

:: SOMMAIRE ::

OBTENTION DES POINTS.....	2
1.EN FONCTION DU MONTANT.....	2
2.EN FONCTION DE LA QUANTITÉ.....	2
3.EN FONCTION DES CONDITIONS COMMERCIALES.....	2
4.PARAMÉTRAGE COMPLÉMENTAIRE.....	3
ATTRIBUTION DES REMISES.....	4
SUIVI DES CLIENTS.....	6
1.FIDÉLISATION DES CLIENTS.....	6
2.ACCUMULATION DES POINTS.....	6
3.UTILISATION DES REMISES.....	7
4.CLIENT FIDÉLISÉS INACTIF.....	7
GESTION DES CHÈQUES FIDÉLITÉ.....	8
1.PARAMÉTRAGE.....	8
2.GESTION DES CHÈQUES.....	9
2.1.CRÉATION DES CHÈQUES.....	9
2.2.DIFFUSION DES CHÈQUES.....	9
3.GESTION DES CHÈQUES PÉRIMÉS OU NON DIFFUSÉS.....	12

PRÉSENTATION

Ce document présente la gestion de la nouvelle fidélité dans Abelia.

OBTENTION DES POINTS

Pour l'ensemble des clients ayant une carte de fidélité, le calcul des points se fait automatiquement. Cependant plusieurs règles peuvent être définies :

- + Menu Utilitaires > Paramétrages société et constantes > constantes diverses > Onglet vente comptoir > Partie « Gestion de la fidélité caisse »

1. EN FONCTION DU MONTANT

Ce principe d'obtention des points est la formule *classique*, tous les XX€ le client obtient 1 point de fidélité ayant une valeur précise.

☛ Nombre de points en fonction du montant du ticket :	Montant du seuil pour 1 point	5,00	Valeur du point en euro	0,20
---	-------------------------------	------	-------------------------	------

- + **EXEMPLE : POUR UN TICKET DE 20 EUROS = 20/5 = 4 POINTS, SOIT UNE VALEUR DE 4X0,20 = 0,80 EUROS**

2. EN FONCTION DE LA QUANTITÉ

Cette option est une *nouveauté*, elle permet d'attribuer le nombre de points en fonction de la quantité d'articles présents sur le ticket et non le montant du ticket.

☛ Nombre de points en fonction du nombre d'articles du ticket :	Nb d'articles pour 1 point	2	Valeur du point en euro	1,00
---	----------------------------	---	-------------------------	------

- + **EXEMPLE : POUR UN TICKET AVEC 10 ARTICLES = 10/2 = 5 POINTS, SOIT UNE VALEUR DE 5X1 = 5 EUROS**

3. EN FONCTION DES CONDITIONS COMMERCIALES

- + Menu Caisse > Conditions commerciales – points fidélités

Le nombre de points calculé sur un ticket de caisse peut passer outre la règle générale en fonction du contenu de la vente ; en effet certains articles ou familles d'articles peuvent faire partie de règles particulières dans l'attribution des points de fidélités.

Vous pouvez définir, pour une période donnée, une autre règle de calcul : obtenir un nombre de points de fidélité différent de la règle générale (Points), augmenter la valeur du crédit de fidélité (Gain) ou exclure du calcul de fidélité certains articles (Exclure).

Utilisé	Variété	Cond	Taille	Désignation	Début	Fin	Description	Type	Valeur	Archivée le
<input checked="" type="checkbox"/>	ABEDGOU	003	040090	ABELIA 'Edward Goucher'	01/01/2015	31/12/2015	test points	<input checked="" type="radio"/> Points <input type="radio"/> Gain <input type="radio"/> Exclure	2	
<input type="checkbox"/>	ABEDGOU	015	3040	ABELIA 'Edward Goucher' r	01/01/2015	01/03/2015	test points	<input type="radio"/> Points <input type="radio"/> Gain <input type="radio"/> Exclure	3	
<input type="checkbox"/>	ABELIA	BLEU		Abelia Bleu pour test David	01/01/2015	31/12/2015	test points	<input type="radio"/> Points <input type="radio"/> Gain <input type="radio"/> Exclure	4	
<input type="checkbox"/>	ABRROUGR	075	100150	ABRICOTIER 'Rouge du Roussillon'	01/01/2015	31/12/2015	test gain	<input type="radio"/> Points <input checked="" type="radio"/> Gain <input type="radio"/> Exclure	0,20	
<input type="checkbox"/>	ANTHEMI	B10	ROSE	ANTHEMIS ROSE	01/01/2015	31/12/2015	test gain	<input type="radio"/> Points <input checked="" type="radio"/> Gain <input type="radio"/> Exclure	0,30	
<input type="checkbox"/>	BACHE	M	L150M	Bache de plantation au mètre	01/01/2015	31/12/2015	exclusion	<input type="radio"/> Points <input type="radio"/> Gain <input checked="" type="radio"/> Exclure	0,00	

ajout suppr insère

Type : EXCLURE -> Pas de calcul de fidélité sur ces articles.

Type : POINTS
-> La **valeur** correspond au nombre de points ajoutés par article acheté.
Exemple : 10 articles achetés | Valeur pour un article = 2
Nb de points de fidélité total : 10 * 2 = 20 points

Type : GAIN
-> La **valeur** correspond au montant crédité sur le compte fidélité ajouté par article acheté.
Exemple : 10 articles achetés | Valeur pour un article = 0.20€
Montant crédité sur le compte de fidélité : 10 * 0.20 = 2 €

Impression des conditions particulières de fidélité

Familles Articles De 01/01/2016

Inclure les lignes archivées Oui Non A 31/12/2016

4.PARAMÉTRAGE COMPLÉMENTAIRE

- + Menu Utilitaires > Paramétrages société et constantes > constantes diverses > Onglet vente comptoir > Partie « Gestion de la fidélité caisse » > Onglet Information sur l'attribution des remises de fidélité

La nouveauté dans ce module est la possibilité de personnaliser le texte édité en fin de ticket. Il est aussi possible de ne rien éditer par rapport à la fidélité en cochant la case et en laissant ce texte à blanc.

Options d'information sur la fidélité

Edition systématique du ticket de caisse pour un client fidélisé lorsqu'une facture est demandée.

Editer sur le ticket de caisse les points perdus pour un client non fidélisé.

Prévenir le vendeur dès que le client dépasse un certain nombre de points lors du prochain passage en caisse Nombre de points

Remise fidélité possible à partir d'un certain seuil (nombre de points nécessaire pour activer la remise fidélité :)

Personnaliser le texte édité sur le ticket concernant le solde des points fidélité

Vous avez obtenu [%Nb_Points_Ticket%] points sur ce ticket. Votre solde est de [%Solde_Points%] points.

ATTRIBUTION DES REMISES

- + Menu Utilitaires > Paramétrages société et constantes > constantes diverses > Onglet vente comptoir > Partie « Gestion de la fidélité caisse » > Onglet Activation de la remise sur un ticket

Lorsque vous souhaitez attribuer une remise fidélité à votre client, vous avez deux options supplémentaires :

- ▶ La possibilité d'appliquer un pourcentage de remise sur le montant total du ticket (la remise carte dépendra de la valeur du montant total du ticket).
- ▶ La possibilité d'encaisser un chèque de fidélité

Vous devez définir l'option qui sera utilisée par défaut.

Activation de la remise fidélité Par défaut

Effectuer la remise fidélité sur la totalité des points disponibles


Activer la remise partielle des points (affectation d'une partie des points obtenus)

Appliquer un pourcentage de remise fidélité sur la valeur du ticket : % de remise à appliquer

Supprimer la totalité des points en cours après validation de cette remise
 Enlever le nombre de points de fidélité correspondant au montant de la remise

Encaisser un chèque de fidélité

Supprimer la totalité des points en cours après validation de cette remise
 Enlever le nombre de points de fidélité correspondant au montant de la remise

En caisse, lorsque vous cliquez sur  , en fonction de votre choix par défaut, le montant de la remise carte est directement renseigné ; cependant vous pouvez le modifier en cliquant sur le montant *Remise carte*. L'écran qui apparaît vous indique les différentes remises possibles pour ce client :

1. Totalité des points	2. Une partie des points	3. Pourcentage sur total	4. Chèque de fidélité
------------------------	--------------------------	---------------------------------	-----------------------



Pourcentage de remise fidélité :

Montant de la remise :

Pour un client ayant reçu 1 ou plusieurs chèques de fidélité (ou que vous lui en avez créé depuis le module ABELIA mais pas encore envoyé), ses chèques sont visibles directement depuis la caisse dans l'onglet *Chèque de fidélité* comme sous l'image écran ci-dessous :



La gestion des chèques de fidélité est détaillée dans la suite de ce document.

SUIVI DES CLIENTS

Le suivi des clients fidélisés se fait depuis le menu *Situation des cartes de fidélité*. Cet écran vous permet pour une période donnée de visualiser l'ensemble des ventes réalisées par les clients ayant une carte de fidélité.

1. FIDÉLISATION DES CLIENTS

- + Menu Caisse > Situation des cartes de fidélité > Onglet Fidélisation des clients

Ce tableau vous permet de lister l'ensemble des clients qui ont acquis une carte fidélité dans la période demandée.

Situation des cartes de fidélité.

Période :
Date de début : 01/01/2015 (Jeudi) Date de fin : 31/12/2015 (Jeudi) Période prédéfinie [Recherche](#)

Fidélisation des clients Accumulation des points Utilisation des remises fidélité Clients fidélisés mais inactif depuis ... Gestion des chèques de fidélité Gestion des chèques périmés ou non diffusés

Liste des clients fidélisés durant la période

Code Client	Nom du client	Ville	Date de création	Ventes déjà réalisées	Nb de points obtenus
CPTF00048	COMPTE FIDÉLITÉ N° 48	NANTES	20/08/2015	129,72 €	51,00
CPTF00049	COMPTE FIDÉLITÉ N° 49	NANTES	20/08/2015	0,00 €	0,00
CPTF00050	COMPTE FIDÉLITÉ N° 50	NANTES	20/08/2015	1 575,24 €	153,00

2. ACCUMULATION DES POINTS

- + Menu Caisse > Situation des cartes de fidélité > Onglet Accumulation des points

Ce tableau vous permet de lister l'ensemble des tickets de caisse réalisés dans la période. Ces tickets sont triés par code client et pour chaque ticket est indiqué le nombre de points obtenus ainsi que la valeur des points crédités.

Période :
Date de début : 01/01/2015 (Jeudi) Date de fin : 31/12/2015 (Jeudi) Période prédéfinie [Recherche](#)

Fidélisation des clients **Accumulation des points** Utilisation des remises fidélité Clients fidélisés mais inactif depuis ... Gestion des chèques de fidélité Gestion des chèques périmés ou non diffusés

Liste des tickets ayant permis l'obtention de crédit de fidélité

Code client	Nom du client	Ticket (N° / Date)	Nb de points	Valeur des points
CATHY	CATHY	1 ticket(s)		
CPTF00045	Compte fidélité n° 45	1 ticket(s)		
CPTF00045		Ticket n°15000082 du 14/04/2015	21,00	6,30 €
000032	CLIENT HELENE	2 ticket(s)		
000032		Ticket n°15000011 du 03/04/2015	8,00	2,40 €
000032		Ticket n°15000012 du 03/04/2015	4,00	1,20 €
CPTF00048	COMPTE FIDÉLITÉ N° 48	2 ticket(s)		
CPTF00048		Ticket n°15000488 du 12/11/2015	5,00	5,00 €
CPTF00048		Ticket n°15000490 du 12/11/2015	51,00	51,00 €

3.UTILISATION DES REMISES

- + Menu Caisse > Situation des cartes de fidélité > Onglet Utilisation des remises fidélité

Ce tableau liste l'ensemble des remises cartes attribuées dans la période demandée. Pour chacun des tickets, le type de remise est indiqué et est aussi indiqué si le solde des points a été remis à 0 comme on peut le préciser dans le paramétrage général.

Période :
Date de début : 01/01/2015 Jeudi Date de fin : 31/12/2015 Jeudi Période prédéfinie Recherche

Fidélisation des clients Accumulation des points **Utilisation des remises fidélité** Clients fidélisés mais inactif depuis ... Gestion des chèques de fidélité Gestion des chèques périmés ou non diffusés

Liste des tickets utilisant une remise fidélité

Code Client	Nom du client	Ville	Numéro du ticket	Date du ticket	Montant de la remise	Type	RAZ	Informations
000008	DANIELE GAZAN	MERCENAC	T0090225	07/12/2015	5,00 €	Chèque	<input type="checkbox"/>	Remise fidélité : chèque de fidélité (5 points à 1,00 €)
000008	DANIELE GAZAN	MERCENAC	T0090226	07/12/2015	15,00 €	Chèque	<input type="checkbox"/>	Remise fidélité : chèque de fidélité (15 points à 1,00 €)
CPTF00048	COMPTE FIDÉLITÉ N° 48	NANTES	T0090224	04/12/2015	5,00 €	Partielle	<input type="checkbox"/>	Remise fidélité sur une partie des points(5 points à 1,00 €)
CPTF00048	COMPTE FIDÉLITÉ N° 48	NANTES	T0090221	12/11/2015	8,00 €	Chèque	<input checked="" type="checkbox"/>	Remise fidélité : chèque de fidélité (8 points à 1,00 €)
CPTF00050	COMPTE FIDÉLITÉ N° 50	NANTES	T0090216	14/09/2015	8,00 €	Totale	<input checked="" type="checkbox"/>	Remise fidélité sur l'ensemble des points (8 points à 1,00 €)
CPTF00050	COMPTE FIDÉLITÉ N° 50	NANTES	T0090213	14/09/2015	25,00 €	Totale	<input checked="" type="checkbox"/>	Remise fidélité sur l'ensemble des points (25 points à 1,00 €)
FIDELE	Client Fidèle	NANTES	T0090211	14/09/2015	3,20 €	Pourcentage	<input type="checkbox"/>	Remise fidélité : 10% (3 points à 1,00€)

4.CLIENT FIDÉLISÉS INACTIF

- + Menu Caisse > Situation des cartes de fidélité > Onglet clients fidélisés mais inactif depuis...

Ce tableau vous permet de lister l'ensemble des clients n'ayant pas fait d'achat depuis une certaine date et d'un point de vue commercial, cet écran vous permet de les identifier afin de leur proposer vos nouveautés.

Période :
Date de début : 01/01/2015 Jeudi Date de fin : 31/12/2015 Jeudi Période prédéfinie Recherche

Fidélisation des clients Accumulation des points Utilisation des remises fidélité **Clients fidélisés mais inactif depuis ...** Gestion des chèques de fidélité Gestion des chèques périmés ou non diffusés

Clients fidélisés n'ayant pas fait d'achat depuis le 01/01/2015 Recherche

Code Client	Nom du client	Ville du client	Date du dernier ticket	Nb de points en cours	Valeur des points
000001	CLIENT PAR DÉFAULT	NANTES	29/11/2013	5,00	1,50 €
000002	CLIENT PAR DÉFAULT	NANTES	04/01/2008	592,00	2 960,00 €

L'ensemble de ces tableaux sont imprimables.

GESTION DES CHÈQUES FIDÉLITÉ

1. PARAMÉTRAGE

- + Menu Utilitaires > Paramétrages société et constantes > constantes diverses > Onglet vente comptoir > Partie « Gestion de la fidélité caisse » > Onglet Suivi des clients fidélisés

Ce paramétrage est accessible depuis le menu paramétrage société et constantes, onglet vente comptoir. Le tableau vous permet de renseigner les montants à indiquer sur les chèques en fonction de la quantité de points présents sur le compte fidélité.

Paramétrage du montant des chèques de fidélité en fonction du nombre de POINTS présents sur le compte fidélité.

Nb Points Minimum	Nb Points Maximum	Montant du Chèque
1	50	5,00 €
51	100	10,00 €
101	500	15,00 €
501	99 999	20,00 €

Lors de la génération des chèques il sera toujours possible de modifier le montant.

Ces chèques pourront être édités ou envoyés par mail à vos clients en cochant la case **Diffuser le chèque fidélité par mail**. Le chèque édité peut contenir une note explicative sur son utilisation ; ce texte est à renseigner sur l'écran de paramétrage :

Information éditée sur le chèque fidélité :


Ces chèques sont utilisables en une seule fois et ne peuvent donner lieu à


Diffuser le chèque fidélité par mail

2. GESTION DES CHEQUES

2.1. CRÉATION DES CHÈQUES

- + Menu Caisse > Situation des cartes de fidélité > Onglet Gestion des chèques de fidélité

La création des chèques se fait en 2 étapes. Dans un premier temps, vous devez sélectionner les clients et valoriser ces chèques en indiquant comment vous souhaitez valoriser ce chèque (soit la valeur du chèque correspond à la valeur du crédit du compte fidélité, ou soit la valeur du chèque est déterminée en fonction du nombre de points présents sur le compte de fidélité et le paramétrage établi précédemment) et en cliquant sur .

Dans un deuxième temps, vous pouvez créer les chèques en cliquant sur  après avoir vérifié le montant indiquer dans la colonne *Montant Chèque* et après avoir renseigné une date de péremption pour le chèque.

Création des chèques de fidélité							
correspondant au MONTANT du compte fidélité				en fonction du nombre de POINTS sur le compte fidélité			
Sél.	Code client	Nom Client	Solde Points Fidélité	Solde Montant Fidélité	Montant Chèque	Date Dernière Vente	M. Chèque non utilisé
<input checked="" type="checkbox"/>	00000		50	250,00	5,00 €	09/03/2010	0,00 €
<input checked="" type="checkbox"/>	000001	CLIENT PAR DÉFAULT	5	1,50	5,00 €	29/11/2013	0,00 €
<input checked="" type="checkbox"/>	000002	CLIENT PAR DÉFAULT	592	2 960,00	20,00 €	04/01/2008	20,00 €
<input type="checkbox"/>	000008	DANIELE GAZAN	460	1 724,40	15,00 €	14/01/2016	10,00 €

Veuillez indiquer la date limite d'utilisation pour ce chèque :

2.2. DIFFUSION DES CHÈQUES

- + Menu Caisse > Situation des cartes de fidélité > Onglet Gestion des chèques de fidélité

Ce tableau liste l'ensemble des chèques non utilisés, il est donc possible de retrouver des chèques déjà diffusés ; mais ceux-ci ne sont pas sélectionnés par défaut. Dans un premier temps, vous devez sélectionner l'ensemble des chèques à diffuser, puis vous devez vérifier que le message lié au chèque est correct (pour accéder à ce texte il suffit de faire un clic-droit sur la zone).

Message lié au chèque :

Enfin vous pouvez cliquer sur  afin d'accéder à l'écran de diffusion.

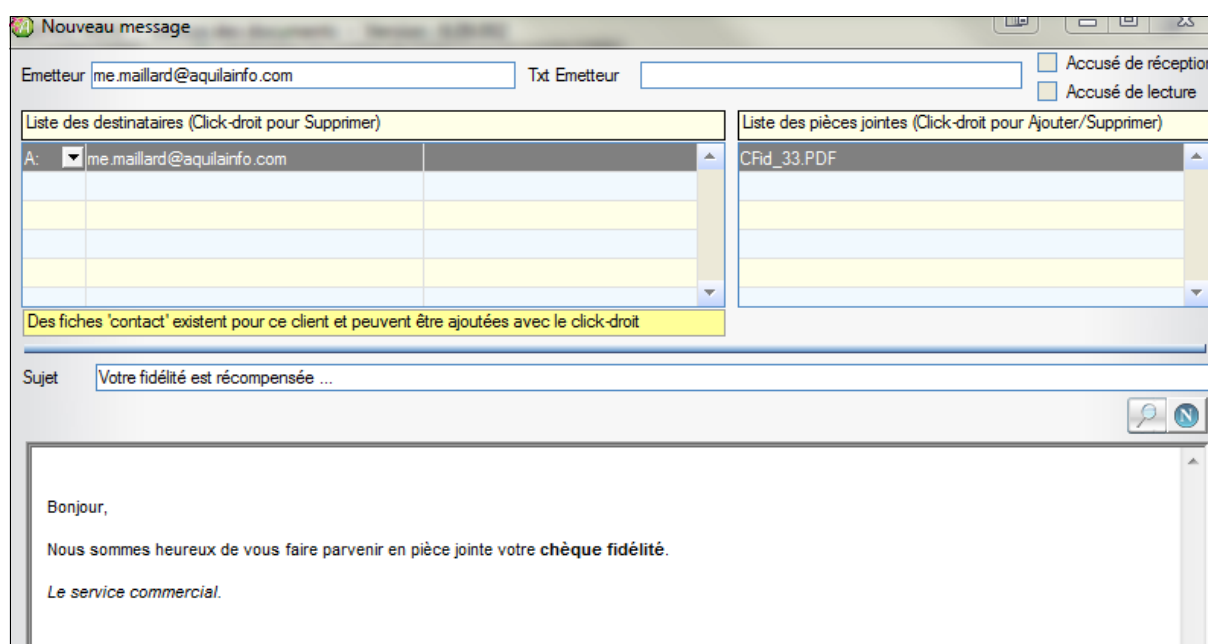
Critères de la sélection							
Choix	N° chèque	N° chèque	CLCODE	Client	Télécopie	E Mail	Adresse
<input checked="" type="checkbox"/>	33	07/12/2015	000008	DANIELE GAZAN	05 61 96 68 30	helene.seguin@aquilainfo.com	09160 MERCENAC
<input type="checkbox"/>	6	04/12/2015	000032	CLIENT HELENE		me.maillard@aquilainfo.com	44000 NANTES
<input type="checkbox"/>	8	04/12/2015	0002	MME LAURENT		me.maillard@aquilainfo.com	85580 BOUFERRE

Le premier onglet vous permet de vérifier les informations des clients y compris leur adresse mails si vous souhaitez envoyer le chèque fidélité par mail ; si celui-ci n'est pas renseigné vous avez toujours la possibilité de le renseigner temporairement en sélectionnant le client et en indiquant le mail (cliquer sur sur

[Forcer une adresse mail](#)).

Une fois que cette étape de vérification est terminée vous pouvez accéder à l'onglet de diffusion.

A ce stade, vous avez la possibilité d'éditer le formulaire avec le chèque fidélité pour chacun des clients sélectionné en cliquant sur [Imprimer](#) ou d'envoyer un mail avec en pièce jointe le document contenant le chèque fidélité en cliquant sur [Mail](#) .



Le sujet du mail ainsi que le contenu peut être paramétré (comme les mails édités depuis ABELIA) afin de ne pas être ressaisi à chaque diffusion.

La pièce jointe se présente sous la forme suivante :



Dossier Horidemo

'Pépinières et Etablissement Horticole'
AQUILA Informatique Tous droits réservés
44120 VERTOU
Tél : 02.40.85.34.34 Fax :
SARL 4444 - RCS: RCS 123456789 76 - SIRET: SIRET 567895 - TVA: 111122223333
www.abelia.fr abelia@abelia.fr

CLIENT HELENE

6, rue des jardins en fleur
44000 NANTES

Cher client,

Nous sommes heureux de récompenser votre fidélité ...

Vous trouverez en bas de page un chèque de fidélité.



Le chèque fidélité

10,00 €



Valable jusqu'à : 30/06/2016
Compte fidélité : 000032
Réservé à : CLIENT HELENE

Ces chèques sont utilisables en une seule fois et ne peuvent donner lieu à un remboursement.

3. GESTION DES CHÈQUES PÉRIMÉS OU NON DIFFUSÉS

+ Menu Caisse > Situation des cartes de fidélité > Onglet Gestion des chèques périmés ou non diffusés

Cet écran vous permet de supprimer :

- ▶ les chèques de fidélité que vous n'avez pas diffusés (ces chèques existent mais n'ont pas lieu d'exister et sont donc une erreur de création)
- ▶ les chèques qui ont été diffusés et pas utilisés mais dont la date de péremption est passée (ils ne pourront donc plus être utilisés).

Ces suppressions vous permettent d'alléger le contenu du tableau des chèques à diffuser.