VINISTORIA

04/11/2014

Gestion de la Fidélité client

La gestion des cartes de fidélité est une option de Vinistoria.

Cette fonctionnalité permet d'attribuer aux clients des points de fidélité pour chaque vente facturée en fonction de règles liées aux clients et aux articles.

Il est possible d'utiliser cette fonction de deux manières différentes :

1) Les points cumulés sont convertis à un moment donné en chèque cadeau à utiliser pour régler des achats ultérieurs

2) Les points cumulés peuvent être utilisés en cours de saisie d'une commande en contrepartie d'un avantage commercial (article gratuit ou remise accordée)

Paramétrages Généraux

Il s'agit de définir les règles suivantes :

- Combien de points sont nécessaires pour obtenir 1 € de chèque cadeau ?
- Comment calculer le nombre de points attribués lors d'une vente ?
- Comment va-t-on utiliser les points acquis ?

Paramètres Société

Sur la fiche société, l'onglet « Carte de fidélité » définit les règles ci-dessous :

Ce coefficient correspond au nombre de points nécessaire pour obtenir 1€ de chèque cadeau.
Dans cet exemple, il faut 100 points pour obtenir 1€. Un client ayant cumulé 500 points aura donc droit à un chèque cadeau de 5€.

Lors de la génération des chèques cadeau, il sera possible d'utiliser l'intégralité des points acquis afin de valoriser le chèque ou seulement un multiple du nombre de points nécessaires à l'obtention d'un euro de cadeau.

- un client ayant cumulé 1050 points pourra obtenir un chèque de 10€50, son solde de point étant remis à 0
- mais on peut aussi considérer que les chèques cadeaux doivent avoir un montant entier en euros, dans ce cas on génèrera un chèque cadeau de 10€, le solde du client sera alors de 50 points à valoir sur la prochaine génération

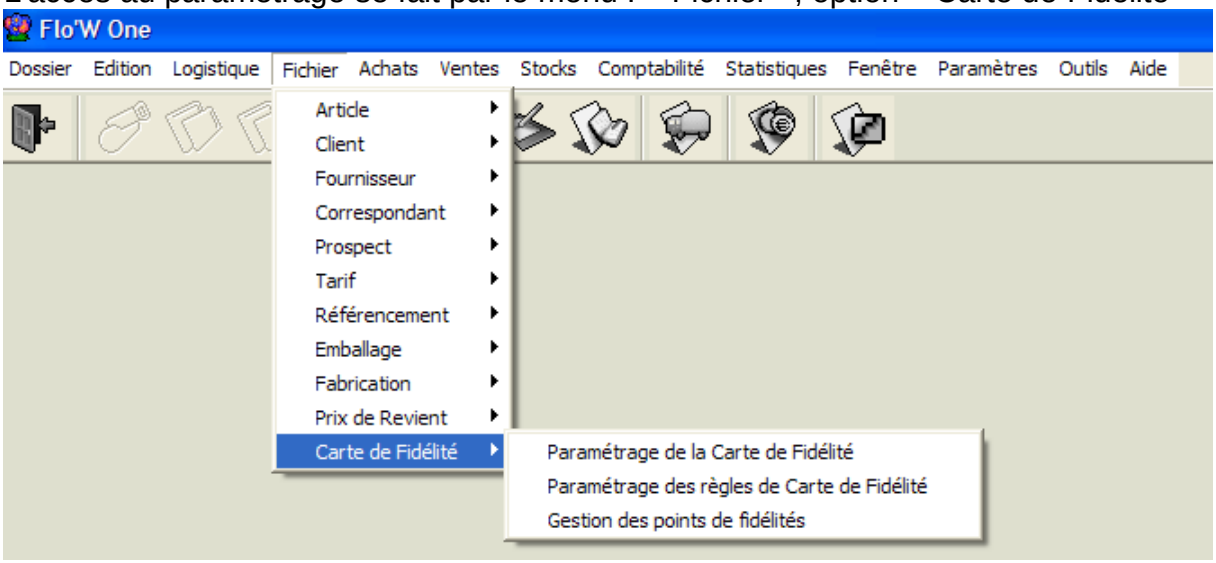
Ce choix est effectué lors de la génération des chèques cadeaux.

Si l'option assortiment est active, il faut également préciser si les points doivent se calculer sur les lignes d'entête ou sur les lignes de détail des assortiments. Généralement on choisira un calcul sur l'entête.

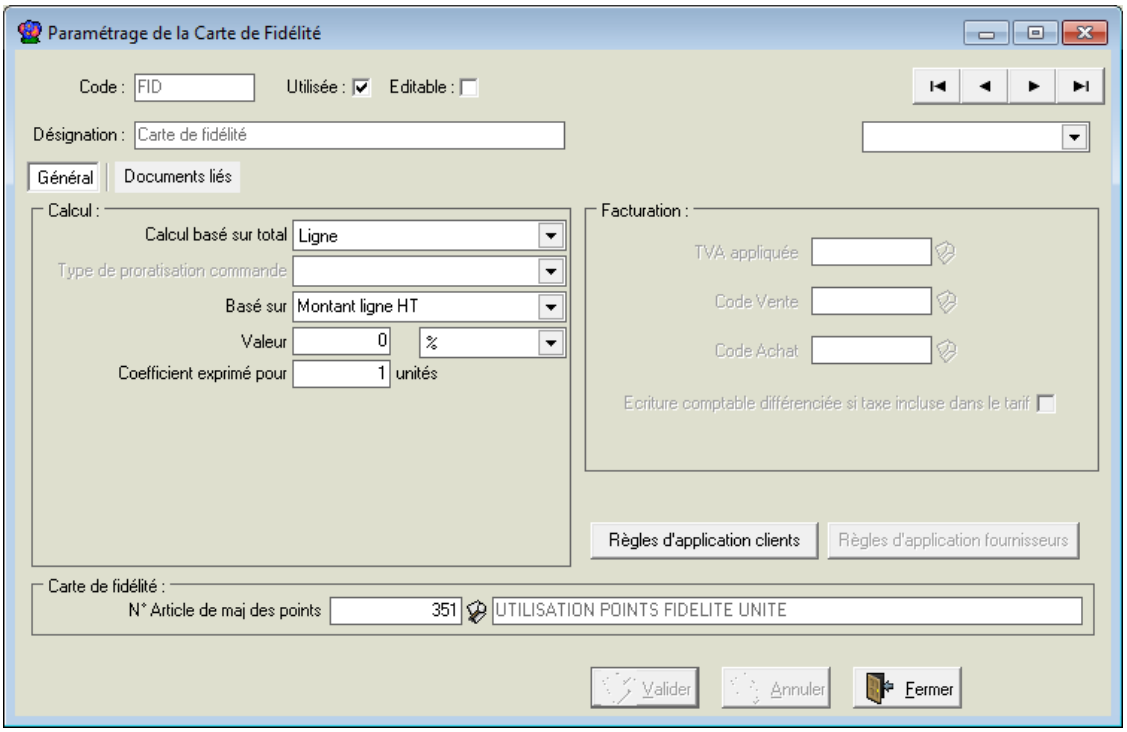
La case à cocher « Prendre en compte les points de fidélités acquis sur la commande en cours » permet d'utiliser le total des points acquis antérieurement à la commande plus ceux calculés sur la commande en cours afin de les utiliser en contrepartie d'un avantage commercial immédiat.

Règles de calcul des points

L'accès au paramétrage se fait par le menu : « Fichier », option « Carte de Fidélité »



Paramétrage de la Carte de Fidélité



Le calcul est obligatoirement basé sur la ligne de commande.

Il est basé soit :

- sur le montant HT
- sur un cout fixe
- sur la quantité
- sur le montant hors droit
- **sur le montant TTC** (cas le plus fréquent)

Il est possible de déclarer une valeur unique qui s'applique à tous les clients et tous les articles, ou bien de préciser les règles d'application particulières.

La valeur est exprimée en %, c'est-à-dire que le nombre de points est calculé comme une "proportion" de la valeur de référence définie ci-avant.

Exemples : si la base est le montant TTC

- valeur 10% : un achat de 30€ génère 30 x 10% = 3 points
- valeur 100% : un achat de 30€ génère 30 x 100% = 30 points

La rubrique « **N° article de mise à jour des points** » permet d'utiliser cet article sur une opération commerciale pour :

- Décrémenter le nombre de points lors de l'attribution d'un avantage commercial (une remise, un article cadeau, …)
- Augmenter le nombre de points acquis du client lors de la vente d'un chèque cadeau par exemple

L'article utilisé à cet usage doit être lié à un code vente comptable spécifique et n'est en général pas géré en stocks.

Paramétrage des règles d'application client de la Carte de Fidélité

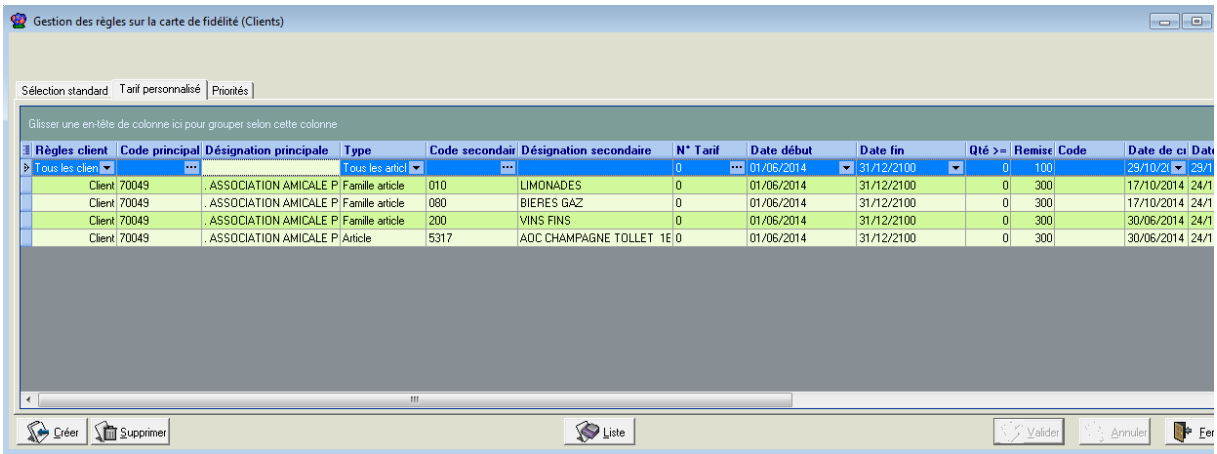
Il s'agit de déclarer pour chaque couple client/article la règle de calcul applicable. Le couple client/article peut être plus ou moins fin entre :

- le plus large : pour tous les clients et pour tous les articles
- le plus étroit pour le client n°4 et l'article n°132

Les règles peuvent être modulées en fonction du tarif appliqué au client, des quantités achetées, de la période de l'année, …

D'une manière générale, comme ces règles devront être transparentes vis-à-vis des clients, il est conseillé d'établir des règles simples.

Dans l'exemple suivant on attribue un coefficient de 100% à tous les clients et tous les articles, c'est-à-dire 1 point pour 1 € d'achat.
Ceci sauf pour le client 70049 pour lequel les règles diffèrent selon les familles d'articles et pour l'article 5317 où l'on attribue 3 points pour 1€ d'achat :



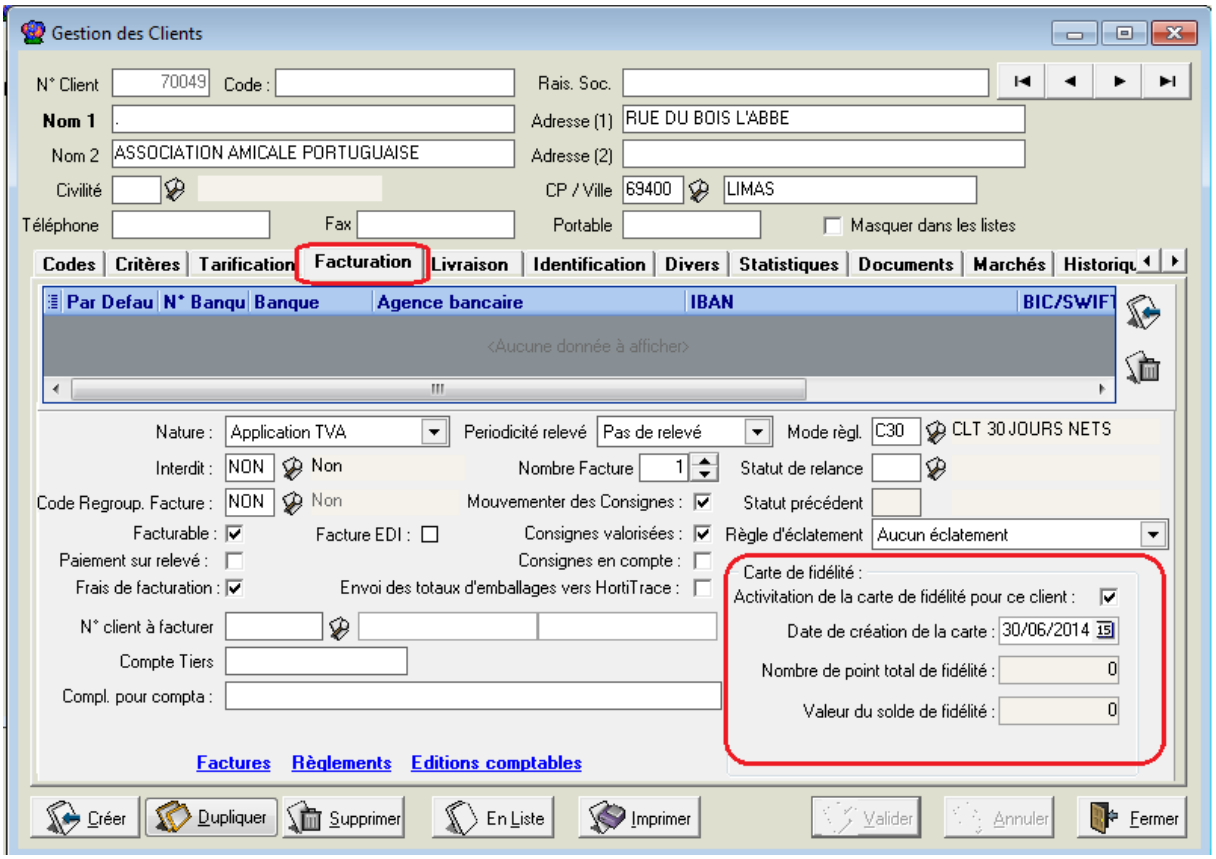
Lors du calcul des points (au moment de la facturation), un arrondi est appliqué sur le total des points de la commande à la valeur entière inférieure.

Exemple : coef 100% => 1€ donne 1 point

N° ligne	Prix unit	Quantité	Montant net	Nb de points
1	2.50	3	7.50	*7.50*
2	5.10	4	20.40	*20.40*
Total commande			27.90	**27**

Activation de la fidélité aux clients

Pour activer le calcul des points pour un client, il suffit de cocher la case prévue à cet effet dans l'onglet « Facturation » de la fiche du client :

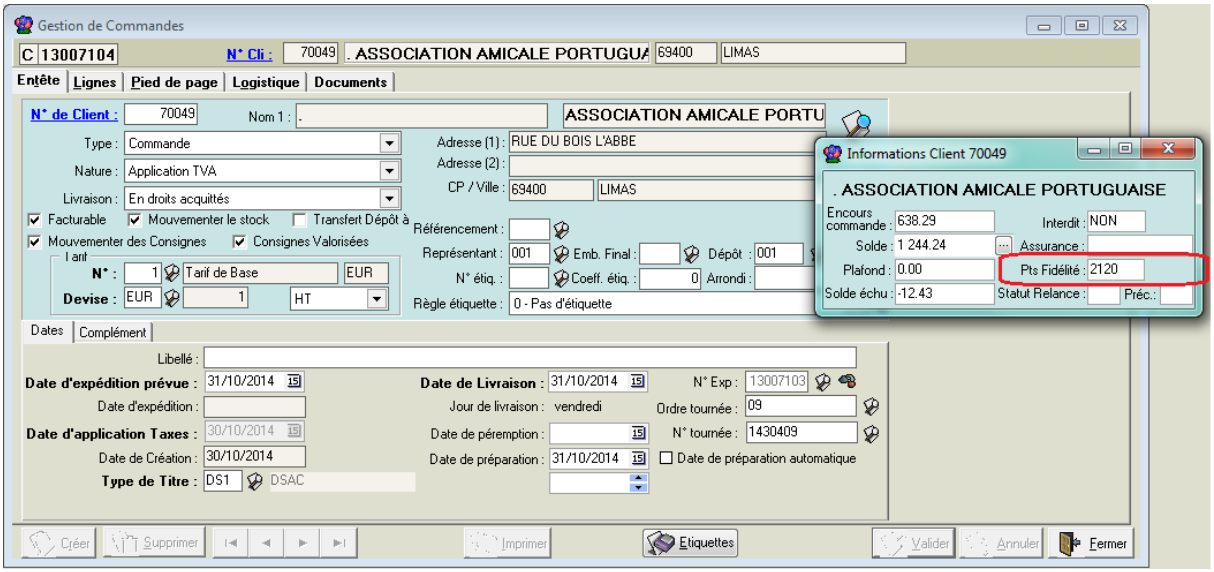


La date de création de la carte (par défaut la date du jour) est indicative, c'est-à-dire que ce n'est pas cette date qui est prise en compte pour le calcul des points mais seulement le fait d'avoir coché la case.

Le nombre de points total de fidélité ainsi que l'équivalent en valeur de chèque cadeau sont également mentionnés dans la fiche du client.

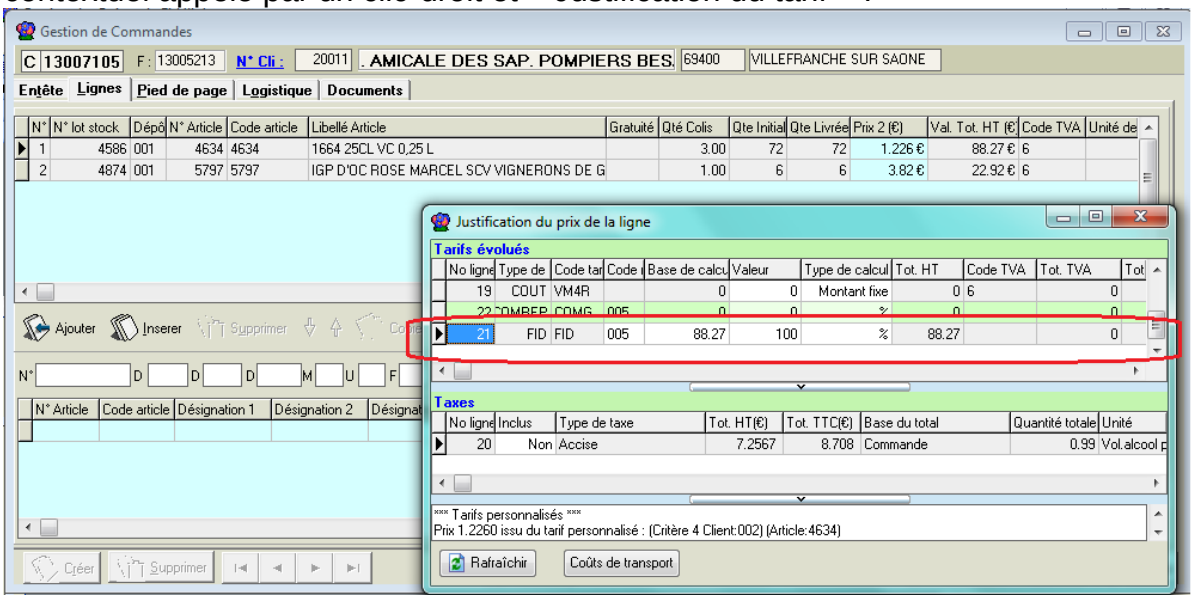
La gestion de la fidélité en saisie d'opération commerciale

Lors de la saisie d'une opération commerciale le nombre de points déjà acquis par le client est affiché sur la fenêtre d'information client :



Ensuite, au fil de la saisie des lignes de commande, le nombre de points attribué est calculé sur chaque ligne en fonction des règles définies au préalable.

Le calcul réalisé sur chaque ligne de commande est consultable à l'aide du menu contextuel appelé par un clic-droit et « Justification du tarif » :



A cet endroit, il est possible de modifier la valeur du taux d'affectation de points (ici 100) pour une remise à 0 ou saisie d'un taux différent de celui prévu par le paramétrage afin d'influer sur le calcul de points d'une ligne de commande.

Les points ne sont définitivement attribués qu'à la facturation de la commande, un mouvement d'entrée de point est alors généré pour la somme totale acquise sur l'opération arrondie à l'entier inférieur.

Utilisation de l'article de mise à jour des points

Lors d'une saisie d'opération commerciale, il est possible d'utiliser l'article défini pour la mise à jour des points sur une opération commerciale (cf « Paramétrage de la carte de fidélité »).

Lorsque l'on utilise cet article, le nombre de points mouvementé est égal à la quantité saisie sur la ligne de commande.

On va donc pouvoir utiliser cet article dans plusieurs cas différents :

1) Utiliser des points en contrepartie d'un avantage client (remise ou gratuité)
2) Utiliser cet article pour vendre une carte cadeau à un client

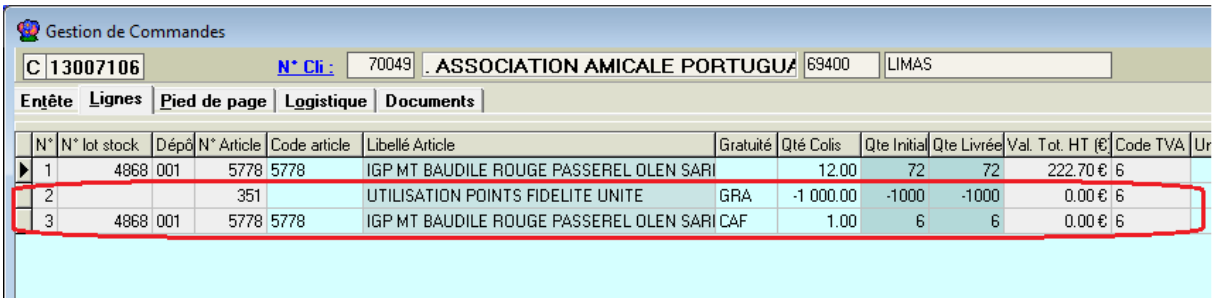
Utilisation des points de fidélité sur une commande

L'attribution d'un avantage client va se faire en deux phases :

- L'utilisation de l'article de mise à jour des points de fidélité avec une quantité négative pour la consommation des points acquis

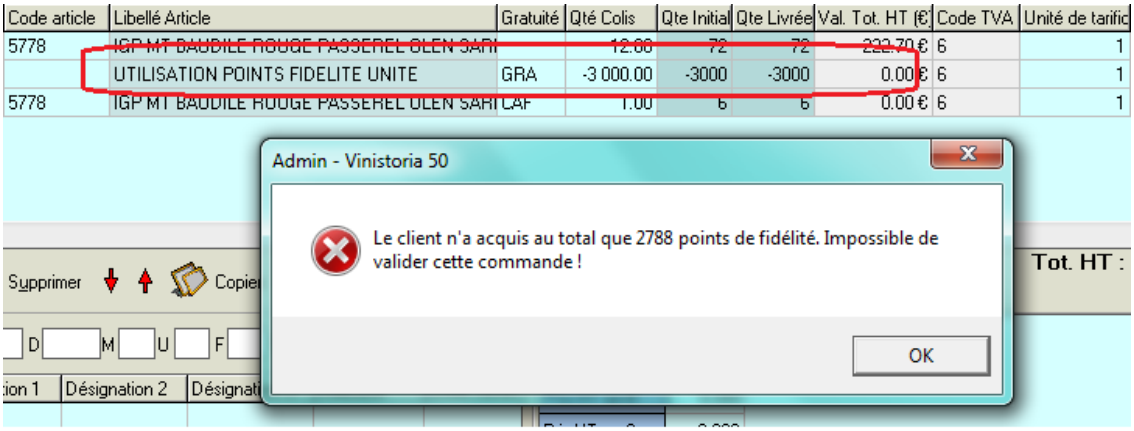
- La saisie manuelle de l'avantage acquis : par exemple, saisie d'un article gratuit, saisie d'une remise en pied, etc…

Dans l'exemple ci-dessous, on utilise 1000 points de fidélité (quantité = -1000) en contrepartie d'un carton de 6 bouteilles gratuites :



Par défaut, le nombre de points utilisables lors d'une opération commerciale ne peut excéder le total acquis lors des factures précédentes et visible sur la fenêtre d'informations clients.

Si le nombre de points que l'on souhaite utiliser est supérieur à ce total, il n'est pas possible de valider la commande, le message d'erreur suivant apparaît :

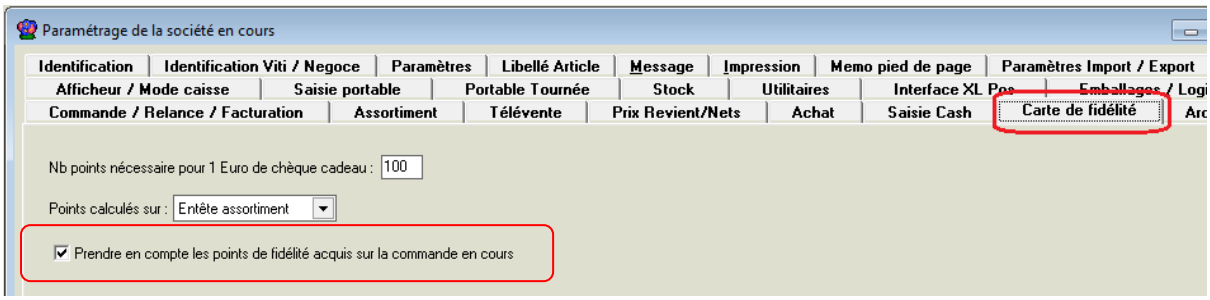


Il est nécessaire alors de modifier le nombre de points utilisés pour permettre la validation de la commande.

Remarque : dans le cas où une commande est importée avec un article d'utilisation des points de fidélité, le contrôle n'est pas réalisé à l'import afin de ne pas perturber cette opération. Toutefois si le nombre de points utilisés est trop important ce même message est affiché lors de la facturation de la commande. Il empêche de réaliser la facturation.

Cas de l'utilisation de points en temps réel

Si la case « **Prendre en compte les points de fidélité acquis sur la commande en cours** » a été cochée au niveau du paramétrage société (cf ci-dessous), il est possible d'utiliser les points acquis lors des factures précédentes plus les points acquis sur la commande en cours de saisie.



Le contrôle est alors effectué sur le total de points y compris les attributions de la commande en cours.

Vente d'une carte cadeau

La vente d'une carte cadeau nécessite de réaliser une opération commerciale d'attribution de points, puis de générer la carte cadeau correspondante.

Il suffit de gérer un article de vente de carte de fidélité avec une valeur unitaire du

point correspondant au paramétrage société.

S'il faut 100 points pour obtenir 1 € de cadeau, le tarif de cet article sera de 0.01 € par point de fidélité.

Après facturation de la commande, il faut aller en gestion des points de fidélité pour émettre la carte cadeau du client (voir chapitre infra).

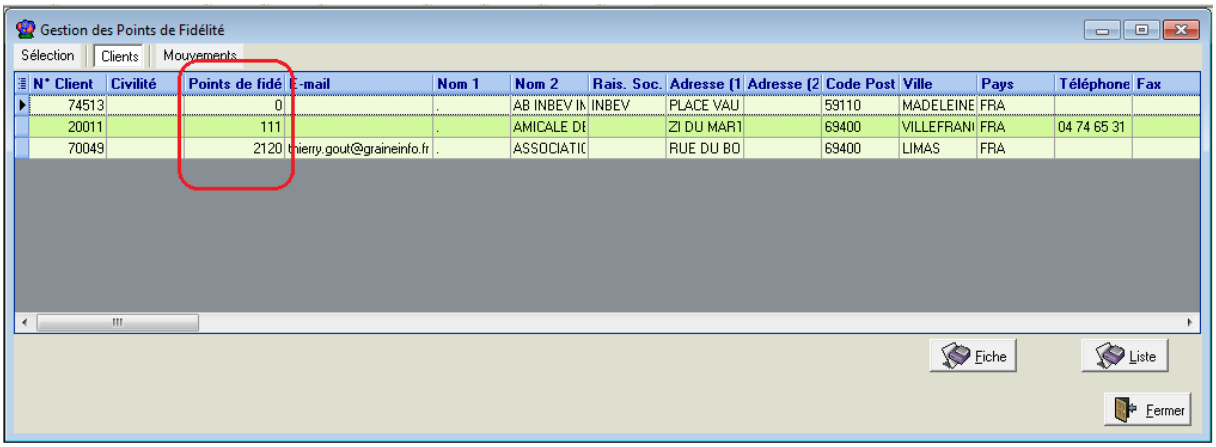
Consultation des Points de Fidélité

La consultation des points acquis par un client peut se faire :

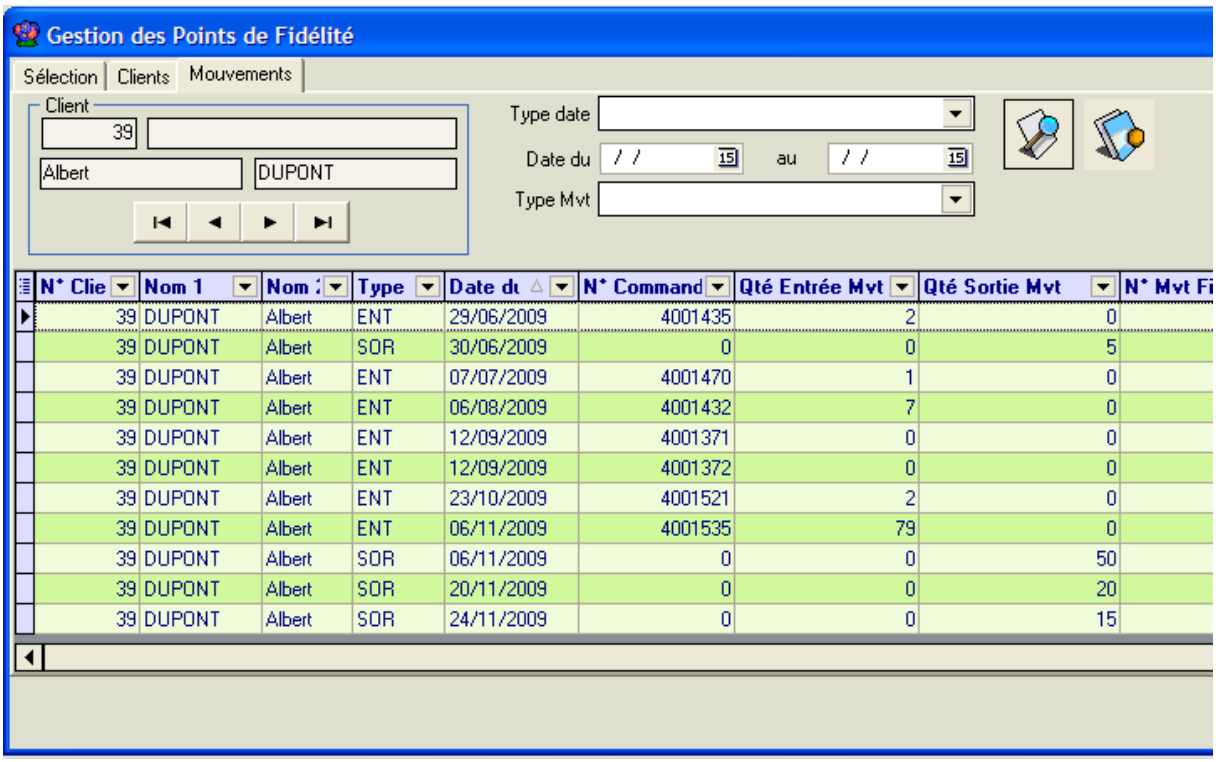
- directement dans la fiche client
- au moment de la saisie de commande, en affichant la fenêtre « Informations Client »

mais aussi :

- par le menu : « Fichier », « Carte de Fidélité », « Gestion des points de fidélité »



Cette fenêtre permet également de consulter l'historique détaillé des points accumulés et des chèques cadeau émis pour un client → onglet Mouvements



N° Clie	Nom 1	Nom 2	Type	Date du	N° Command	Qté Entrée Mvt	Qté Sortie Mvt	N° Mvt Fi
39	DUPONT	Albert	ENT	29/06/2009	4001435	2	0	
39	DUPONT	Albert	SOR	30/06/2009	0	0	5	
39	DUPONT	Albert	ENT	07/07/2009	4001470	1	0	
39	DUPONT	Albert	ENT	06/08/2009	4001432	7	0	
39	DUPONT	Albert	ENT	12/09/2009	4001371	0	0	
39	DUPONT	Albert	ENT	12/09/2009	4001372	0	0	
39	DUPONT	Albert	ENT	23/10/2009	4001521	2	0	
39	DUPONT	Albert	ENT	06/11/2009	4001535	79	0	
39	DUPONT	Albert	SOR	06/11/2009	0	0	50	
39	DUPONT	Albert	SOR	20/11/2009	0	0	20	
39	DUPONT	Albert	SOR	24/11/2009	0	0	15	

On distingue des mouvements d'entrée correspondants à des ventes facturées et des mouvements de sortie correspondants aux émissions de chèques cadeau.

Chaque mouvement d'entrée est caractérisé principalement par :

- une date de mouvement
- le n° de la commande concernée
- le nombre de points correspondants (Qté Entrée Mvt)
- l'utilisateur à l'origine du mouvement (auteur)

Les mouvements de sortie sont caractérisés par :

- une date de mouvement
- le n° du chèque cadeau
- le numéro de génération
- le nombre de points correspondants (Qté Sortie Mvt)
- le coefficient appliqué et la valeur du chèque
- la date limite de validité du chèque
- l'utilisateur à l'origine du mouvement (auteur)
- le numéro de règlement si le chèque a été utilisé

Génération des Chèques Cadeau

Préalable : paramétrage de l'édition du chèque cadeau

Cette édition s'appuie sur 2 blocs de texte de format RTF (équivalent WORD simplifié). Ces blocs de texte sont librement modifiables par l'utilisateur, mais doivent être dupliqués et renommés lors de la mise en service initiale.

Ces 2 fichiers se trouvent dans le répertoire Gestcom\Ressource\RTF

- faire un copier coller de ActualiteBase.rtf dans le même répertoire et le renommer en Actualite.rtf
- faire un copier coller de ChequeFideliteBase.rtf dans le même répertoire et le renommer en ChequeFidelite.rtf

Le premier fichier (Actualite.rtf) contient une information de nature publicitaire (promotions en cours, conseil de saison, …)

Le deuxième fichier (ChequeFidelite.rtf) contient le texte du courrier.

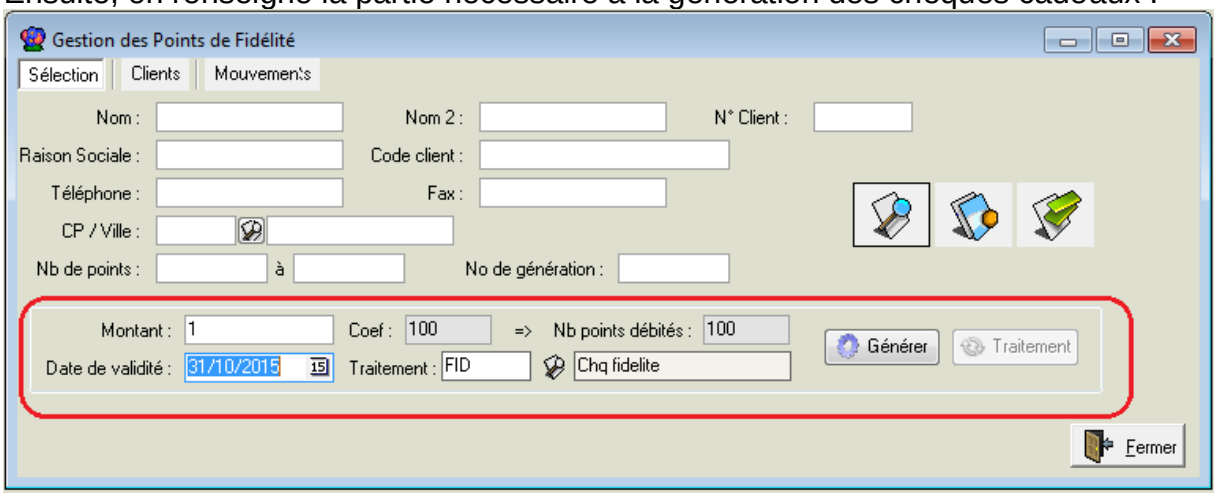
Ces 2 fichiers doivent être adaptés au contexte de l'entreprise et peuvent être modifiés à tout moment.

Edition des chèques cadeau

Aller dans l'option du menu « Fichier », « Carte de Fidélité », « Gestion des points de fidélité ».

Il est alors possible de sélectionner le ou les clients pour lesquels la génération est réalisée à l'aide des rubriques de sélection de la partie haute de l'écran.

Ensuite, on renseigne la partie nécessaire à la génération des chèques cadeaux :



Montant : Renseigner le montant minimal des chèques que l'on souhaite générer (1€ dans cet exemple). Il faudra donc au moins 100 points aux clients sélectionnés pour qu'un chèque cadeau soit généré. S'ils ont un nombre de points différent d'un multiple de 100, un reliquat de point restera au crédit du compte de fidélité.

Le coefficient mentionné (**Coef**) correspond au coefficient d'obtention d'un € de cadeau (nombre de points pour 1 €) mentionné en fiche société.

Exemple : un client dispose de 1215 points de fidélité. On va lui émettre un chèque de 12 € et son solde de points sera de 15 points.

Date de validité : C'est la date limite d'utilisation du chèque de fidélité. Cette date est obligatoire et testée lors de l'utilisation du chèque cadeau. Un chèque de fidélité périmé est signalé à l'opérateur lors de son utilisation mais ce n'est pas un message bloquant.

Traitement : un traitement de diffusion des chèques cadeaux peut être indiqué afin de définir en fonction des clients comment envoyer le document. Ainsi, il est possible d'envoyer automatiquement le chèque sous forme d'un PDF attaché à un email pour les clients dont on dispose de l'adresse email et d'imprimer les chèques pour les autres.
L'utilisation de cette fonction est décrite dans la documentation « Gestion des traitements ».

Appuyer ensuite sur le bouton « **Générer** ».

Cette opération chaîne automatiquement sur l'édition des chèques cadeau ou la réalisation du traitement si un code a été renseigné.

La graine Vinistoria Demo

1 avenue de Bois l'Abbé
Technopole
49070 Beaucouzé

02 41 22 11 00
02 41 22 18 36

AU BOUT DU MONDE Hotel restaurant

LE ROC BLANC
05170 ORCIERES 1850

Beaucouzé le 11/09/2014

Cher Client,

Nous vous remercions de votre visite en notre établissement et avons le plaisir de vous adresser votre chèque cadeau.

Ce chèque est valable sur tout le magasin pendant sa période de validité.

Comptant sur votre prochaine visite,

Cordialement

L'équipe commerciale

En promotion en ce moment :

Les vins du Sud-Ouest millésime 2012

Chèque Cadeau **20.00 €**

A l'attention de : AU BOUT DU MONDE Hotel restaurant

Valable jusqu'au : 31/12/2014

La graine Vinistoria Demo
1 avenue de Bois l'Abbé
Technopole
49070 Beaucouzé

Date d'édition : 11/09/2014 11:22:41

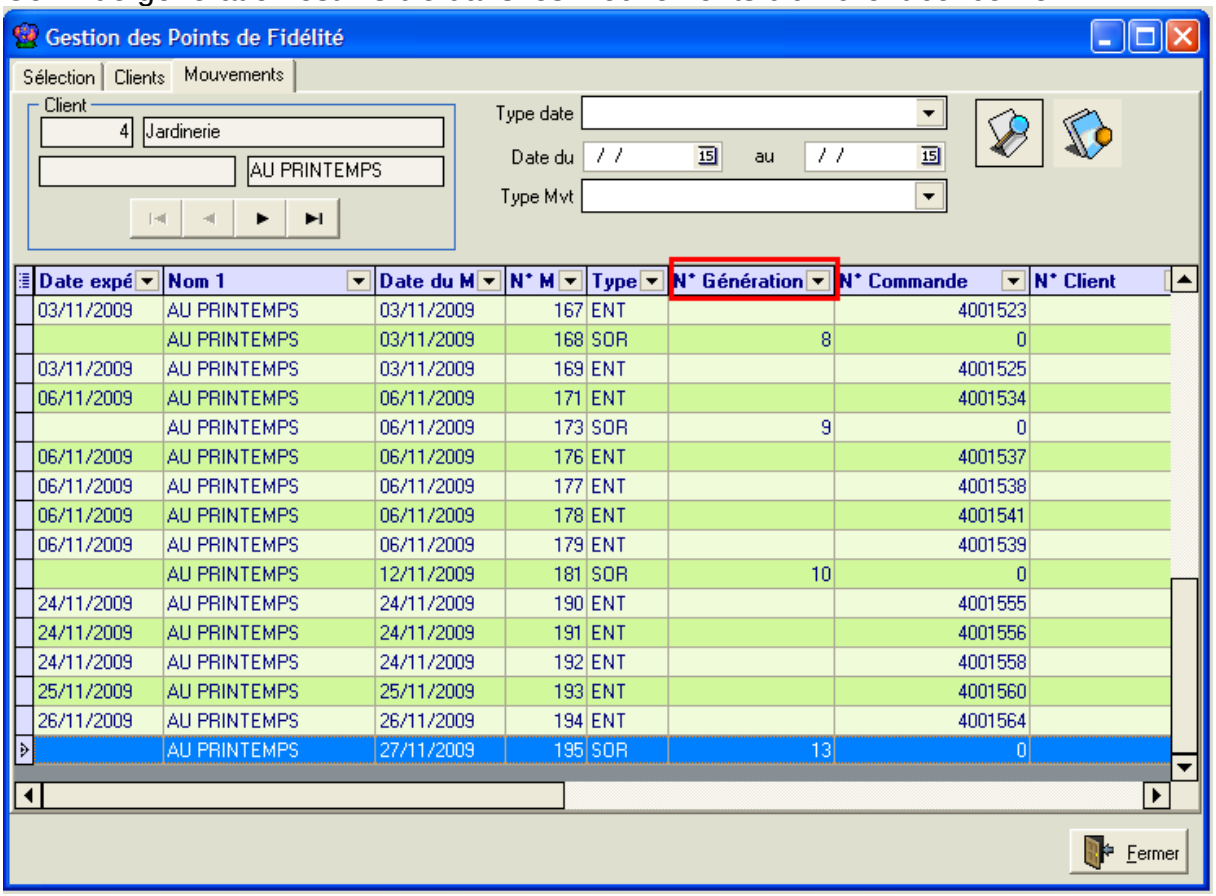
A la fin de l'édition, les comptes sont automatiquement mis à jour : déduction des points pris en comptes pour l'édition des chèques cadeau.

Chaque chèque est numéroté.
Lors de la présentation en caisse de ce chèque, un mécanisme (voir ci-après) permet :

- d'éviter toute manœuvre frauduleuse (chèque copié ou falsifié)
- de repérer les chèques qui ont été présentés parmi tous ceux qui ont été émis

En cas de problème technique lors de l'édition, il est possible de rééditer les chèques en sélectionnant le n° de génération correspondant.

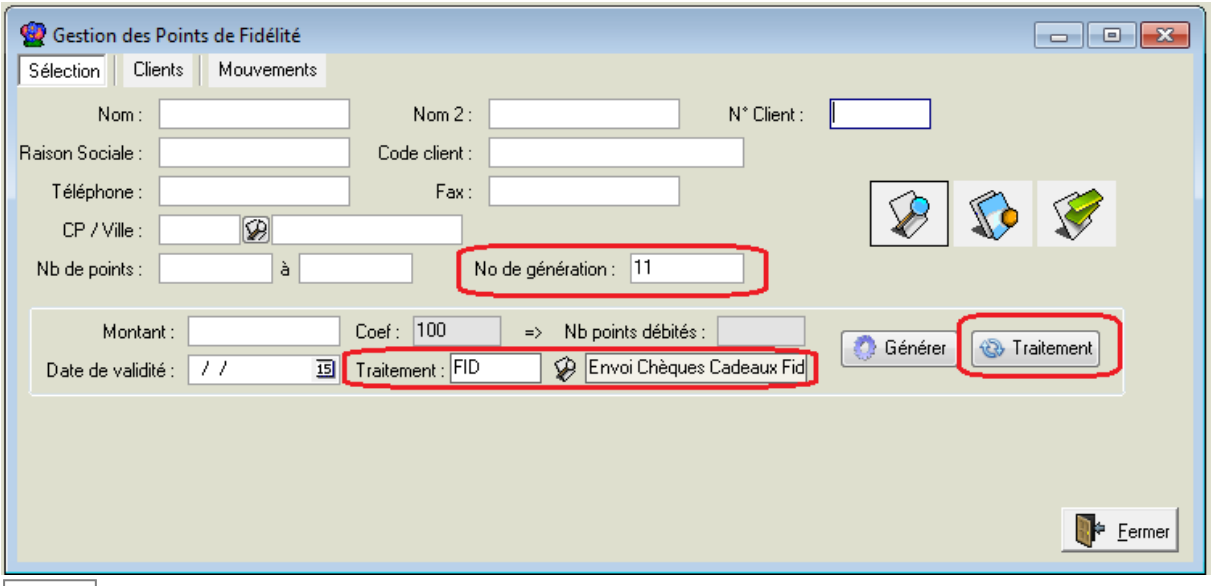
Ce n° de génération est visible dans les mouvements d'un client concerné



C'est le dernier mouvement de type SORTIE (n°13 dans cet exemple)

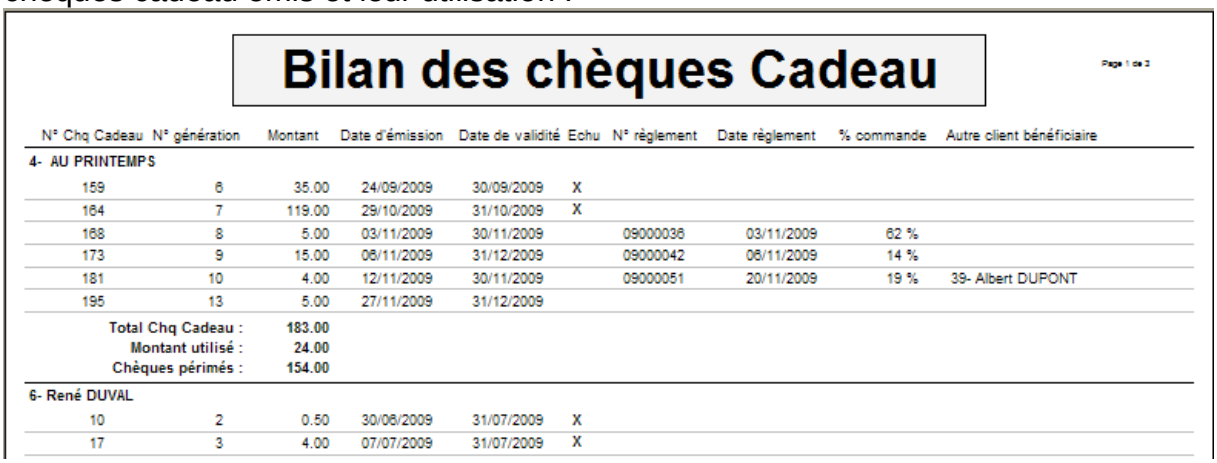
Après sélection des clients correspondants à un numéro de génération, l'édition se lance à partir du bouton « **Liste** ».

Noter la possibilité suivante de relancer le traitement d'envoi des chèques cadeaux en indiquant simplement le numéro de génération déjà effectue et en précisant le traitement à lancer :



Autres Editions

Un état de base (Bilan Chèque Cadeau) permet de suivre, pour chaque client, les chèques cadeau émis et leur utilisation :



Bilan des chèques Cadeau

Page 1 de 3

N° Chq Cadeau	N° génération	Montant	Date d'émission	Date de validité	Echu	N° règlement	Date règlement	% commande	Autre client bénéficiaire
4- AU PRINTEMPS									
159	6	35.00	24/09/2009	30/09/2009	X				
164	7	119.00	29/10/2009	31/10/2009	X				
168	8	5.00	03/11/2009	30/11/2009		09000036	03/11/2009	62 %	
173	9	15.00	06/11/2009	31/12/2009		09000042	06/11/2009	14 %	
181	10	4.00	12/11/2009	30/11/2009		09000051	20/11/2009	19 %	39- Albert DUPONT
195	13	5.00	27/11/2009	31/12/2009					
	Total Chq Cadeau :	**183.00**							
	Montant utilisé :	**24.00**							
	Chèques périmés :	**154.00**							
6- René DUVAL									
10	2	0.50	30/06/2009	31/07/2009	X				
17	3	4.00	07/07/2009	31/07/2009	X				

D'autres états peuvent être paramétrés à partir de ces modèles.
La table FIDELITY contenant les mouvements de points de fidélités est composée des champs suivants :

FIDNOFIDELITY	n° d'enregistrement
FIDTYPEMOUVEMENT	type de mvt (ENT ou SOR)
FIDNOORDER	n° de commande (pour les entrées)
FIDNOCUSTOMER	n° de client
FIDENTRYQTY	nb de points acquis (pour les entrées)
FIDEXITQTY	nb de points retirés (pour les sorties)
FIDCOEF	coefficient appliqué
FIDENTRYVALUE	montant en € correspondant aux points acquis
FIDEXITVALUE	montant en € correspondant aux points retirés
FIDDATEMVT	date du mouvement
FIDCREATIONDATE	date de création
FIDCREATOR	utilisateur à l'origine du mouvement
FIDDATEVALIDITY	date de fin de validité d'une sortie
FIDNOGENERATION	n° de génération
FIDNOSOCAUX	n° de société auxiliaire de gestion
FIDNUMPAYMENT	n° de règlement ayant utilisé le chèque cadeau

Cette table contient les différents mouvements : entrées (correspondant à des facturations ayant généré des points) sorties (correspondant à des éditions de chèque cadeau ayant retiré des points).

L'état Chèque cadeau comprend 2 blocs de texte :

- l'un permettant de passer un message publicitaire
- l'autre contenant le texte du courrier

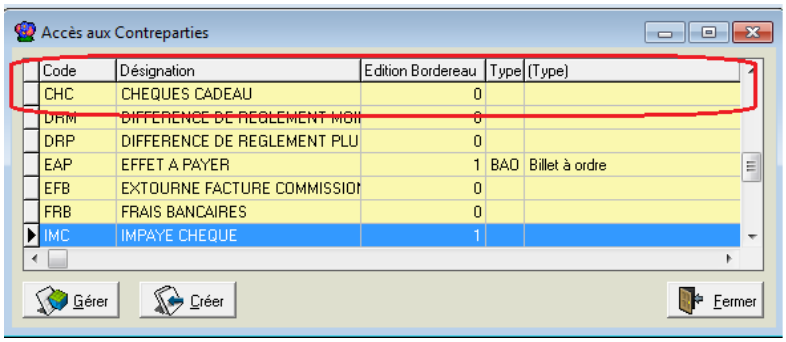
Ces 2 blocs de texte ne sont pas intégrés dans l'état mais dans des fichiers Word (format RTF) qui sont reliés à l'état.

L'utilisateur peut donc facilement modifier ces textes sans avoir besoin d'utiliser le configurateur d'état.

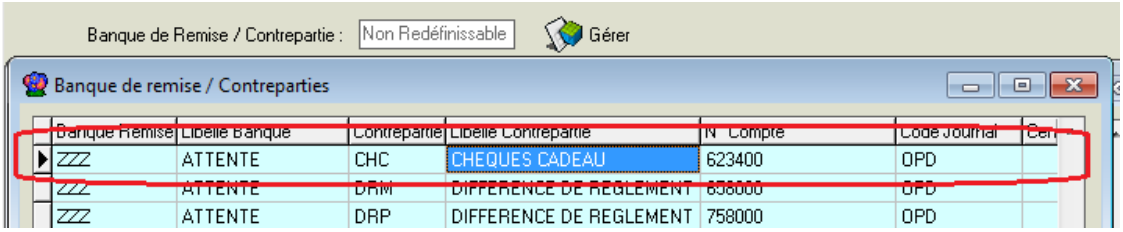
Utilisation des Chèques Cadeau pour effectuer des règlements

Paramétrages initiaux

Il faut tout d'abord créer une contrepartie correspondant à l'utilisation des chèques cadeaux en allant au menu « Paramètres », « Codes et Libellés » dans l'onglet « Divers » :



Cette contrepartie ne nécessite pas d'édition de bordereau et il faut donc définir l'affectation comptable sur la banque ZZZ qui en général se fera sur le compte 623400 correspondant aux cadeaux à la clientèle.

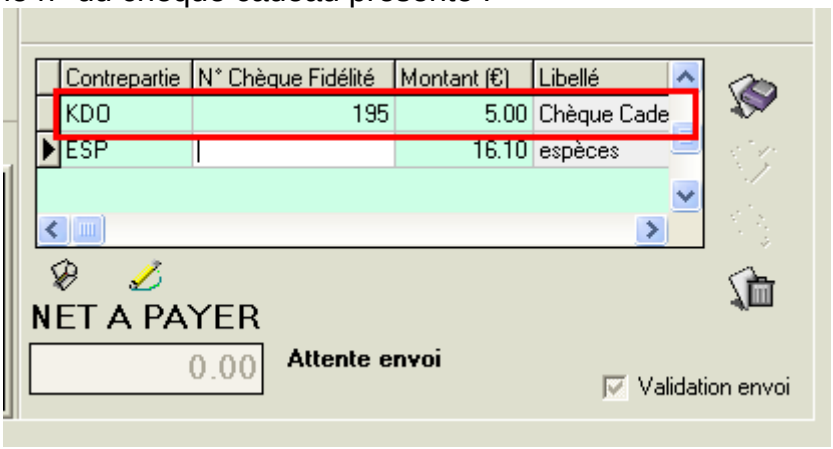


Utilisation d'un chèque cadeau

L'utilisation peut être réalisée de deux manières différentes :

- en saisie d'un règlement en pied de commande
- en saisie d'un règlement classique pour solde complet ou partiel d'une facture

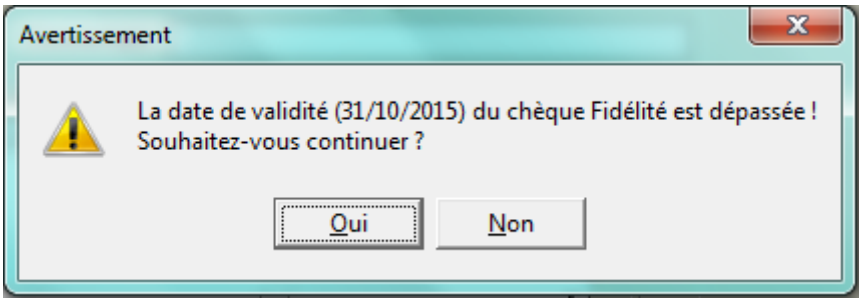
Lors de la saisie de règlement en pied de commande une zone permet de renseigner le n° du chèque cadeau présenté :



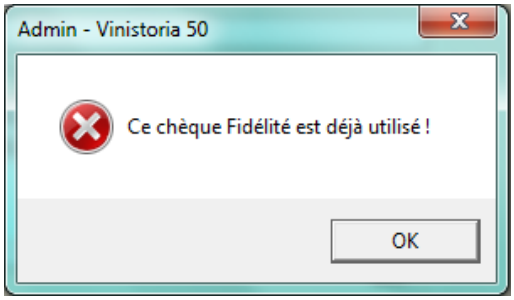
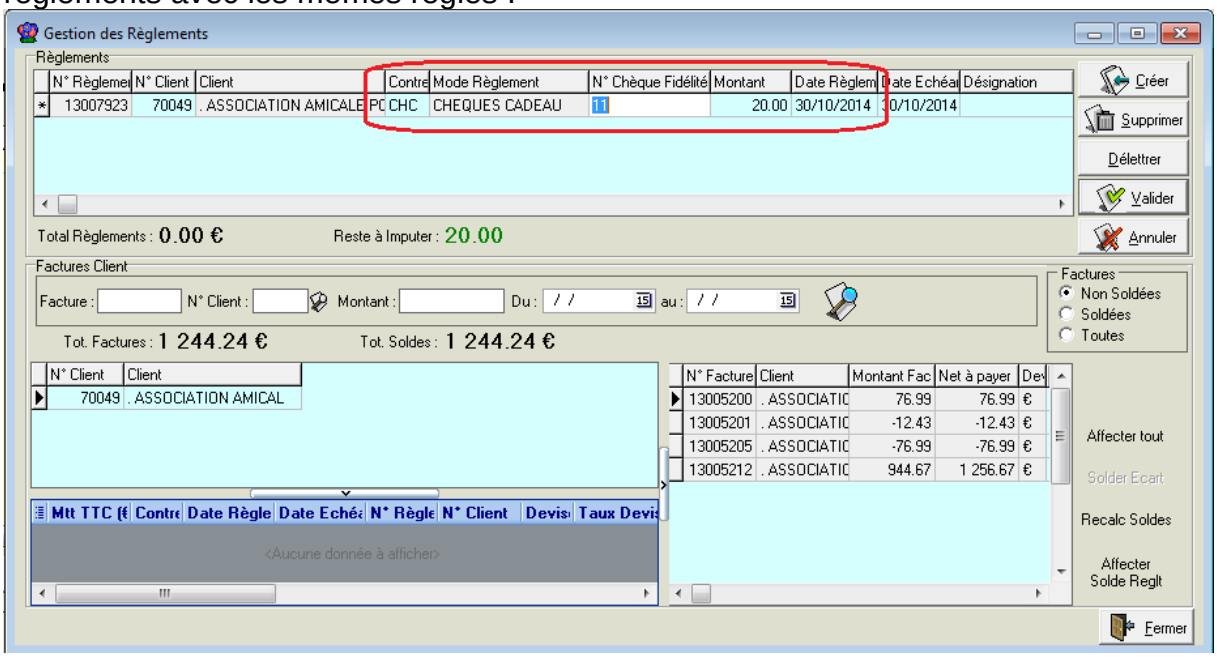
Après avoir scanné ou saisi le n° du chèque cadeau, le montant se renseigne automatiquement.

Si le montant du chèque cadeau est supérieur au montant à régler, le montant s'ajuste sur le net à payer (on ne rend pas la monnaie sur les chèques cadeau).

Si la date de validité du chèque est dépassée, un message d'alerte (non bloquant) apparait à l'écran.



Si le chèque avait déjà été présenté en caisse, un message mentionne l'impossibilité de recevoir ce chèque :



L'utilisation d'un chèque cadeau peut aussi être effectuée en saisie des règlements avec les mêmes règles :