À bloquer lors de la...
Opportunités	Création/modification d'opportunités.
Devis	Création/modification de devis. Création d'un devis depuis le planning et depuis une intervention. Révision d'un devis. Création d'un devis de sous-traitance interne/groupe.
Commandes	Création/modification de commandes. Transformation d'un devis en commande. Création d'une commande de sous-traitance interne/groupe.
Livraisons	Livraison d'une commande (quantité/montant/pourcentage). Génération d'un BL à partir d'un contrat. Génération d'un BL depuis une session de formation. Génération d'un BL de refacturation des frais. Génération d'un BL depuis l'outil de facturation.
Tableaux de facturation	Création/modification de tableaux de facturation. Création d'un tableau de facturation depuis une commande.
Factures (non soldées)	Création/modification de factures. Modification d'avoirs.
Opportunités de formation	Création/modification de lignes d'opportunité de formation.
Dossiers d'inscription	Création/modification de dossiers d'inscriptions dont le client figure en tant que financeur. Considérer le montant attribué à ce client.
Contrats de maintenance	Création de demandes support depuis l'Application Desktop et le Portail Client. La modification n'est pas concernée par cette fonction.

- 4** Enregistrez.

- 5** Sous la section **Calculer l'encours à l'aide des**, cochez les cases qui déclencheront le calcul selon les pièces de gestion créées ou modifiées.

- 6** Sous la section **Blocage de la prise d'appel**, cochez les cases correspondant aux appels à bloquer ou non selon les cas.


Cas	Action
Pas de blocage	Aucun blocage n'est effectué.
Alerte si facture non réglée sur le contrat	Une alerte est envoyée au client tant que la facture en cours du contrat n'a pas été réglée.
Alerte si facture non réglée sur le client	Une alerte est envoyée au client tant qu'il n'a pas réglé la facture en cours.
Alerte sur le client (sans contrôle)	Une alerte est envoyée au client lors de la saisie d'une demande sur le Portail Client ou dans Akuiteo.
Blocage si facture non réglée sur le contrat	Impossible de saisir une demande pour le client, dans Akuiteo ou sur le Portail Client, tant qu'il n'a pas réglé toutes les factures liées à l'un de ses contrats.
Blocage si facture non réglée sur le client	Impossible de saisir une demande pour le client, dans Akuiteo ou sur le Portail Client, tant qu'il n'a pas réglé toutes ses factures.
Blocage du client (sans contrôle)	Impossible de saisir une demande pour le client, dans Akuiteo ou sur le Portail Client, sans aucun autre contrôle préalable.

7 Enregistrez.

↳ L'option de blocage est désormais active.


3 Ajouter un fournisseur

3.1 CRÉER UNE FICHE FOURNISSEUR / PROSPECT

Pour créer un fournisseur / fournisseur prospect, allez dans **Tiers > Fournisseurs** >  > **Créer un fournisseur** ou **Créer un fournisseur prospect**.

3.1.1 Saisir les coordonnées et informations générales

- 1 Sous l'onglet **Général**, saisissez le nom d'appel de votre fournisseur ou fournisseur prospect et ses coordonnées.
- 2 Ajoutez le logo de l'entreprise du fournisseur ou fournisseur prospect en le glissant déposant sur la zone **Logo**.
- 3 Renseignez les **N° SIRET / SIREN** afin de détecter les homonymes.

Si l'API SIRENE est configurée, cliquez sur  à la droite du champ pour détecter le numéro de SIRET ou de SIREN et renseigner automatiquement les champs suivants : le nom d'appel, le code APE, l'adresse complète (SIRET seulement), la forme juridique et le SIREN (seulement si le SIRET est renseigné).

Référence

Pour plus d'informations sur la configuration de l'API SIRENE, voir le *Guide Paramétrage - Console d'Administration*.

- 4 Dans la section **Coordonnées**, renseignez le pays.
- 5 Dans la section **Divers**, renseignez les informations sur vos équipes amenées à s'occuper du fournisseur ou fournisseur prospect, comme :
 - Le code de votre société et l'établissement ou l'équipe en interne qui doit s'occuper du fournisseur ou fournisseur prospect.
 - Le responsable du fournisseur depuis le champ **Suivi par**. La liste d'aide affiche les collaborateurs :
 - ayant la fonction Akuteo **Achat : Acheteur**
 - actifs sur la société du contexte de saisie
 - marqués comme **Responsable multi-sociétés**Ce responsable pourra être utilisé pour l'approbation des factures du fournisseurs.
 - Les dates d'ouverture et de fermeture du compte fournisseur ou fournisseur prospect.

3.1.2 Saisir les informations financières

- 1 Sous l'onglet **Finances**, saisissez les paramètres comptables comme les numéros de compte :

- compte auxiliaire
- compte collectif : compte de rattachement du compte de tiers qui regroupe tous les comptes auxiliaires et fournisseurs.

2 Cochez les cases :

- **Groupe** : un fournisseur ou fournisseur prospect peut ou non faire partie du même groupe que la société de travail.
- **Étranger** : si la nationalité du siège social du fournisseur ou fournisseur prospect est étrangère.
- **Collaborateur** : si le fournisseur ou fournisseur prospect est également un collaborateur.
- **Concurrent fr** : si le fournisseur ou fournisseur prospect est un concurrent.
- **Non comptabilisé** : indique si le fournisseur ou fournisseur prospect est comptabilisé ou non.
- **Immobilisation** : fournisseur ou fournisseur prospect d'immobilisation.
- **DAS2** : un fournisseur doit être marqué DAS2 ainsi que les comptes généraux qui lui sont associés.
- **BAP** : cet indicateur n'est actif que si la règle de gestion FOU_BAP est activée et se paramètre au moment de l'enregistrement de vos factures d'achats.
- **Externe / interne / virtuel** : concerne l'entreprise.

3 Renseignez les informations relatives à la TVA :

- **Exonéré** : Cochez l'option si le fournisseur ou fournisseur prospect est exonéré de TVA. Cette option est affichée uniquement si le client est du pays **FR** (France).
- **Exonéré TVA Intracomm.** : Cochez l'option si le fournisseur ou fournisseur prospect intracommunautaire est exonéré de TVA. Cette option est affichée uniquement si le fournisseur est intracommunautaire, c'est-à-dire lorsque le pays du fournisseur est coché **UE**.

Note

Si le pays du fournisseur n'est ni la France ni un pays intracommunautaire, le fournisseur est considéré comme exonéré de TVA.

- **Régime** de T.V.A. pour l'encaissement.

4 Renseignez le **Nombre de jours** dans la section **Retenue de garantie**. Ce nombre de jours permet de calculer la date d'échéance pour les retenues de garantie associées à ce fournisseur. Si aucune valeur n'est renseignée, l'information sera cherchée au niveau de la fiche société.

5 Sous la section **Exonération des frais de port**, cochez la case **Frais de port applicables** pour gérer les informations d'exonération de frais de port :

- **Seuil d'exonération** : si ce champ est renseigné avec une valeur supérieure à 0, alors l'exonération des frais de port ne s'appliquera que dans le cas où le montant de la commande atteint ou dépasse le montant saisi.
- **Seuil d'alerte exonération proche** : permet de renseigner le montant de la commande qui, lorsqu'il est atteint, déclenche une alerte indiquant à l'utilisateur que l'exonération des frais de port peut être appliquée à sa commande s'il y ajoute un certain montant.

- **Frais de port dépendants du site de réception** : permet d'indiquer, lors de la saisie d'une commande, que les frais de port doivent être gérés en fonction du site de réception.

La nature des produits achetés devront également être paramétrés en sélectionnant **Frais de Port applicables**. Les produits de nature **Frais de port** pourront alors être associés aux fournisseurs par des références achat afin de définir un tarif de port par défaut sur les fournisseurs.

3.1.3 Saisir les informations Marketing



- 1 Sous l'onglet **Marketing**, saisissez les informations statistiques comme :
 - Famille et sous-famille de classification du fournisseur ou fournisseur prospect.
 - Profession : profession du fournisseur ou fournisseur prospect.
 - Regroupement 1, 2 et 3: codes de regroupement.
 - Mots clés : choix de mot clés pour faire une recherche fournisseur ou fournisseur prospect.
- 2 Renseignez les informations juridiques et ajoutez des informations complémentaires d'intérêt.
- 3 Sauvegardez votre fiche fournisseur ou fournisseur prospect.
- 4 Une fois toutes ces actions effectuées, vous devez valider pour enregistrer la fiche.

À partir de cette fiche, vous pourrez rapidement rechercher des pièces de gestion liées à cette fiche, comme toutes les commandes par exemple.

Note

Si vous voulez saisir plusieurs coordonnées bancaires sur un même fournisseur, vous pouvez créer plusieurs sites de facturation comprenant les coordonnées bancaires et ainsi vous éviter de créer plusieurs fournisseurs.

3.2 AJOUTER UN SITE FOURNISSEUR



- 1 Ouvrez une fiche de création de site selon la méthode que vous préférez :
 - Depuis une fiche fournisseur : cliquez sur l'onglet **Sites** puis cliquez sur  à droite du tableau.
 - Depuis une fiche site : cliquez sur .
- 2 Sous l'onglet **Général**, saisissez le nom d'appel du site fournisseur et ses coordonnées. Notez les icônes qui vous permettent d'afficher des informations de géolocalisation.
- 3 Renseignez la référence fournisseur utilisée chez le fournisseur, en externe.
- 4 Indiquez à quel type d'adresse correspond le site (règlement, réception, etc.).
- 5 Renseignez les informations bancaires du site et sauvegardez.

Note

Si le site fournisseur ferme, pensez à le clôturer dans Akuteo depuis **Edition > Clôturer le site**.


Créer des liens de filiation entre sites

Si la société appartient à un groupe, vous pouvez l'indiquer depuis la fiche fournisseur sous l'onglet **Liens de filiation**.

- 1 Cliquez sur  et sélectionnez dans la première ligne le rôle du fournisseur en cours par rapport au tiers que vous allez définir.
- 2 Sur la seconde ligne, sélectionnez le rôle du tiers lié, cochez ses qualités et nommez-le.
- 3 Ajoutez le tiers en cliquant sur .

3.3 AJOUTER UN CONTACT FOURNISSEUR


Vous pouvez ajouter des contacts liés au fournisseur :

- 1 Depuis la fiche fournisseur, cliquez sur l'onglet **Contacts**.
- 2 Cliquez sur  à droite du tableau.
- 3 Suivez la procédure décrite dans le chapitre [Ajouter un contact \(p. 39\)](#).

Ces champs permettent notamment de créer les interlocuteurs financiers et principaux accessibles depuis l'onglet **Général**.

3.4 LIER UNE PIÈCE DE GESTION

Créer une pièce de gestion (devis, commande, facture) depuis une fiche fournisseur

- 1 Depuis la fiche fournisseur / fournisseur prospect, allez dans **Edition > Créer une pièce de gestion**.
- 2 Sélectionnez le type de pièce souhaitée.
 La fenêtre de création de la pièce s'affiche. Les informations concernant le fournisseur / fournisseur prospect sont pré-remplies dans la pièce de gestion.

Rappel : une opportunité se crée à partir d'une fiche fournisseur prospect.

Consulter les pièces de gestion liées au fournisseur / fournisseur prospect

- 1 Depuis la fiche fournisseur / fournisseur prospect, allez dans **Edition > Pièces de gestion liées**.
- 2 Sélectionnez le type de pièce et lancez une recherche.

Créer des liens de gestion

Vous pouvez les indiquer depuis la fiche fournisseur / fournisseur prospect sous l'onglet **Liens de gestion**.

- 1 Cliquez sur  et sélectionnez dans la première ligne le rôle du fournisseur en cours par rapport au tiers que vous allez définir :

- Tiers acteur : fournisseur à qui s'adresse la pièce d'achat mais qui n'est pas lié à la facturation.
- Tiers facture : fournisseur qui facture.
- Tiers site livraison : site fournisseur qui réceptionne la livraison.

2 Sur la seconde ligne, sélectionnez le rôle du tiers lié, cochez ses qualités et nommez-le.

3 Ajoutez le tiers en cliquant sur .

3.5 AJOUTER LE FOURNISSEUR DANS LA COMPTABILITÉ

Depuis une fiche fournisseur, vous pouvez :

- Comptabiliser un fournisseur automatiquement dans votre base en allant dans **Edition > Suivi comptable > Gérer le fournisseur en comptabilité**.
- Vérifier si le compte auxiliaire du fournisseur existe bien en allant dans **Edition > Suivi comptable > Vérifier la cohérence avec le plan comptable auxiliaire**.

3.6 MODIFIER UN FOURNISSEUR PROSPECT

Un fournisseur prospect peut être transformé automatiquement en fournisseur à la transformation de l'opportunité en commande. Il peut également l'être aussi en passant par **Edition > Transformer ce prospect en fournisseur**.

Si la numérotation des fournisseurs est manuelle, il sera demandé à l'utilisateur de préciser le code du fournisseur au moment de la transformation du fournisseur prospect. Sinon, le fournisseur sera référencé sous le même code que le fournisseur prospect.

4 Ajouter un autre tiers


Cet écran est disponible depuis le menu **Tiers > Autres tiers** > .

Pour créer un autre tiers, suivez la procédure ci-dessous puis sauvegardez :

4.1 SAISIR LES COORDONNÉES ET INFORMATIONS GÉNÉRALES


- 1 Cliquez sur l'onglet **Général**.
- 2 Renseignez l'identité du tiers dans les champs correspondants :
 - Nom d'appel : nom courant du tiers, qui permet de le retrouver facilement.
 - Nom complet : dénomination sociale complète du nom du tiers.
 - Suite de nom : cas où le tiers possède plusieurs noms.
- 3 Renseignez les coordonnées du tiers (adresse, téléphone, e-mail, réseaux sociaux professionnels).
- 4 Renseignez les informations supplémentaires comme :
 - Type : nature de la relation entre l'autre tiers et votre société.
 - Suivi par : nom du collaborateur en interne.
 - Secteur : secteur d'activité du tiers.
 - Agence : nom de l'agence du tiers.
 - Numéro SIREN et numéro SIRET.
 - Classif. : Classification.
- 5 Entrez des commentaires personnels sur le tiers.


4.2 AJOUTER DES CONTACTS LIÉS AU TIERS

- 1 Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
- 2 Cliquez sur  à droite du tableau.
- 3 Suivez la procédure décrite dans le chapitre [Ajouter un contact \(p. 39\)](#).

Ces champs permettent notamment de créer les interlocuteurs financiers et principaux accessibles depuis l'onglet **Général**.

4.3 CRÉER DES LIENS DE FILIATION

- 1 Cliquez sur l'onglet **Liens de filiation**.
- 2 Cliquez sur  et sélectionnez les types de lien que vous voulez définir entre les tiers.

- 3** Définissez les tiers à lier entre eux en cochant leurs qualités (client, prospect...) puis en les sélectionnant.
- 4** Ajoutez le tiers en validant via le bouton .

5 Ajouter un collaborateur

5.1 CRÉER UN COLLABORATEUR

Cet écran est disponible depuis la barre de menu **Tiers > Collaborateurs > **.

5.1.1 Saisir les coordonnées et informations générales

1 Renseignez les champs ci-dessous dans l'onglet **Collaborateur** :

Section	Description
Photo	Ajoutez la photo du collaborateur en déposant directement l'image dans la zone correspondante.
Identité	Renseignez les informations basiques sur l'identité du collaborateur.
Coordonnées professionnelles	Renseignez les informations basiques sur les coordonnées professionnelles du collaborateur.
Détail	Renseignez les dates d'arrivée dans la société. Renseignez la date de départ de la société si nécessaire.
Types	Renseignez le type ou la nature de l'emploi exercé par le collaborateur. Cochez le statut (Cadre , Externe , etc.). Le statut Générique permet de créer un collaborateur "virtuel" afin de planifier en avance, dans l'attente d'affecter un collaborateur réel. Ce collaborateur ne pourra alors être affecté que sur le planning.
Données organisationnelles	Etablissement : nom de l'établissement auquel le collaborateur est rattaché Resp. hiér. : code de son responsable hiérarchique Service : service responsable du collaborateur. Secteur : secteur commercial rattaché Responsable multi-sociétés : Cochez cette case pour pouvoir définir le collaborateur comme responsable d'affaire (ou d'une pièce de gestion) dans différentes sociétés. Vous aurez ainsi le choix de sélectionner ce collaborateur sur des affaires de différentes sociétés. Cependant, cette option ne s'applique pas pour le choix du responsable hiérarchique.
Informations complémentaires	Affiche les données personnalisées paramétrées pour les collaborateurs, depuis le menu Paramétrage Général > Ressources et Main d'œuvre > Données personnalisées des collaborateurs .
Horaires	Horaire jour : nombre d'heures de travail effectif journalier. Taux occupation : pourcentage du temps que le collaborateur consacre à sa fonction. Coef. de lissage : coefficient qui permet de lisser la valorisation des temps prévus et passés pour ce collaborateur.



Section	Description
	Semaine type : Sélectionnez la semaine type. Cette information est utilisée dans le contrôle des temps et dans le tableau personnel interactif. La saisie des temps est considérée comme obligatoire si cette rubrique est renseignée. Akuteo vérifie alors que l'horaire hebdomadaire est respecté.
Fonctions	Fonction : intitulé exact du poste. Compétence : grade du poste.
Choix du mode de saisie des temps et planning	Définissez le mode de saisie des temps et plannings.
Valorisation	Coût horaire direct : rémunération horaire brute directe versée avant déduction des impôts et cotisations sociales légales à charge des salariés, primes, salaires et traitement en nature, rémunération pour journées non ouvrées et payées ainsi que les congés payés. Coût horaire standard : coût horaire prévisionnel du collaborateur. Coût journalier : coût journalier effectif moyen du collaborateur. Salaire : rémunération mensuelle.
Paramètres Notes de Frais	Renseignez les paramètres de notes de frais comme le code fournisseur associé pour la saisie des notes de frais. Un profil de note de frais est disponible en activant le paramètre depuis Outils > Paramétrage > Paramétrage Général > Note de frais > Profils note de frais (soumis au DMF 041509 ACHATS NOTES DE FRAIS PARAMETRER).

- 2** Sous l'onglet **Données personnelles**, renseignez les coordonnées du collaborateur (adresse, téléphone, e-mail).
- 3** Sous l'onglet **Coordonnées bancaires**, renseignez les coordonnées bancaires telles que **Établissement / Guichet / Numéro de compte / Clé** (informations venant d'un Relevé d'Identité Bancaire).



5.1.2 Planifier des actions automatiques

- 1** Cliquez sur l'onglet **Paramètres**.
- 2** Paramétrez des alertes sur les demandes :
 - Mode de transmission : choix du mode de transmission des alertes sur demandes.
 - Destinataires pour les cas : inclure le collaborateur comme destinataire pour certains cas précis comme par exemple, pour des alertes ouvertes, résolues, clôturées, etc.
- 3** Sélectionnez le type de planification.
- 4** Indiquez les parcs auxquels le collaborateur a accès.

5.1.3 Renseigner l'historique du collaborateur au sein de la société

- 1 Cliquez sur l'onglet **Historique des situations**.
- 2 Cliquez sur  et indiquez les dates de début et de fin dans la société, les compétences, le taux horaire et les informations liées à son poste au sein de votre société.
- 3 Cochez la case **Absent** seulement si vous avez renseigné une date de fin pour signifier le départ du collaborateur. Cette option est utilisée dans le cas d'un congé sabbatique ou lors du changement de société ou filiale au sein d'un même groupe. Elle permet d'interdire la saisie de temps passés sur des périodes d'absence.
- 4 Dans la section **Horaires**, renseignez le modèle de semaine type du collaborateur.
- 5 Ajoutez l'historique en validant via le bouton .

5.1.4 Renseigner les puissances fiscales autorisées

- 1 Allez dans **Edition > Paramétrages Complémentaires > Puissances fiscales autorisées**.
 L'onglet **Puissances fiscales** s'ouvre.
- 2 Passez la fiche collaborateur en modification puis cliquez sur  pour ajouter une puissance fiscale :
 - Sélectionnez la **Puissance** depuis la liste d'aide.
 - Sélectionnez la **Nature de Dépense** de type **Indemnités kilométriques** depuis la liste d'aide.
 - Renseignez une **Date de désactivation** si besoin. Si une date est renseignée, le collaborateur ne pourra pas saisir de dépenses si la date de la dépense est postérieure à la date de désactivation.
- 3 Enregistrez la fiche collaborateur pour prendre en compte les modifications.


Note

Les puissances fiscales autorisées en fonction des collaborateurs peuvent être recherchées depuis le menu **Gestion > Achats > Puissances fiscales autorisées par collaborateur**.


5.1.5 Indiquer les compétences du collaborateur

Vous pouvez préciser les compétences professionnelles de chacun de vos collaborateurs et ainsi utiliser ces informations dans vos plannings ou pour rechercher le collaborateur le mieux adapté pour un projet.


Paramétrer les types de compétence

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage Général > Ressources et Main d'œuvre > Type de compétence**.
- 2 Cliquez sur  et saisissez un code, libellé et numéro d'ordre puis sauvegardez.


Paramétrer les compétences

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage Général > Ressources et Main d'œuvre > Compétences**.
- 2 Cliquez sur  et indiquez :
 - le type de la compétence paramétré auparavant,
 - un numéro d'ordre dans la liste,
 - un code et libellé,
 - un collaborateur déjà attribué si besoin,
 - des informations complémentaires,
 - une date de fin de validité si cette compétence ne doit durer qu'un certain temps, pour un projet précis par exemple.
- 3 Sauvegardez.

Paramétrer le niveau de compétences

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage Général > Ressources et Main d'œuvre > Niveaux de compétence**.
- 2 Cliquez sur  et indiquez :
 - le type de la compétence paramétré auparavant,
 - un code, libellé et numéro d'ordre,
 - une date de fin de validité,
 - une couleur pour pouvoir visualiser rapidement le niveau dans le tableau de bord des compétences des collaborateurs.
- 3 Sauvegardez.

Associer les compétences au collaborateur

- 1 Depuis la fiche du collaborateur, allez dans **Edition > Paramétrages Complémentaires > Gestion des Compétences**.
- 2 Cliquez sur  pour ajouter les compétences souhaitées.
- 3 Ajoutez les compétences et la date à partir de laquelle elles doivent être prises en compte.
- 4 Sauvegardez.

Rechercher un collaborateur selon ses compétences

Vous souhaitez mettre un consultant parlant anglais sur un projet.

- 1 Pour cela, allez dans **Tiers > Collaborateurs > onglet Compétences**.
- 2 Sélectionnez la compétence principale du collaborateur (ex : consultant) et sa compétence supplémentaire (ex : anglais).
- 3 Indiquez si besoin le niveau requis.

4 Lancez la recherche pour obtenir la liste des collaborateurs adaptés.

Note

Seule la compétence principale apparaîtra dans les plannings graphiques et permettra de voir les différents regroupements de collaborateurs.

Les compétences secondaires n'apparaissent pas directement dans les plannings, elles servent uniquement à filtrer les recherches sur les collaborateurs.

5.1.6 Créer un code utilisateur

Pour créer un code utilisateur, allez dans le menu **Edition > Créer le code utilisateur correspondant**.

5.1.7 Modifier un code collaborateur

Pour modifier le code du collaborateur (ex : si celui-ci doit correspondre à un éventuel changement de nom de famille afin d'être compatible avec d'autres logiciels), allez dans le menu **Edition > Changer le code du collaborateur**.

5.1.8 Associer une fiche fournisseur à un collaborateur

Pour créer une fiche fournisseur associée à la fiche du collaborateur, allez dans le menu **Edition > Créer le fournisseur 'Collaborateur'**.

Cette association est utilisée pour la saisie des notes de frais.


5.1.9 Associer un fournisseur collaborateur déjà existant

Pour associer au collaborateur un fournisseur collaborateur déjà existant, allez dans le menu **Edition > Associer le fournisseur 'collaborateur' correspondant**.

Cette association est indispensable pour la création d'une note de frais. Lors de la création d'une note de frais, le collaborateur doit choisir le fournisseur associé à ses dépenses.

5.1.10 Modifier en lot l'historique de situation d'un ou plusieurs collaborateurs

Vous pouvez modifier de nombreux éléments liés à l'historique de situation de plusieurs collaborateurs en même temps.

- 1 Activez les DMFs 160815 SERVICES COLLABORATEUR MODIFIER EN LOT et 0615** AFFAIRE VALORISATION COUT * (si vous souhaitez modifier les coûts).
- 2 Lancez une recherche de collaborateurs.
- 3 Dans le résultat de recherche, sélectionnez les collaborateurs à modifier en lot, puis cliquez sur  en haut du tableau.
- 4 Dans la fenêtre **Modifier en lot**, cochez et détaillez les informations que vous souhaitez modifier en une seule fois.

- 5 Modifiez la date à laquelle les modifications prendront effet puis validez.


Vous retrouvez les nouvelles informations sous l'onglet **Historique des situations** des fiches collaborateur.

5.1.11 Gérer les droits d'absence

DMF	160807 SERVICES COLLABORATEUR GESTION DES DROITS ACQUIS
-----	---


Les compteurs de droits d'absence d'un collaborateur sont gérés depuis la fiche du collaborateur, dans **Edition > Paramétrages Complémentaires > Suivi des droits acquis pour les absences**.

Gérer un compteur d'absences

- 1 Depuis l'onglet **Suivi des droits acquis** d'une fiche collaborateur en modification, cliquez sur  en haut à droite.
- 2 Dans la section **Description**, renseignez les informations suivantes :


Champ	Description
Nature Absence	Sélectionnez la nature d'absence associée au compteur de droits depuis la liste d'aide.
Début de validité et Fin de validité	<p>Renseignez les dates de début et de fin de validité du compteur. Ces dates définissent la période de validité du compteur, c'est-à-dire la période pendant laquelle le collaborateur pourra poser des congés à partir de ce compteur.</p> <div>Note<p>La date de début de validité peut être antérieure à la date d'entrée du collaborateur. De même, la date de fin de validité peut être postérieure à la date de sortie du collaborateur. Cependant, le collaborateur ne pourra pas saisir de demandes d'absence sur des dates en dehors de ses périodes de présence dans l'entreprise.</p></div>
Début d'acquisition et Fin d'acquisition	<p>Ces champs sont visibles et obligatoires seulement si la nature d'absence sélectionnée est de type Incrément.</p> <p>Renseignez les dates de début et de fin d'acquisition du compteur. Ces dates sont utilisées pour le calcul automatique des droits acquis, réalisé grâce au batch compteurAbsences. Les droits seront calculés à partir de la date de début d'acquisition jusqu'à la date de fin.</p> <p>Le nombre total des droits en fin de période d'acquisition est affiché dans la colonne Droits en fin de période d'acquisition. Ce nombre est calculé en fonction de la durée de la période d'acquisition et de l'incrément mensuel paramétré sur la nature d'absence.</p> <div>Référence<p>Pour plus d'informations sur le batch compteurAbsences et les règles de calcul des droits acquis, voir le <i>Guide Paramétrage - Paramétrage Avancé</i>.</p></div>
Droits acquis	Renseignez le nombre de jours d'absence acquis pour le compteur :


Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Si la nature d'absence sélectionnée est de type Fixe et si une Valeur par défaut est paramétrée dans la nature, celle-ci est renseignée automatiquement mais reste modifiable. • Si la nature d'absence sélectionnée est de type Incrément, le champ Droits acquis est grisé car non modifiable. Ce champ permet alors d'afficher les droits acquis calculés automatiquement grâce au batch compteurAbsences en fonction de la période d'acquisition renseignée.
Commentaire	Renseignez un commentaire pour décrire le compteur.

- 3** Cliquez sur  en haut à droite pour ajouter le compteur, puis enregistrez la fiche du collaborateur.

Astuce


Les compteurs d'absence peuvent également être créés en lot depuis des résultats de recherche de collaborateurs, en faisant un clic droit sur une sélection > **Administration** > **Initialiser les droits acquis pour une période**.

Pour modifier les informations d'un compteur, sélectionnez la ligne concernée depuis la fiche collaborateur en modification, modifiez les valeurs souhaitées puis cliquez sur  en haut à droite pour prendre en compte les modifications.

Pour supprimer un compteur, sélectionnez la ligne concernée depuis la fiche collaborateur en modification puis cliquez sur  en haut à droite.


Ajuster les droits d'un compteur d'absences

Il est possible de modifier les compteurs d'absences afin de corriger à la hausse ou à la baisse les droits acquis. En effet, il est possible qu'une personne des ressources humaines ou de l'administration ait besoin d'impacter un compteur de droits, notamment pour gérer les abattements (en cas d'arrêt maladie ou de congé paternité par exemple).

- Depuis l'onglet **Suivi des droits acquis** d'une fiche collaborateur en modification :
 - Faites un clic droit sur la ligne concernée et cliquez sur **Créer un nouvel ajustement**.
 - Cliquez sur la ligne concernée puis sur  à droite de la section **Description**.
- Dans la fenêtre d'ajustement, renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Ajustement	Renseignez la valeur de l'ajustement : <ul style="list-style-type: none"> • une valeur positive permet d'ajouter des droits, • une valeur négative permet de retirer des droits.
Motif	Renseignez le motif de cet ajustement.


- 3** Cliquez sur **Créer**.

↳ Le nombre de jours renseignés dans l'ajustement est ajouté aux droits acquis ou retiré des droits du compteur. Pour le compteur concerné, l'icône  est ajoutée dans la colonne **Régularisation de compteur** de la section **Liste de Droits**. Tout ajustement d'un compteur est historisé.

Note

Si la nature d'absence associée au compteur est de type Incrément et si la date de début d'acquisition des droits est future à la date de l'ajustement, les droits seront ajoutés ou retirés des **Droits en fin de période d'acquisition**.

Pour consulter l'historique des ajustements réalisés sur un compteur :

- Faites un clic droit sur la ligne concernée et cliquez sur **Consulter l'historique des régulations**.
- Cliquez sur la ligne concernée puis sur  à droite de la section **Description**.

5.1.12 Lier des collaborateurs entre eux

Si un responsable commercial travaille au quotidien avec un assistant attitré, vous pouvez indiquer cette relation spécifique dans Akuiteo. Ainsi, l'assistant sera indiqué comme contact à privilégier si le commercial n'est pas disponible par exemple.

Pour cela, 2 étapes :

- Le paramétrage depuis **Outils > Paramétrage > Paramétrage Général > Ressources et Main d'œuvre > Type de relation** où vous indiquez les liens entre collaborateurs.
- La création du lien depuis la fiche collaborateur principal (dans notre exemple le commercial). Les modifications seront automatiquement répercutées dans la fiche du collaborateur lié (dans notre exemple l'assistant).

5.1.13 Définir un profil de notes de frais

Un profil de notes de frais permet de saisir par catégorie de collaborateurs des natures de dépenses et des plafonds spécifiques.

Le principe consiste à définir des profils de notes de frais (ex : Profil Standard, Profil Assistant, Profil Associé) par catégorie de collaborateurs et les affecter aux fiches collaborateur.

- 1 Paramétrez le profil depuis **Outils > Paramétrage > Paramétrage Général > Note de frais > Profils note de frais** (soumis au DMF 041509).
- 2 Depuis la fiche collaborateur, ajoutez le profil dans le champ **Profil note de frais** sous la section **Paramètres Notes de Frais** de l'onglet **Collaborateur**.
- 3 Saisissez une dépense.

↳ La liste des natures de dépenses sera filtrée en fonction du profil de notes de frais. Si un collaborateur n'a pas de profil de notes de frais, toutes les valeurs de natures de dépenses sont disponibles.

5.1.14 Transférer un collaborateur d'une société à une autre

Pour transférer un collaborateur d'une société A à une société B :


- 1 Ouvrez la fiche collaborateur depuis la société A.
- 2 Allez dans **Edition > Transférer le collaborateur dans une autre société**.
- 3 Indiquez la date de départ du collaborateur de la société A et précisez la nouvelle société B.
- 4 Validez.

↳ Le collaborateur est en cours de transfert. Cette information sera ensuite disponible sur la fiche du collaborateur dans la société B sous l'onglet **Historique des changements de société**, à J+1 (J étant la date renseignée). Ainsi, le collaborateur aura le temps nécessaire pour saisir ses derniers temps, notes de frais, etc ... sur la société A.

5.1.15 Ajouter des cartes entreprise

DMF	160874 SERVICES COLLABORATEUR VOIR CARTES ENTREPRISE
	160875 SERVICES COLLABORATEUR MODIFIER CARTES ENTREPRISE


Il est possible d'associer une ou plusieurs cartes entreprise à un collaborateur afin d'importer automatiquement le relevé de cartes entreprise.



- 1 Allez dans **Edition > Paramétrages Complémentaires > Cartes entreprise**.
- ↳ L'onglet **Cartes entreprise** s'ouvre.
- 2 Passez la fiche collaborateur en modification et cliquez sur  pour ajouter une nouvelle carte entreprise.
- 3 Renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Numéro	Renseignez le numéro de la carte bancaire d'entreprise. Important Ce numéro sera crypté après l'enregistrement de la carte entreprise. Seuls les quatre derniers chiffres seront visibles pour identifier le numéro dans le relevé de cartes entreprise.
Libellé	Donnez un nom à la carte entreprise pour l'identifier dans Akuiteo.
Type	Sélectionnez le type de carte entreprise depuis la liste déroulante : <ul style="list-style-type: none">• Débit compte du collaborateur - La carte est liée à un compte bancaire personnel du collaborateur. Lorsque cette option est sélectionnée, les dépenses réglées par carte entreprise seront remboursées au collaborateur.• Débit compte entreprise - La carte est liée à un compte bancaire de l'entreprise. Lorsque

Champ	Description
	cette option est sélectionnée, les dépenses réglées par carte entreprise ne seront pas remboursées au collaborateur.
Date de fin	Renseignez une date de fin de validité.


4 Cliquez sur **OK** pour ajouter la carte entreprise puis enregistrez la fiche collaborateur pour prendre en compte les modifications.

Pour dupliquer une carte entreprise existante, faites un clic droit sur la carte souhaitée puis cliquez sur  **Dupliquer**. Sélectionnez la carte créée à l'identique pour modifier les informations nécessaires, puis cliquez sur **OK**.

Pour supprimer une carte entreprise, faites un clic droit sur la carte souhaitée puis cliquez sur  **Supprimer**, ou sélectionnez la carte et cliquez sur  en haut à droite du tableau.











5.2 CRÉER UN PLANNING COLLABORATEUR







5.2.1 Créer et consulter le détail d'une affectation de planning

- 1** Allez dans **Favoris > Mon planning graphique**.
- 2** Depuis le panneau **Détail** à gauche de l'écran, renseignez les informations nécessaires à la création du planning.
- 3** Cliquez sur  pour ajouter le planning.





5.2.2 Modifier les tâches d'un planning

Depuis l'onglet **Planning**, utilisez les différentes icônes du planning pour le modifier. Elles sont aussi accessibles par un clic droit sur une tâche du planning :

- L'icône  permet de réaffecter les lignes de planning en fonction de l'affaire ou du collaborateur.
- L'icône  permet de marquer la tâche sélectionnée comme réalisée.
- L'icône  permet de marquer la tâche sélectionnée comme non réalisée.
- L'icône  permet de dupliquer les lignes de planning par période, date et de valider ou non les lignes.
- L'icône  permet d'éclater des lignes sélectionnées en une ou plusieurs autres lignes par mois, semaine ou jour.
- L'icône  permet de reporter les lignes de planning par période, date et de valider ou non les lignes.
- L'icône  permet de transférer les lignes sélectionnées dans les temps passés.
- L'icône  permet de valider les tâches sélectionnées.
- L'icône  permet d'annuler les tâches validées.
- L'icône  permet d'associer le planning à une demande support.

- L'icône  permet de publier (ou retirer) un planning sur le Portail Client.
- L'icône  permet de supprimer une tâche.
- L'icône  permet d'exporter le planning sur une période de temps prédéfinie au format Excel.
- L'icône  permet de faire une capture d'image du planning visible à l'écran.
- L'icône  permet de faire une capture d'image du planning des ressources génériques visible à l'écran.
- L'icône  permet de rafraîchir le planning après une modification.

5.2.3 Consulter le tableau de statistiques

- 1 Cliquez sur l'onglet **Tableau de statistiques**.
- 2 Indiquez les dates de début et dates de fin pour afficher le planning.
- 3 Utilisez les icônes de droite pour afficher le tableau en fonction de l'activité du collaborateur :
 - L'icône  permet de masquer les lignes des collaborateurs en activité normale.
 - L'icône  permet de masquer les lignes des collaborateurs en sous-affectation.
 - L'icône  permet de masquer les lignes des collaborateurs en sur-affectation.
 - L'icône  permet de rafraîchir le tableau.

5.2.4 Générer un planning ou des temps passés depuis une recherche

- 1 Lancez une recherche de collaborateurs.
- 2 Faites un clic droit sur le collaborateur de votre choix et sélectionnez **Administration > Générer le planning ou les temps passés des jours non travaillés**.
- 3 En bas de la fenêtre qui s'ouvre, cochez les options en fonction du type de génération souhaité (planning ou temps) et validez.


5.3 GÉRER LES DIFFÉRENTS RYTHMES DE TRAVAIL

Les rythmes de travail au sein d'une même société peuvent différer selon les collaborateurs, leur société ou leur lieu d'affectation (temps partiel, filiale à l'étranger, etc).

Akuiteo permet de gérer ces différences à travers un paramétrage simple et cohérent, permettant ainsi une saisie des temps adaptée au rythme de travail de chaque collaborateur, à savoir :

- Paramétrer les différents rythmes de travail d'un collaborateur de façon historisée.
- Dans le transfert de planning en temps, se baser sur la durée exacte de chaque journée ou demi-journée de travail.
- Avoir un contrôle de saisie des temps précis (terminaison et validation).
- Dans les analyses sur la MOE (Planning et temps passés), gérer un ratio entre Planning en jours et Temps passés (le champ **Horaire Jour** est égal à la somme des heures travaillées chaque jour divisée par le nombre de jours travaillés).

5.3.1 Paramétrer le calendrier

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage Général > Paramètres régionaux > Calendrier > **.
- 2 Indiquez le code et le libellé du calendrier.
- 3 Cochez la case si ce calendrier doit être utilisé par défaut pour chaque collaborateur.
- 4 Cochez les jours non travaillés (ex : samedi et dimanche).
- 5 Indiquez les autres jours précis non travaillés (ex : jours fériés comme le 01/01 pour le jour de l'an).
- 6 Sauvegardez.


5.3.2 Paramétrer la société

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramètre Général > Société > Société**.
- 2 Dans la fiche de votre société, indiquez le calendrier à appliquer dans le champ **Calendrier**.
- 3 Sauvegardez.

Note

Lors du changement de société, le calendrier sera automatiquement appliqué.

5.3.3 Paramétrer la semaine type

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramètre Général > Ressources et Main d'œuvre > Semaines type > **.
- 2 Indiquez le code et le libellé de la semaine type.
- 3 Cochez la case si cette semaine doit être utilisée par défaut pour chaque collaborateur.
- 4 Indiquez une date de fin de validité et un numéro d'ordre si besoin.
- 5 Cochez les jours non travaillés sous **Repos Hebdo**.
- 6 Cochez les cases concernant les temps partiels du matin et/ou de l'après-midi.
- 7 Indiquez le nombre d'heures travaillées le matin et/ou l'après-midi sous **Nb Heures**.
- 8 Renseignez les **Plages Horaires type** pour le matin et l'après-midi pour définir les périodes horaires disponibles pour la planification. Les plages horaires sont obligatoires pour les jours travaillés.
- 9 Cochez les cases **Warning** ou **Bloquant** si vous voulez qu'un message d'alerte ou que toute action soit impossible si l'horaire maximum est dépassé lors de la saisie des temps passés.

Notes

Si une semaine type est utilisée par des collaborateurs, certains champs comme les heures travaillées ne sont plus modifiables. Il faut donc en créer une nouvelle.

Pour les semaines type déjà utilisées, cliquez sur le lien **Collaborateurs associés** pour ouvrir la liste des collaborateurs qui utilisent la semaine type.

5.3.4 Configurer la fiche collaborateur

Ouvrez une fiche collaborateur et indiquez la semaine type à appliquer sous la section **Horaires** de l'onglet **Collaborateur**. La semaine type va initialiser la durée journalière et hebdomadaire du collaborateur.

Les informations concernant les horaires types sont disponibles sous l'onglet **Historique des situations**.

5.3.5 Exemples

Exemple avec temps partiel

Le collaborateur Y travaille 8 heures tous les jours sauf le vendredi.

Il doit donc paramétrer sa semaine type de la façon suivante :

Jour	Matin	Après-midi
Lundi	4h	4h
Mardi	4h	4h
Mercredi	4h	4h
Judi	4h	4h
Vendredi	0h	0h

Conséquences :

- Quand il saisira ses temps sur ses journées travaillées, Akuteo ne le relancera pas sur la journée non travaillée du vendredi.
- Dans l'écran de contrôle de saisie des temps, le responsable peut ainsi obtenir un affichage calculé sur le paramétrage de la semaine type.
- De plus, pour chacun des collaborateurs ayant une semaine type, le taux de planification sera considéré comme complet depuis l'onglet **Tableau de statistiques** du planning graphique.

Exemple avec horaires différents

Le collaborateur Y travaille 8 heures tous les jours sauf le vendredi 7h.

Il doit donc paramétrer sa semaine type de la façon suivante :

Jour	Matin	Après-midi
Lundi	4h	4h
Mardi	4h	4h
Mercredi	4h	4h
Jeudi	4h	4h
Vendredi	4h	3h

Dans ce cas-là, si 1 journée a été planifiée le vendredi, 7h seront bien affectées dans les temps passés (et non 8h).

Exemple d'analyse des temps sur affaire

Le collaborateur Y travaille 8 heures tous les jours sauf le vendredi 7h (voir tableau précédent).

Dans le TDB de suivi des temps d'une affaire, Akuiteo se basera bien sur l'horaire journalier.

On obtiendra par exemple :

Collaborateur	Réalisé Heures	Réalisé Jours	Ratio
X	12,00	1,5	7,45
Y	10,00	1,30	7

5.4 MÉMORISER UN PLANNING COLLABORATEUR

Vous pouvez mémoriser les plannings à un instant donné afin de les comparer aux temps réalisés et au planning réactualisé.

Une mémorisation du planning depuis la fiche collaborateur et/ou à partir du résultat de recherche de collaborateurs est possible.

Cette fonction est principalement utilisée par le responsable hiérarchique.

Prérequis

Pour utiliser les fonctionnalités liées à l'historisation de planning, il faut attribuer les droits utilisateurs ci-dessous, à répartir en fonction des rôles et profils des utilisateurs :

- 060225 AFFAIRE PLANNING HISTORISATION PLANNING : RECHERCHE
- 060226 AFFAIRE PLANNING HISTORISATION PLANNING: CONSULTATION
- 060227 AFFAIRE PLANNING HISTORISATION PLANNING: SUPPRESSION
- 060228 AFFAIRE PLANNING HISTORISATION PLANNING: VALIDATION
- 060229 AFFAIRE PLANNING HISTORISATION PLANNING: GENERATION COLLAB
- 060230 AFFAIRE PLANNING HISTORISATION PLANNING: GENERATION AFFAIRE
- 060231 AFFAIRE PLANNING MANAGER DES TEMPS ET PLANNING
- 060232 AFFAIRE PLANNING IMPORTER
- 060233 AFFAIRE PLANNING HISTORISATION PLANNING: GESTION ARRETE

5.4.1 Mémoriser le planning

Pour mémoriser un planning depuis une recherche de collaborateurs :

- 1** Faites un clic droit sur un ou plusieurs collaborateurs.
- 2** Allez dans **Administration > Mémoriser les plannings des collaborateurs sélectionnés**.
- 3** Dans la boîte de dialogue **Mémorisation de planning**, saisissez les informations suivantes et validez :
 - un code et un nom de 20 caractères maximum chacun,
 - un type,
 - une période si vous ne souhaitez pas historiser tout le planning (sans période, Akuiteo historise 100% du planning des collaborateurs sélectionnés),
 - une date d'arrêté.

Pour mémoriser un planning depuis une fiche collaborateur :

- 1** Allez dans **Edition > Mémorisation de planning > Mémoriser le planning**.
- 2** Suivez les étapes indiquées ci-dessus.

5.4.2 Consulter du planning mémorisé

Depuis une fiche collaborateur, allez dans **Edition > Mémorisation de planning > Plannings mémorisés**.

Depuis une recherche de collaborateurs, faites un clic droit sur un ou plusieurs collaborateurs > **Tableau de bord > Plannings mémorisés**.

6 Ajouter un contact

Un contact se crée depuis tous les écrans où cela est nécessaire comme pour un client, un site, une affaire...etc. Il est obligatoirement rattaché à un élément dans Akuiteo.

Cet écran est disponible depuis :

- une affaire où la création d'un contact est limitée au strict minimum,
- une fiche client où vous pouvez paramétrer un contact dans le détail.

Pour créer un contact, suivez la procédure ci-dessous puis sauvegardez :

- 1** Cliquez sur l'onglet **Général**. Vous pouvez noter que le lien entre un client / prospect et le nouveau contact est déjà représenté.
- 2** Indiquez l'identité du contact dans la section **Identité**.
- 3** Dans la section **Destinataire de**, sélectionnez les pièces pour lesquelles le contact doit être destinataire et précisez s'il est destinataire tous sites ou non :

Champ	Description
Facture Vente	Si la case est cochée, le contact reçoit uniquement les factures des sites auxquels il est rattaché.
Factures tous sites	Si la case est cochée, le contact reçoit les factures provenant de tous les sites de la société lors de l'envoi de factures, peu importe les sites auxquels le contact est rattaché.
Relance	Si la case est cochée, le contact reçoit uniquement les relances associées aux sites auxquels il est rattaché.
Relances tous sites	Si la case est cochée, le contact reçoit les relances concernant tous les sites de la société lors de l'envoi de relances, peu importe les sites auxquels le contact est rattaché.



- 4** Renseignez les informations au sujet de la fonction du contact au sein de la société.
- 5** Renseignez les informations au sujet de son suivi :
 - Dernier suivi le : date du dernier suivi
 - Dernier suivi : cliquez pour renseigner la date d'aujourd'hui dans le champ dernier suivi
- 6** Indiquez les coordonnées du contact chez le prospect ou client comme :
 - les coordonnées téléphoniques, fax, e-mail
 - N° poste : numéro de poste pour la ligne téléphonique
 - Fonction du contact
 - Date de sortie du site : date à laquelle la fonction s'arrête
- 7** Dans la section **Particularités chez le Client**, renseignez le type d'interlocuteur chez le prospect ou client en cochant les cases correspondantes. Ces informations se retrouveront sous l'onglet

Général d'une fiche client. Cochez **Ne pas afficher sur la CRM** pour que le contact ne soit pas disponible depuis le module CRM du Portail Collaborateur.


8 Sauvegardez.

Un lien vers les profils du contact sur les réseaux sociaux professionnels se crée automatiquement.

Vous pouvez ensuite :

- Indiquer que le contact n'est plus un contact client en cliquant sur **Edition > Déclarer le contact disparu**.
- Lier le contact à un autre client, fournisseur ou tiers en cliquant sur  depuis le panneau de gauche.
- Associer en lot un contact client à un client et site client.
- Associer le contact à une cible en cliquant droit sur son nom dans l'arborescence de gauche > .
- Uniformiser les noms, prénoms et fonctions de contacts depuis une sélection de contacts.

Note

Le pilote applicatif CLICTOCALL_TEL permet d'appeler ou d'envoyer des messages, en utilisant respectivement les protocoles TEL ou SIP, aux différents numéros renseignés sur la fiche contact. Si ce pilote est activé, l'icône  est disponible dans la barre d'action d'une fiche contact.

Dans le champ **Info 1** du pilote CLICTOCALL_TEL, renseignez *tel* si vous souhaitez appeler ou *sip* si vous souhaitez envoyer un message. Si le champ **Info 1** est laissé vide, le protocole TEL est utilisé par défaut.

Lorsque vous faites un clic droit sur une sélection de contact depuis un résultat de recherche, vous pouvez :


- Uniformiser les noms, prénoms et fonctions d'un contact pour une plus grande rigueur dans votre base.
- Créer des utilisateurs extranet à la volée ou encore des collaborateurs externes.
- Associer à des événements.

7 Ajouter un utilisateur

Un utilisateur peut être un simple utilisateur, un collaborateur ou encore un client.

Pour que vos collaborateurs ou clients puissent utiliser Akuiteo, vous devez leur créer une fiche utilisateur en précisant les droits et restrictions spécifiques à chaque utilisateur. Vous pouvez aussi leur associer un profil utilisateur.

7.1 AJOUTER UN UTILISATEUR COLLABORATEUR

Cet écran est disponible depuis la barre de menu **Tiers > Gestion des utilisateurs >  > Créer un utilisateur collaborateur.**

7.1.1 Renseigner les données utilisateur

- 1 Cliquez sur l'onglet **Utilisateur**.
- 2 Indiquez si l'utilisateur est secondaire en cochant la case. Si c'est le cas, indiquez aussi l'utilisateur principal.

Utilisateurs principaux et secondaires :

- Certains de vos collaborateurs ont besoin de plusieurs login et mots de passe. Par exemple, un collaborateur peut être directeur commercial dans une société et directeur général dans une autre. Il peut donc avoir besoin de 2 profils de droits différents dans 2 sociétés différentes.
- Les utilisateurs « traditionnels » sont considérés comme principaux. Vous pouvez leur rattacher plusieurs utilisateurs secondaires (qui peuvent être liés à un seul et même collaborateur) avec leurs droits et cloisonnements associés.
- Vous pouvez ainsi vous identifier avec le login et mot de passe de l'utilisateur principal et « changer d'utilisateur » sans vous déconnecter dans la boîte de dialogue de modification du contexte (CTRL+J).
- Ce système peut être utilisé pour se substituer à un autre utilisateur, dans le cas d'une délégation par exemple.

- 3 Entrez un code utilisateur nécessaire à la connexion à Akuiteo.
- 4 Renseignez le code, nom et prénom du collaborateur. Ce lien est notamment utilisé par le tableau de bord interactif.
- 5 Entrez le mot de passe associé au code de l'utilisateur (crypté), puis entrez-le à nouveau pour le confirmer.
- 6 Indiquez la société à laquelle l'utilisateur sera automatiquement associé dès sa connexion à Akuiteo.
- 7 Renseignez les différents journaux (d'achat, de vente, de trésorerie et d'OD) auxquels l'utilisateur sera automatiquement associé dès sa connexion.

- 8 Indiquez la date de sortie de l'utilisateur. Cela correspond à l'arrêt d'utilisation du code. Notez qu'un utilisateur n'est jamais supprimé car son identifiant est associé à tous les objets de gestion qu'il a créé ou modifié.
- 9 Indiquez le niveau d'habilitation de l'employé par un chiffre entre 0 et 999. Ce chiffre sera réutilisé lors de la création d'événements par exemple.
- 10 Cochez **Lancement du TBI au démarrage** si vous voulez que le tableau de bord interactif se lance automatiquement lorsque l'utilisateur se connecte à Akuiteo.

7.1.2 Restreindre l'accès de l'utilisateur

- 1 Cliquez sur l'onglet **Cloisonnement**.
- 2 Précisez la ou les sociétés auxquelles est rattaché l'utilisateur. Si vous voulez que l'utilisateur n'accède qu'aux informations liées aux sociétés renseignées, cochez la case **Cloisonnement par la société de l'utilisateur**.
- 3 [Optionnel] Précisez l'établissement auquel est rattaché l'utilisateur et sélectionnez les options suivantes :
 - Affichage de l'établissement courant : renseigne automatiquement l'établissement courant de l'utilisateur dans le champ Etablissement du contexte de l'utilisateur. L'utilisateur peut modifier ce contexte.
 - Préaffichage systématique de l'établissement de l'utilisateur : lorsque l'utilisateur crée une pièce de gestion, renseigne automatiquement l'établissement de l'utilisateur dans le champ Etablissement de la pièce, même si un établissement différent est renseigné dans le contexte de l'utilisateur.
 - Cloisonnement par établissement.
 - Pas de cloisonnement par établissement.
 - Détermination du journal de vente ou d'achat en fonction de l'établissement.
- 4 Indiquez si l'utilisateur peut mettre à jour les différents types de plannings proposés. Précisez le type de contrôle effectué : message d'avertissement ou interruption totale de l'action.

7.1.3 Préciser les droits de l'utilisateur

- 1 Cliquez sur l'onglet **Droits**.
- 2 Si vous souhaitez appliquer un profil déjà paramétré, renseignez-le dans le champ **Profil**.

7.2 AJOUTER UN UTILISATEUR EXTERNE

L'utilisateur extranet est généralement un contact client / contact collaborateur ou un contact fournisseur. Il a accès aux interfaces web comme le Portail Client.

Cet écran est disponible depuis la barre de menu **Tiers > Gestion des utilisateurs >  > Créer un utilisateur extranet**.

Pour créer directement un utilisateur extranet depuis une fiche contact, vous devez posséder le DMF 090133 ADMINISTRATEUR PARAMETRAGE GESTION DES UTILISATEURS EXTRANET.

7.2.1 Renseigner les données utilisateur

- 1 Cliquez sur l'onglet **Utilisateur**.
- 2 Entrez un code utilisateur nécessaire à la connexion à Akuiteo. Le numéro identifiant doit être unique et positif.
- 3 Entrez le nom, prénom et mot de passe associés au code de l'utilisateur (crypté), puis entrez-le à nouveau pour le confirmer.
- 4 Indiquez la date de sortie de l'utilisateur. Cela correspond à l'arrêt d'utilisation du code. Notez qu'un utilisateur n'est jamais supprimé car son identifiant est associé à tous les objets de gestion qu'il a créé ou modifié.

7.2.2 Préciser les droits de l'utilisateur

- 1 Cliquez sur l'onglet **Droits**.
- 2 Si vous souhaitez appliquer un profil déjà paramétré, renseignez-le dans le champ **Profil**.

7.2.3 Créer un utilisateur extranet depuis un résultat de recherche

Lancez une recherche de contacts.

- 1 Sélectionnez le ou les contacts et faites un clic droit.
- 2 Cliquez sur **Créer des utilisateurs extranet**.
- 3 Dans la fenêtre qui s'ouvre, indiquez le type de mot de passe à utiliser pour la connexion aux divers portails web.
- 4 Sélectionnez les profils de droit à associer à l'utilisateur et validez.

8 Supprimer un tiers

Un contrôle est toujours effectué par Akuiteo avant toute suppression afin d'éviter les incohérences. Par exemple, vous ne pouvez pas supprimer une fiche client tant que des contacts lui sont encore associés.

Pour supprimer une fiche tiers, allez dans le menu **Edition > Supprimer**.




Note

Pour un gain de temps, vous pouvez supprimer en lot des clients ou contacts. Cela n'est possible que si vous avez un profil de super administrateur.

9 Gérer une opportunité de vente




Le prospect est créé. Vous pouvez maintenant définir ce que vous allez potentiellement lui vendre.

Créer une opportunité de vente

- 1 Ouvrez une fiche opportunité, soit depuis :
 1. **Gestion > Ventes > Opportunités** > .
 2. Une fiche **Événement** liée à votre prospect (ex : rendez-vous téléphonique). Allez dans **Édition > Créer une pièce de gestion > Créer une opportunité**. Certains champs sont ainsi pré-remplis.
- 2 Sous l'onglet **Entête** dans la section **Informations générales**, saisissez les informations suivantes:
 - Code et nom d'appel de l'opportunité.
 - Nom, code du client / prospect et site client si besoin.
 - Type origine : type de tiers à l'origine de l'opportunité ou type d'action (ex : campagne marketing, appel téléphonique, collaborateur).
 - Origine : nom du tiers ou de l'action à l'origine de l'opportunité.
 - Statut et date de l'avancement de l'opportunité (ex: à qualifier).
- 3 Dans la section **Calendrier**, saisissez les dates importantes comme la date d'ouverture de l'opportunité (obligatoire), de signature prévisionnelle, de début et de fin de la production prévue et le taux de probabilité de réalisation de la signature à échéance.
- 4 Dans la section **Classifications**, saisissez les informations de l'affaire à lier avec l'opportunité comme l'établissement auquel l'offre est rattachée, le secteur d'activité et les codes famille et sous-famille de l'affaire.
- 5 Dans la section **Tags**, cliquez sur  puis double-cliquez sur le tag souhaité dans la liste pour l'ajouter à l'opportunité. Il est possible d'ajouter autant de tags que nécessaires. Les tags permettent de rechercher et de filtrer les opportunités en fonction de critères multiples et personnalisés et sont paramétrés depuis le menu **Paramétrage Général > Transverse > Tags**.
- 6 Dans la section **Lignes**, cliquez sur  puis saisissez les lignes des produits qui seront potentiellement vendus:
 - Type de vente et intitulé du produit à vendre.
 - Quantités vendues prévues.
 - Les montants et marges (prévisionnel, pondéré). Le montant pondéré est calculé par rapport au niveau de probabilité de l'opportunité.
 - La durée en mois que cela va prendre.
- 7 Dans la section **Responsables**, renseignez les différents responsables associés à l'opportunité.
- 8 Sauvegardez.

Une fois les données sauvegardées, l'onglet **Contact** s'affiche dans lequel vous pouvez affiner votre création et associer une personne (contact clients ou collaborateur) à l'opportunité.

Associer une personne à l'opportunité

- 1 Cliquez sur l'onglet **Contact** > .
- 2 Cliquez sur  et sélectionnez **Contacts du client** ou **Collaborateurs**.
- 3 Dans la fenêtre qui s'affiche, sélectionner la personne adéquate et validez. Le contact ou collaborateur apparaît dans le tableau.
- 4 Si vous voulez supprimer la personne de la ligne, sélectionnez-la et cliquez sur .

Modifier l'opportunité

Depuis le menu **Édition**, vous pouvez :

- Dupliquer l'opportunité : permet de créer une nouvelle fiche opportunité basée sur le contenu de la fiche en cours.
- Modifier l'opportunité : permet de modifier le contenu de la fiche opportunité.
- Supprimer l'opportunité : permet de supprimer l'opportunité.
- Éditer : permet d'éditer une opportunité après sélection d'un modèle dans une liste de modèles.
- Envoyer l'opportunité par mail

Générer des pièces de gestion depuis l'opportunité

Depuis le menu **Édition** > **Tableau de bord**, vous pouvez :

- Rechercher toutes les affaires liées à la fiche opportunité ouverte.
- Créer une affaire de vente : les informations du prospect devenu client sont pré-remplies. Le montant prévisionnel de l'onglet ligne est reporté sur le champ "budget" de la fiche Affaire.
- Créer un devis : les informations concernant le client sont pré-remplies.

10 Lancer une campagne marketing

Akuiteo permet de mettre en place des campagnes marketing en automatique auprès de tiers (ex : clients), comme des envois de newsletters, appels téléphoniques, etc.




Pré-requis :

- Vous devez avoir une cible contenant une liste de tiers.
- Vous devez avoir paramétré des types de campagnes et d'actions de campagnes.

10.1 CRÉER UNE CIBLE

Une cible comprend un ensemble de tiers destinataires (de campagnes, de mails, de documents, etc). Elle vous permet de rapidement contacter ces nombreux tiers dans un but commercial ou de communication.

Manuellement

- 1 Allez dans **Gestion > Campagnes > Cibles** > .
- 2 Donnez un code et nom à la cible puis sauvegardez.
- 3 Lancez une recherche de tiers (clients, prospects ou contacts).
- 4 Dans le résultat de recherche, sélectionnez les tiers à ajouter dans la cible.
- 5 Si vous souhaitez ajouter les contacts de plusieurs sociétés clientes dans une même cible :
 1. Lancez une recherche de clients.
 2. Dans le résultat de recherche, sélectionnez les clients dont vous souhaitez ajouter les contacts dans la cible et cliquez sur .
 3. Dans le résultat de recherche de contacts, sélectionnez les tiers à ajouter dans la cible.
- 6 Cliquez sur  et sélectionnez la cible qui contiendra les tiers.
- 7 Validez puis retournez dans **Gestion > Campagnes > Cibles**.
- 8 Lancez une recherche et ouvrez votre cible. Elle contient les tiers.

Automatiquement avec le requêteur

Allez dans **Tiers > Requêteur CRM** et choisissez le type d'élément CRM à rechercher.

Lancer une recherche

- 1 Depuis la zone **Champs** à gauche de l'écran, sélectionnez les informations à rechercher en cliquant sur chacune d'elle avec la touche Shift enfoncée (Ex: Email, Société, Nom d'appel et Ville du client et Nom du contact).


- 2 Maintenez la souris enfoncée et faites glisser ces informations dans la zone **Liste des champs** en bas de l'écran.
- 3 Appuyez sur Entrée.

Vous obtenez un résultat de recherche affichant les colonnes Email, Société, Nom d'appel et Ville du client et Nom du contact.

Filtrer le résultat

Pour affiner votre recherche, vous pouvez utiliser la zone de filtre.

En gardant les informations de l'exemple cité plus haut, supposons que vous voulez afficher la liste des clients qui possèdent les deux caractéristiques suivantes à la fois : email renseigné dans Akuiteo ET clients situés dans une ville commençant par L.

- 1 Dans la zone **Champs** à gauche de l'écran, sélectionnez **Email** et **Ville** du client.
- 2 Maintenez la souris enfoncée et faites glisser l'information dans la zone **Filtre** à droite de l'écran.
- 3 Sélectionnez un **Type de filtre** dans le champ déroulant (Ex : 'Commence par' puis renseignez L dans le champ **Valeur**).
- 4 Cliquez sur  pour valider votre filtre.
- 5 Appuyez sur Entrée.

Vous obtenez un résultat de recherche affichant les colonnes Email, Société, Nom d'appel et Ville du client et Nom du contact pour les clients situés dans une ville commençant par L et dont l'email est renseigné dans Akuiteo.

Personnaliser le filtre

Pour ajouter des options à votre filtre, vous pouvez utiliser le champ **Formule**.

OR

Par exemple, vous voulez afficher la liste de tous les clients dont l'email est renseigné dans Akuiteo ainsi que la liste de tous les clients qui habitent une ville commençant par L. Cependant, les clients ne posséderont pas forcément les deux caractéristiques à la fois.

Dans ce cas, vous devez saisir dans le champ **Formule** : code de la ville + OR + le code de l'email.

Dans notre exemple : F01 OR F02

Formule

F01 OR F02

Liste des filtres

#	Champ	Objet	Opérateur
F01	Ville	Client	Commence par
F02	Email	Client	Non-vidé

Filtre

Code Filtre: F01

Champ: Ville

Type de filtre: Commence par

Valeur: L

Liste des champs

Libelle	Objet
Email	Client
Société	Client
Nom d'appel	Client
Nom	ContactScli
Ville	Client

AND

Si jamais vous voulez obtenir la liste des clients qui possèdent les deux caractéristiques en même temps, vous devez saisir : code de la ville + AND + code de l'email.

Par exemple : F01 AND F02

NOT

Si vous souhaitez obtenir la liste des clients dont la ville n'est pas strictement égale à une valeur dans une liste :

- 1 Créez un filtre avec les caractéristiques suivantes :
 - **Champ** = Ville
 - **Type de filtre** = In
 - **Valeur** = Liste des villes souhaitées, par exemple *Lyon, Rennes, Annecy*
- 2 Enregistrez le filtre.
- 3 Dans le champ **Formule**, renseignez : *NOT Code Filtre*

Exemple


Si le **Code Filtre** est F01, renseignez : *NOT F01*

↳ Lorsque la requête est lancée, vous obtenez la liste de tous les clients pour lesquels la ville n'est ni Lyon, ni Rennes, ni Annecy.


10.2 PARAMÉTRER LES ÉLÉMENTS DE LA CAMPAGNE

Vous devez obligatoirement paramétrer des actions (envoi de mail, relance téléphonique, etc.) et des types de campagne (mailing, opération téléphonique, etc.).



Paramétrer des actions de campagne

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage Général > Vente**.
- 2 Double-cliquez sur **Types d'action de campagne** > .
- 3 Renseignez les informations concernant l'action à mener.
- 4 Sauvegardez.



Paramétrer des types de campagne

- 1 Allez dans **Outils > Paramétrage > Paramétrage Général > Vente**.
- 2 Double-cliquez sur **Type de campagne** > .
- 3 Renseignez les informations concernant la campagne.
- 4 Sauvegardez.

10.3 CRÉER UNE CAMPAGNE MARKETING

- 1 Allez dans **Gestion > Campagnes > Campagnes** > .
- 2 Sous l'onglet **Entête**, sélectionnez le type de campagne, le code (si vous n'avez pas paramétré la numérotation automatique des pièces) et sa date de début.
- 3 Nommez la campagne et indiquez le responsable de cette campagne.
- 4 Sélectionnez la cible de la campagne.
- 5 Cliquez sur l'onglet **Actions** > .
- 6 Dans la zone du dessous, indiquez :

- Le type d'action de la campagne, le trigramme du responsable et le libellé de cette action.
- L'événement qui va être généré (ex : travaux internes, salon, etc), la fonction du responsable et l'objet sous la section **Evènement généré**.
- La nature de l'événement généré et ses caractéristiques (horaire de rendez-vous, note ou tâche et sa cible contact, client, etc). Une fois la nature sélectionnée, indiquez les dates de début et d'échéance.

- 7 Sauvegardez en cliquant sur  en haut à droite. L'action apparaît dans la zone supérieure intitulée **Actions**.
- 8 Répétez l'opération pour ajouter d'autres actions si besoin puis sauvegardez en cliquant sur  en haut à gauche.
- 9 Faites un clic droit sur la ou les actions et sélectionnez **Lancer les actions**.
- 10 Validez. Votre campagne peut démarrer.

Vous retrouvez ces informations dans le tableau de bord commercial.

10.4 GÉRER LES RETOURS CLIENT

Une fois votre campagne lancée, vous pouvez indiquer les retours obtenus suite à un emailing par exemple.

- 1 Paramétrez les statuts de retour des événements depuis **Outils > Paramétrage > Paramétrage Général > Transverse > Statut de retour des événements** :
 - Code = OK
 - Libellé = Accepté
 - N° d'ordre = 1
- 2 Sauvegardez et refaites la même chose pour un événement refusé.
- 3 Paramétrez la catégorie d'événement depuis **Outils > Paramétrage > Paramétrage général > Transverse > Catégories d'événements** :
 - Code : Club Utilisateur
 - Cochez la case **Gestion retours** et sauvegardez.
- 4 Créez un nouvel événement.
- 5 Sélectionnez la **Catégorie** avec gestion des retours.

↳ Un champ **Statut** avec les libellés paramétrés (Accepté/Refusé) est disponible. Grâce à cet indicateur, vous savez immédiatement où en est votre campagne en terme de retour du client ou prospect.