

# TUTORIEL :

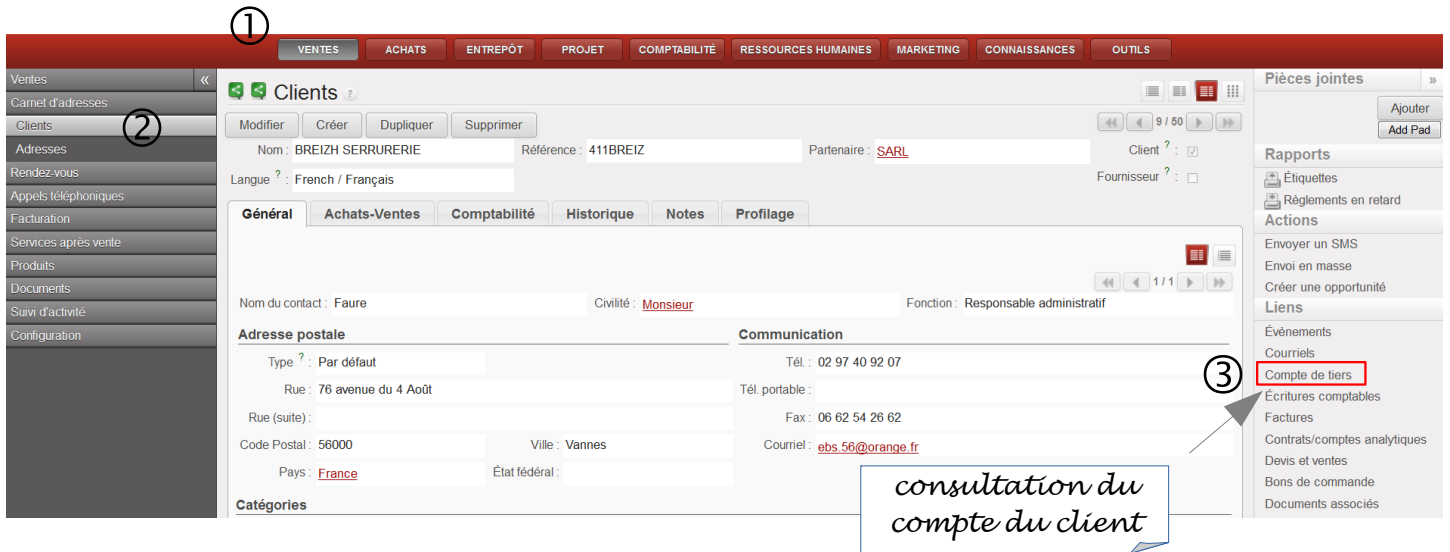
## Création d'une réclamation client ou fournisseur

Pour ce tutoriel nous prendrons l'exemple d'un gestionnaire administratif des ventes qui doit créer une réclamation client pour une facture impayée.

### PREMIÈRE ÉTAPE :

#### OUVERTURE DE LA FICHE CLIENT ET CONSULTATION DU COMPTE

VENTES ⇒ CARNET D'ADRESSES ⇒ CLIENTS

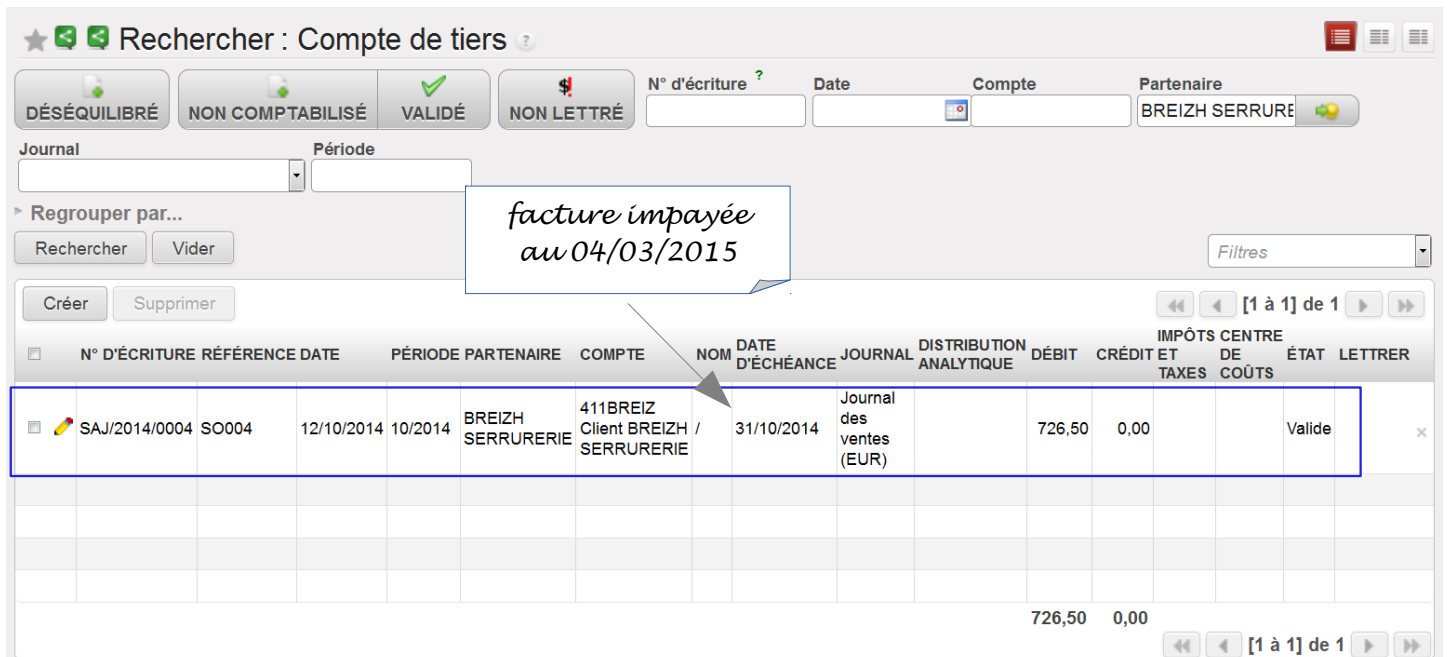


① Clients

② Clients

③ Compte de tiers

consultation du compte du client



Rechercher : Compte de tiers

DÉSÉQUILIBRÉ NON COMPTABILISÉ VALIDÉ NON LETTRÉ

Journal Période

Regrouper par... Rechercher Vider

facture impayée au 04/03/2015

N° D'ÉCRITURE	RÉFÉRENCE	DATE	PÉRIODE	PARTENAIRE	COMPTE	NOM	DATE D'ÉCHÉANCE	JOURNAL	DISTRIBUTION ANALYTIQUE	DÉBIT	CRÉDIT	IMPÔTS ET TAXES	CENTRE DE COÛTS	ÉTAT	LETTRER
SAJ/2014/0004	SO004	12/10/2014	10/2014	BREIZH SERRURERIE	411BREIZ Client BREIZH / SERRURERIE		31/10/2014	Journal des ventes (EUR)		726,50	0,00			Valide	

726,50 0,00

## ▣ DEUXIÈME ÉTAPE : ↳ CRÉATION DE LA RÉCLAMATION

The screenshot shows the 'Clients' form in OpenERP. The main form is titled 'Clients' and contains fields for 'Nom' (BREIZH SERRURERIE), 'Référence' (411BREIZ), 'Partenaire' (SARL), and 'Langue' (French / Français). Below these are tabs for 'Général', 'Achats-Ventes', 'Comptabilité', 'Historique', 'Notes', and 'Profilage'. The 'Général' tab is active, showing contact details like 'Nom du contact' (Faure), 'Civilité' (Monsieur), and 'Fonction' (Responsable administratif). There are also sections for 'Adresse postale' and 'Communication'. On the right side, there is a sidebar with various actions and reports. A red box highlights the 'Réclamations' link in the sidebar. A blue callout box with the text 'ouverture du lien' has an arrow pointing to this link.

The screenshot shows the 'Rechercher : Réclamations' search interface. At the top, there are tabs for 'VENTES', 'ACHATS', 'ENTREPÔT', 'PROJET', 'COMPTABILITÉ', 'RESSOURCES HUMAINES', 'MARKETING', 'CONNAISSANCES', and 'OUTILS'. Below these are filters for 'Objet de la réclamation' (Partenaire) and 'Responsable' (BREIZH SERRURERIE). There are buttons for 'NOUVEAU', 'EN COURS', and 'EN ATTENTE'. A 'Grouper par ...' section includes 'Rechercher' and 'Vider' buttons. A red box highlights the 'Créer' button. Below this is a table with columns: 'OBJET DE LA RÉCLAMATION', 'PARTENAIRE', 'RESPONSABLE', 'DATE DE LA RÉCLAMATION', 'DATE DE LA PROCHAINE ACTION', 'ACTION SUIVANTE', 'TYPE', and 'STATUS'. A blue callout box with the text 'création de la réclamation' has an arrow pointing to the 'Créer' button.

⑧

## Reclamations

**Enregistrer** Annuler

Objet de la réclamation : **Facture du 12/10 impayée** ① Date de la réclamation : 04/03/2015 14:41:50 ②

Responsable : Marjorie COILLOFF Equipe commerciale ? Étape :

Priorité : La plus haute ③ Échéance : 31/10/2014 ④

**Description de la réclamation** Suivi Communication et historique

**Rédacteur de la réclamation** Responsabilités

Partenaire : BREIZH SERRURERIE Responsable de l'incident :

Contact : Faure, France, Vannes, 76 avenue du 4 Août Catégorie :

Téléphone : 02 97 40 92 07 Référence : Facture SAJ/2014/0004 ⑤ ⑥

Courriel ? : ebs.56@orange.fr

**Description de la réclamation / de l'action**

Facture n° SAJ/2014/0004 du 12/10/2014 de 726.50 € est toujours impayée.  
Envoyer une relance ⑦

*saisie des éléments de la réclamation*

Nouveau En cours Fermé Annuler En attente Ouverte