

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.