

# Guide utilisateur – Page « Gestion des Commandes » du CRM STECIS

---

## 1. Introduction

- Bienvenue sur la page de gestion des commandes. Cet outil vous permet de suivre, trier, modifier et gérer les commandes des clients en temps réel.
- Ce guide s'adresse aux commerciaux, aux responsables administratifs, et à toute personne en charge du suivi client.

## 2. Rechercher une commande

- Utilisez les filtres en haut de la page pour rechercher des commandes par date, nom de la commerciale, nom de la société ou mot-clé (nom client, référence, etc.).
- Pensez à cliquer sur « Appliquer » pour lancer la recherche.
- Le bouton « Réinitialiser » permet de vider les filtres pour recommencer une nouvelle recherche propre.


## 3. Lire les lignes de commande

- Chaque ligne du tableau représente une commande.
- Les colonnes principales sont : Date de commande, Référence, Client, Montant, Statut, Société, Commerciale.
- Les couleurs de ligne indiquent le statut.
- Voici la liste des statuts possibles et leur signification :
  - **Verte : commande validée, en cours.**
  - **Diff : commande en attente (différée).**
  - **Refusée : commande refusée, en attente de paiement.**
  - **Verte RETOUR : retour client.**
  - **Facturée : commande facturée (BDC disponible).**
  - **Annulé : commande annulée par un membre de la société.***Couleurs associées : Vert (Verte), Orange (Diff), Rouge (Refusée), Bleu (Verte Retour), Violet (Facturée), Gris (Annulé).*
- Transitions possibles entre les statuts :
  - Diff → Refusée, Verte, Annulé
  - Refusée → Diff, Verte, Annulé
  - Verte → Facturée, Annulé
  - Facturée → Verte Retour*(Verte Retour et Annulé sont des statuts terminaux, sans transition possible)*

#### 4. Que puis-je faire sur une commande ?

- Cliquer sur la référence ouvre la fiche commande détaillée.
- Cliquer sur le nom du client ouvre la fiche client.
- Changer un statut via le menu déroulant dans la colonne Actions (si débloqué).
- Télécharger un bon de commande (BDC) si la commande est facturée.
- Cochez « Avoir fait » si l'action sur une commande Verte Retour a été réalisée.
- Ajouter une alerte (pictogramme visible) avec note explicative si besoin.

#### 5. Débloquer les actions (zone sécurisée)

- Cliquez sur le bouton  puis entrez le mot de passe pour déverrouiller les modifications.
- Une fois débloqué, vous pouvez modifier les statuts ou valider des actions.
- Ce déblocage est temporaire et reste actif tant que la page est ouverte.

#### 6. Importer ou exporter des données

- Le bouton « Exporter » permet de télécharger les commandes affichées au format Excel.
- Le bouton « Importer » vous permet d'ajouter plusieurs commandes en une seule fois.  
Format : Excel (.xlsx).
- Assurez-vous que les données sont bien formatées avant d'importer (colonnes, formats de date, etc.).
- Format attendu pour l'importation (Excel .xlsx) :
  - Colonnes obligatoires : date\_vente, reference, nom\_client, prenom\_client, vente\_totale, statut\_vente, societe, nom\_commerciale, coach\_suivi, moyen\_paiement, date\_premiere\_echeance.
  - Les dates doivent être au format : AAAA-MM-JJ (ex : 2025-06-10).
  - Les références doivent être uniques et sans doublons.
  - Ne pas laisser de colonnes vides au milieu du fichier.

#### 7. Utiliser les boutons rapides (Urgences, Actualités, Alertes)

- Urgences : affiche les commandes avec une échéance dépassée.  
Urgences contient :
  - Toutes les commandes dont la date d'échéance est dépassée et qui ne sont pas facturées.
  - Les commandes 'Verte Retour' dont la case « Avoir fait » n'a pas été cochée sont également incluses si leur échéance est passée.
- Actualités : affiche les commandes du jour (vertes, échéances du jour, etc.).  
Actualités contient :
  - Toutes les commandes au statut Verte (non facturées).
  - Toutes les commandes au statut Diff avec une échéance égale à aujourd'hui.

- Alertes : affiche uniquement les commandes sur lesquelles une alerte a été ajoutée.

## **8. Accéder aux fiches détaillées**

- Cliquez sur la Référence pour ouvrir la fiche commande.
- Cliquez sur le nom du client pour ouvrir sa fiche client.
- Astuce : clic droit > « Ouvrir dans un nouvel onglet » pour ne pas quitter la page.

## **9. Questions fréquentes**

- Je ne vois aucune commande : vérifiez les filtres actifs et réinitialisez-les.
- Je ne peux pas changer de statut : vérifiez que les actions sont bien débloquées avec le mot de passe.
- Je me suis trompé de statut : notez l'erreur en alerte et contactez un responsable si besoin de correction.