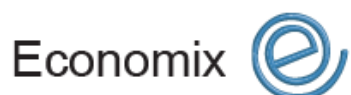




Guide d'utilisation

Module CLIENT v2.0

Solutions ECONOMIX






Guide d'utilisation 1
MODULE CLIENT



Module CLIENT

Introduction au module

Le module « CLIENT » est conçu pour répondre à vos besoins en ce qui concerne la gestion de vos fiches clients. Cet outil vous permet de gérer entièrement les informations rattachées à vos clients, en vous offrant ces deux fonctions entièrement intégrées aux autres modules des solutions ECONOMIX, soit :

-  Création/modification des fiches clients actives
-  Consultation de l'historique des activités clients
-  Intégration des fiches clients aux modules reliés



Module CLIENT

Plan de formation


Accéder au module CLIENT	5
Créer une fiche client (mode manuel).....	5
Créer une fiche client (mode intégration web – Canada 411)	5
Attribuer un code de taxe à une fiche client	6
Créer un plan de commandite pour une fiche client	6
Attribuer un plan de commandite pour une fiche client.....	6
Attribuer un plan de gratuité à une fiche client	6
Attribuer une escompte générale à une fiche client	7
Créer/Attribuer une escompte par catégorie de produits à une fiche client	7
Créer/Attribuer un statut à une fiche client	7
Attribuer un vendeur à une fiche client	8
Consulter la liste de clients	8
Accéder à une fiche client spécifique	8
Ajouter une adresse de livraison à une fiche client	9
Créer une fiche animale à une fiche client	9
Attribuer un toiletteur à une fiche animale.....	9
Attribuer une durée de rendez-vous par défaut à une fiche animale	9
Ajouter une photo à une fiche animale	10
Ajouter un ou plusieurs document(s) à une fiche animale	10
Imprimer un passeport animal	10
Consulter/Modifier une fiche animale à une fiche client.....	10
Prendre un rendez-vous pour un animal.....	11
Consulter le suivi des programmes de fidélité et de courtoisie.....	11
Modifier le contenu des programmes de fidélité et de courtoisie.....	11
Consulter l'historique des carnets	12
Modifier l'historique des carnets.....	12
Imprimer un carnet.....	12
Créer un nouveau carnet.....	12

Consulter l'historique des factures	12
Atteindre l'historique des factures	13
Imprimer une facture complétée.....	13
Créer une nouvelle facture	13
Créer une nouvelle facture à partir d'une facture complétée	13
Désactiver une fiche client spécifique.....	13





Module CLIENT

Accéder au module CLIENT




1. Cliquer sur le bouton **Clients**  ou, sous le menu **Dossiers**, cliquer sur **Clients**

Créer une fiche client (mode manuel)

1. Cliquer sur le bouton **Créer** 
2. Compléter les champs désirés, tels que : le nom, l'adresse civique, l'adresse courriel, etc
3. Cliquer sur le bouton **Enregistrer**  après avoir complété les modifications désirées, s'il y a lieu

REMARQUE Le champ **Langue** détermine dans quelle langue le client recevra ses communications.

Créer une fiche client (mode intégration web – Canada 411)

1. Cliquer sur le bouton **Clients** 
2. Cliquer sur le bouton **Rechercher** 
3. Cocher le bouton radio **1. Téléphone**
4. Entrer le numéro de téléphone du client à rechercher
5. Cliquer sur **Canada 411**
6. Une fois le client recherché affiché, cliquer sur **Copier**
7. Cliquer sur **OK**
8. Compléter les informations désirées en lien avec la fiche client
9. Cliquer sur le bouton **Enregistrer**  après avoir complété les modifications désirées, s'il y a lieu

REMARQUE À noter que le critère de recherche **1. Téléphone** est le seul critère compatible pour effectuer une recherche avec l'intégration web – Canada 411.

REMARQUE Advenant une recherche non fructueuse par l'intégration web – Canada 411, le numéro de téléphone du client recherché n'est pas répertorié à l'intérieur de l'annuaire Bell, pour les raisons potentielles suivantes : téléphone cellulaire, numéro confidentiel, fournisseur de téléphonie autre que Bell, numéro d'entreprise.

Attribuer un code de taxe à une fiche client

1. Cliquer sur le menu déroulant **Taxe**
2. Cliquer sur le code de taxe désiré, préalablement défini sous le menu **Options – Taxes**

REMARQUE Si aucun code de taxe n'est sélectionné, l'application attribuera la taxe par défaut dans votre système.

REMARQUE Les boutons radios TPS et TVQ peuvent être cochés à « Non » pour les clients bénéficiant d'une exemption de taxes.

Créer un plan de commandite pour une fiche client

1. Placer le curseur dans le champ **Commandite**
2. Appuyer sur la touche de votre clavier **F2**
3. Entrer le **code** et la **description** de la commandite, le **pourcentage (%)** de ristourne à l'association désirée ainsi que la **durée** attribuée à la commandite
4. Cliquer sur **Ajouter**

REMARQUE La nouvelle commandite créée sera ajoutée à la liste des commandites disponibles.

5. Cliquer sur la commandite désirée
6. Cliquer sur **Fermer**

Attribuer un plan de commandite pour une fiche client

1. Cliquer sur le menu déroulant **Commandite**
2. Cliquer sur le plan de commandite désiré

Attribuer un plan de gratuité à une fiche client

1. Cliquer sur le menu déroulant **Promotion**
2. Cliquer sur le plan de gratuité désiré

REMARQUE La fonctionnalité **Promotion** est directement intégrée avec le Dossier/Produits. Chaque produit susceptible de bénéficier d'une promotion de gratuité doit être préalablement activé. Les clients ayant droit à la promotion bénéficieront de la gratuité après l'atteinte du nombre d'achat déterminé. La sélection de la promotion (7) se fait à partir d'un menu déroulant.

RÉFÉRENCE *Dossiers – Produits.*

Attribuer une escompte générale à une fiche client

1. Placer le curseur dans le champ **Escompte (%)**
2. Inscrire le montant d'escompte désiré

REMARQUE Cet escompte s'appliquera automatiquement pour chacune des factures du client sélectionné. En cas d'exception à la facturation, vous serez en mesure de modifier le montant d'escompte.

Créer/Attribuer une escompte par catégorie de produits à une fiche client

1. Cliquer sur le bouton du champ **Escompte (%)** pour visualiser les escomptes déjà créées ou pour en créer de nouvelles
2. Placer le curseur dans le champ **Code catégorie**
3. Appuyer sur la touche de votre clavier **F2** pour visualiser les escomptes préalablement définies sous le menu **Dossier/Produits – Catégories**
4. Cliquer sur la catégorie d'escompte désirée pour la sélectionner
5. Cliquer sur **Fermer**
6. Placer le curseur dans le champ **Escompte %**
7. Inscrire le montant d'escompte désiré
8. Cliquer sur **Ajouter**
9. Cliquer sur **Fermer**

REMARQUE Il est toujours possible de supprimer une escompte en la sélectionnant et en cliquant sur **Supprimer**.

REMARQUE À noter que le bouton est utilisable uniquement si le montant d'escompte est réinitialisé à 0.00.

Créer/Attribuer un statut à une fiche client





1. Cliquer dans le champ **Type de client**
2. Pour créer un nouveau statut, taper les informations en lien avec le statut directement dans le champ

3. Pour sélectionner un statut déjà existant, cliquer sur le statut désiré parmi la liste offerte

Attribuer un vendeur à une fiche client

1. Cliquer dans le champ **Vendeur**
2. Pour sélectionner un vendeur existant, cliquer sur le vendeur désiré parmi la liste préalablement définie sous le menu **Options – Utilisateurs**

Consulter la liste de clients

1. Cliquer sur le bouton **Clients** 
2. Cliquer sur le bouton **Clients** 
3. Consulter la liste des clients classés par ordre alphabétique
4. Sélectionner, parmi la liste des clients, le client désiré
5. Cliquer sur le bouton **Atteindre** 
6. Cliquer sur le bouton **Enregistrer**  après avoir complété les modifications désirées, s'il y a lieu

Accéder à une fiche client spécifique

1. Cliquer sur le bouton **Clients** 
2. Cliquer sur le bouton **Rechercher** 
3. Rechercher le client à partir du critère de recherche offert

REMARQUE À noter que pour les critères de recherche : **3.Nom** et **4.Contact**, l'ordre d'inscription des informations n'est pas obligatoire pour plus de flexibilité.

4. Une fois le critère de recherche complété, cliquer sur **OK**

REMARQUE Si le client n'existe pas, le système vous offrira de consulter la liste complète. Si vous ne voulez pas consulter la liste complète, cliquer sur **Non**.

5. Sélectionner, parmi la liste des clients correspondant au critère de recherche utilisé, le client désiré

6. Cliquer sur le bouton **Atteindre**



7. Cliquer sur le bouton **Enregistrer** après avoir complété les modifications désirées, s'il y a lieu



Ajouter une adresse de livraison à une fiche client

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Livré à**
2. Compléter les informations désirées en lien avec l'adresse de livraison

3. Cliquer sur le bouton **Enregistrer** après avoir complété les modifications désirées, s'il y a lieu.



REMARQUE L'adresse de livraison doit être complétée uniquement si le lieu de livraison est différent de l'adresse d'achat. Si l'adresse de livraison n'est pas complétée, le système utilisera l'adresse d'achat pour l'impression des communications.

Créer une fiche animale à une fiche client

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Animal**
2. Pour créer une nouvelle fiche animale, cliquer sur le bouton **Créer** sous la boîte d'affichage de la liste
3. Compléter les informations désirées en lien avec la fiche animale

4. Cliquer sur le bouton **Enregistrer** après avoir complété les modifications désirées, s'il y a lieu



REMARQUE À noter que vous pouvez créer plusieurs fiches animales pour une même fiche client.

NOTE Cette fonctionnalité est exclusive au logiciel **Animalx**.

Attribuer un toiletteur à une fiche animale

1. À partir de la fiche animale désirée, cliquer dans le champ **Employé**
2. Pour sélectionner un toiletteur existant, cliquer sur le toiletteur désiré parmi la liste préalablement définie sous le menu **Options – Utilisateurs**

NOTE Cette fonctionnalité est exclusive au logiciel **Animalx**.

Attribuer une durée de rendez-vous par défaut à une fiche animale

1. À partir de la fiche animale désirée, cliquer dans le champ **Bloc**

2. Pour sélectionner une durée de rendez-vous par défaut existante, cliquer sur le bloc désiré parmi la liste préalablement définie sous le module **Toilettage – Paramètre**

NOTE Cette fonctionnalité est exclusive au logiciel **Animalx**.

Ajouter une photo à une fiche animale

1. À partir de la fiche animale désirée, cliquer sur **Photo**
2. Sélectionner la photo désirée sur votre disque dur
3. Cliquer sur **OK**

NOTE Cette fonctionnalité est exclusive au logiciel **Animalx**.

Ajouter un ou plusieurs document(s) à une fiche animale

1. À partir de la fiche animale désirée, cliquer sur le bouton **Attachement**
2. Cliquer sur **Ajouter**
3. Sélectionner le document désiré sur votre disque dur
4. Cliquer sur **OK**



REMARQUE À noter que les documents attachés peuvent être de divers formats : Word, Excel, PDF, etc.

NOTE Cette fonctionnalité est exclusive au logiciel **Animalx**.

Imprimer un passeport animal

1. À partir de la fiche animale désirée, cliquer sur le bouton **Imprimer**
2. Sélectionner l'imprimante désirée pour l'impression
3. Cliquer sur **Imprimer**




NOTE Cette fonctionnalité est exclusive au logiciel **Animalx**.

Consulter/Modifier une fiche animale à une fiche client

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Animal**
2. Sélectionner, parmi la liste des animaux affichés, l'animal désiré
3. Cliquer sur **Modifier**

4. Compléter les informations désirées

5. Cliquer sur le bouton **Enregistrer**  après avoir complété les modifications désirées, s'il y a lieu

NOTE Cette fonctionnalité est exclusive au logiciel **Animalx**.

Prendre un rendez-vous pour un animal

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Animal**
2. Sélectionner, parmi la liste des animaux affichés, l'animal désiré
3. Cliquer sur **Rendez-vous**

RÉFÉRENCE *Toilettage – Prise de rendez-vous.*

NOTE Cette fonctionnalité est exclusive au logiciel **Animalx**.


Consulter le suivi des programmes de fidélité et de courtoisie

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Courtoisie - Fidélité**
2. Consulter les informations désirées

REMARQUE Le rappel de courtoisie est automatiquement généré à partir du système de facturation.

Modifier le contenu des programmes de fidélité et de courtoisie

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Courtoisie - Fidélité**
2. Cliquer sur le nom de la colonne à modifier (le champ deviendra jaune)
3. Modifier les informations désirées : Date de renouvellement (**Date rappel**), nombre de jours entre les rappels (**Jour**), les quantités déjà achetées (**Qté**)

4. Cliquer sur le bouton **Enregistrer**  après avoir complété les modifications désirées, s'il y a lieu

REMARQUE La modification de la **date de rappel** permet de **gérer les cas d'exception** et non la séquence de renouvellement. Advenant une modification de la date de rappel, le système priorisera la date inscrite pour gérer le renouvellement de l'achat. La date de rappel modifiée sera utilisée pour générer le rapport de courtoisie.

REMARQUE La modification du nombre de **jour** permet de gérer la **séquence de renouvellement**. Advenant une modification du nombre de jour, le système réinitialisera la séquence modifiée pour celle inscrite à la fiche client lors de la prochaine facture.

REMARQUE La modification de la **quantité** permet d'ajuster la quantité achetée lors du démarrage d'un programme de courtoisie suite à une première facturation.

Consulter l'historique des carnets

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Historique – carnets**
2. Consulter les informations désirées

Modifier l'historique des carnets

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Historique – carnets**
2. Sélectionner, parmi les carnets affichés, le carnet désiré
3. Cliquer sur **Modifier**

RÉFÉRENCE *Dossier – Carnets.*

Imprimer un carnet

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Historique – carnets**
2. Sélectionner, parmi les carnets affichés, le carnet désiré
3. Cliquer sur **Imprimer**
4. Cliquer sur le bouton **Imprimer**

Créer un nouveau carnet

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Historique – carnets**
2. Cliquer sur **Carnets**

RÉFÉRENCE *Module – Carnets.*

Consulter l'historique des factures

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Historique – factures**
2. Consulter les informations désirées

Atteindre l'historique des factures

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Historique – factures**
2. Sélectionner, parmi les factures affichées, la facture désirée
3. Cliquer sur **Atteindre**

RÉFÉRENCE *Module – Factures.*

Imprimer une facture complétée

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Historique – factures**
2. Sélectionner, parmi les factures affichées, la facture désirée
3. Cliquer sur **Imprimer**
4. Sélectionner l'imprimante désirée pour l'impression
5. Cliquer sur **Imprimer**

Créer une nouvelle facture

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Historique – factures**
2. Cliquer sur **Factures**

RÉFÉRENCE *Module – Factures.*


Créer une nouvelle facture à partir d'une facture complétée

1. À partir de la fiche client désirée, sélectionner l'onglet **Historique – factures**
2. Sélectionner, parmi les factures affichées, la facture désirée
3. Cliquer sur **Réactiver**

RÉFÉRENCE *Module – Factures.*

Désactiver une fiche client spécifique

1. À partir de la fiche client désirée, cliquer sur le bouton radio Statut (Actif/Inactif)

2. Cliquer sur le bouton **Enregistrer**  après avoir complété les modifications désirées, s'il y a lieu

REMARQUE À noter que toute nouvelle fiche client créée sera automatiquement définie comme étant active, et ce, même si le bouton radio Statut Actif n'est pas coché par l'utilisateur.

REMARQUE La désactivation d'une fiche client retire cette fiche des outils de recherche tout en conservant son historique pour ne pas fausser les données des rapports administratifs.