

Gestion des commandes client pour les clients potentiels

SAP Best Practices



Objectifs, avantages et principales étapes de processus

Objectif

- Ce scénario décrit le processus de création d'une commande client sans disposer, au début du processus de commande, d'une fiche client pour le client potentiel (création d'une commande client avec un client fictif).

Avantages

- Gestion d'une commande client sans numéro de compte client
- Saisie d'une commande client avec détermination de l'article

Principales étapes de processus

- Création d'une commande client sans numéro de compte client
- Création d'une fiche client
- Affectation d'un numéro de compte client
- Prélèvement et expédition des articles
- Enregistrement de sortie de marchandises
- Facturation

Applications SAP requises et rôles de l'entreprise

Applications SAP requises

- Package d'extension SAP 6 pour SAP ERP 6.0

Rôles de l'entreprise

- Administrateur des ventes
- Magasinier
- Agent facturation

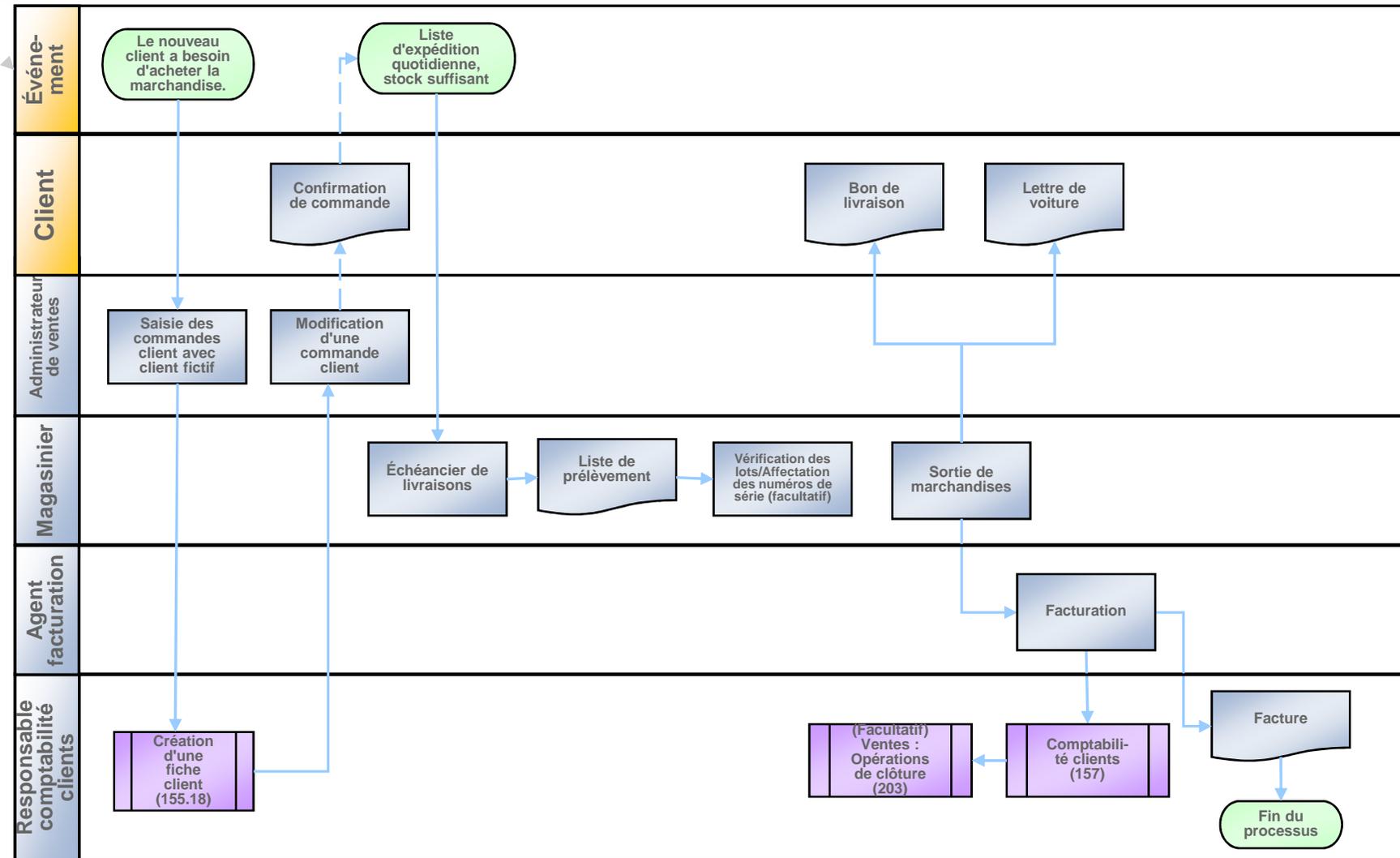
Description détaillée du processus

Gestion des commandes client pour les clients potentiels

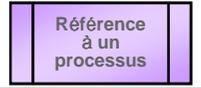
- Dans ce scénario, vous gérez les commandes client sans disposer, au début du processus de commande, d'une fiche client pour le client potentiel.
- Vos gestionnaires de commandes client utilisent un client fictif lorsqu'ils doivent examiner une commande pour un client potentiel. La commande client peut être sauvegardée mais elle reste incomplète jusqu'à la saisie d'un numéro de compte client valide. Cette fonction est particulièrement utile pour les sociétés qui prennent les commandes par téléphone. Par exemple, un client potentiel appelle pour demander des prix et des informations sur un article de catalogue. Le gestionnaire des commandes peut créer entièrement la commande sans utiliser de numéro du compte. Ensuite, le salarié peut demander au client potentiel les données nécessaires à la création de la fiche client (« Madame, Monsieur, nous vous remercions pour votre commande. Pour satisfaire votre demande, nous avons besoin d'informations supplémentaires vous concernant. Veuillez nous communiquer votre nom, adresse, etc. »). Une fois que le numéro du compte client a été créé, il peut être affecté à la commande client et remplacer l'entrée du client fictif.

Diagramme du processus

Gestion des commandes client pour les clients potentiels



Légende

Symbole	Description	Commentaires relatifs à l'utilisation
	Bandeau : Identifie un rôle utilisateur (Examineur des factures ou Commercial, par exemple). Ce bandeau peut également identifier une entité organisationnelle ou un groupe plutôt qu'un rôle spécifique. Les autres symboles du flux de processus sont décrits ci-dessous. La table comporte autant de lignes que nécessaire pour couvrir l'ensemble des rôles du scénario.	Le bandeau d'un rôle contient les tâches communes à ce rôle.
	Événements externes : Contient les événements marquant le début ou la fin du scénario, ou ayant une incidence sur le déroulement du scénario.	
	Ligne de flux (continue) : La ligne indique la séquence normale des étapes et la direction du flux dans le scénario. Ligne de flux (discontinue) : La ligne indique le flux de tâches utilisées de façon irrégulière ou de tâches conditionnelles dans un scénario. La ligne permet également d'accéder aux documents inhérents au flux de processus.	Relie deux tâches dans un processus du scénario ou un événement hors étape
	Activité de gestion/Événement : Identifie une action interne ou externe au scénario, ou un processus externe se déroulant au cours du scénario.	Ne correspond pas à une étape opératoire du document
	Processus individuel : Identifie une tâche traitée étape par étape dans le scénario	Correspond à une étape opératoire du document
	Référence à un processus : Si le scénario fait référence à un autre scénario dans son ensemble, saisissez ici son numéro et son nom.	Correspond à une étape opératoire du document
	Référence à un sous-processus : Si le scénario fait partiellement référence à un autre scénario, saisissez ici le numéro, le nom et les numéros d'étape de ce scénario.	Correspond à une étape opératoire du document
	Décision liée à un processus : Identifie un point de décision ou de choix pour l'utilisateur final. Les lignes illustrent les différents choix qui partent du losange.	Ne correspond généralement pas à une étape opératoire du document, mais représente plutôt le choix à faire après l'exécution d'une étape.

Symbole	Description	Commentaires relatifs à l'utilisation
	Du dernier diagramme/au suivant : Conduit à la page suivante / précédente du diagramme	Le diagramme se poursuit sur la page suivante/précédente.
	Impression/Document : Identifie un document, un programme ou un formulaire imprimé	Ne correspond pas à une étape opératoire d'un document, mais sert à représenter un document généré par une étape opératoire. Ce symbole ne possède aucune ligne de flux sortante
	Données réelles financières : Indique un document comptable financier	Ne correspond pas à une étape opératoire d'un document, mais sert à représenter un document généré par une étape opératoire. Ce symbole ne possède aucune ligne de flux sortante
	Planification budgétaire : Indique un document de planification budgétaire	Ne correspond pas à une étape opératoire d'un document, mais sert à représenter un document généré par une étape opératoire. Ce symbole ne possède aucune ligne de flux sortante
	Processus manuel : concerne une tâche réalisée manuellement	Ne correspond pas à une étape opératoire d'un document, mais symbolise une tâche effectuée manuellement (déchargement d'un camion au magasin, par exemple), qui affecte le flux de processus.
	Version/données existante(s) : Ce bloc concerne les données provenant d'un processus externe	Ne correspond généralement pas à une étape opératoire du document, mais représente les données provenant d'une source externe. Cette étape ne possède aucune ligne de flux entrante
	Décision positive/négative du système : Ce bloc couvre une décision automatique prise par le logiciel	Ne correspond généralement pas à une étape opératoire du document, mais représente une décision automatique du système après l'exécution d'une étape.



© 2013 SAP AG. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP AG. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by SAP AG and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and other countries.

Please see <http://www.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx#trademark> for additional trademark information and notices.