Pallet Control
TOWER

GUIDE PRATIQUE

Guide pratique des opérations

Cinq scénarios concrets, du départ des palettes jusqu'au relevé client, avec des données d'exemple et le résultat attendu à chaque étape.

Version	Édition	Public	Édition du guide
1.1.4	Business	Utilisateurs au quotidien	Octobre 2026

Sommaire

0 Avant de commencer : les données d'exemple

1 Enregistrer une consignation de 100 palettes chez un client

2 Enregistrer le retour de 60 palettes et comprendre le solde

3 Identifier les 40 palettes à récupérer et leur exposition financière

4 Gérer un litige sur 10 palettes endommagées

5 Générer le relevé PDF du client et vérifier son compte

Le fil conducteur

Les cinq scénarios forment une seule histoire : 100 palettes EUR partent chez un client, 60 reviennent dont 10 endommagées, 40 restent à récupérer. Suivez-les dans l'ordre : chaque scénario s'appuie sur le précédent.

Les noms et les montants sont des exemples. Remplacez-les par vos propres données. Les écrans sont décrits avec l'interface en français ; le manuel utilisateur détaille chaque écran.

0 Avant de commencer : les données d'exemple

Les scénarios supposent que les informations de base existent déjà. Si ce n'est pas le cas, créez-les une fois ; le manuel utilisateur (chapitre 6) détaille chaque écran.

Type de palette	Stocks › Types de palettes : **EUR** (code EUR)
Dépôt	Partenaires › Dépôts : **Dépôt principal**
Client	Partenaires › Clients : **Client Exemple SARL**
Stock initial	Stocks › Stock initial : **500 palettes EUR** au Dépôt principal, valeur unitaire **12,00 €**

> **La valeur unitaire est indispensable au scénario 3**
> La valeur des palettes dehors est calculée avec la **dernière valeur unitaire saisie** pour chaque type, dans le stock initial ou les nouvelles entrées. Sans valeur unitaire, le logiciel affiche « Prix unitaires non renseignés » et la valeur exposée reste à 0.

SCÉNARIO 1

1 Enregistrer une consignation de 100 palettes

Données d'exemple

Date du mouvement	Date du jour
Origine	Dépôt principal
Type de destinataire	Client
Destinataire	Client Exemple SARL
Ligne de palettes	Type EUR, quantité envoyée **100**
Transport (facultatif)	Transporteur, chauffeur et immatriculation si connus

Étapes

1. Ouvrez Opérations › Consignations, puis cliquez sur `Nouveau bon`.
2. Dans **Informations du mouvement**, saisissez la `Date du mouvement`, choisissez l'`Origine` **Dépôt principal** dans la liste des dépôts actifs, puis le `Type de destinataire` « Client », puis **Client Exemple SARL**.
3. Renseignez si vous le souhaitez la partie **Transport**.

4. Dans **Lignes de palettes**, cliquez sur `Ajouter une ligne`, choisissez le type **EUR** et saisissez **100** en quantité envoyée.
5. Cliquez sur `Créer le bon`.
6. Sur la fiche du bon, cliquez sur `Télécharger le PDF` pour imprimer le bon. Il porte un QR code. Faites signer les zones *Expéditeur*, *Chauffeur* et *Destinataire* si vous utilisez la signature à l'écran.

Résultat attendu

> - Le message « Bon N° … créé avec succès » s'affiche. Le numéro est attribué automatiquement.
> - Dans la liste des bons : **Envoyées 100 · Retournées 0 · Solde 100**, statut **Non retourné**.
> - Le grand-livre (Stocks › Inventaire (grand-livre)) contient une écriture « Sortie consignation » pour ce bon.

SCÉNARIO 2

2 Enregistrer le retour de 60 palettes

Données d'exemple

Bon concerné	Le bon du scénario 1 (Client Exemple SARL)
Ligne de palettes	EUR (solde affiché : 100)
Quantité retournée	**60**
Dont endommagées	**10** (elles servent au scénario 4)
Date du retour	Date du jour

Étapes

1. Ouvrez Opérations › Retours.
2. **Étape 1 — Retrouver le bon de consignation** : recherchez le numéro du bon ou filtrez sur **Client Exemple SARL**, puis sélectionnez le bon.
3. **Étape 2 — Enregistrer le retour** : choisissez la `Ligne de palettes` EUR, saisissez `Quantité retournée` **60**, `Dont endommagées` **10**, puis la `Date du retour`.
4. Cliquez sur `Enregistrer le retour`.
5. Facultatif : sur la fiche du bon, dans l'**Historique des retours**, cliquez sur `Approuver` une fois le retour contrôlé.

Résultat attendu

> - Le message « Retour enregistré. » s'affiche.
> - Le bon affiche **Envoyées 100 · Retournées 60 · Solde 40**, statut **Partiel**.
> - Le grand-livre contient une écriture « Retour » pour les 50 palettes en bon état et une écriture « Retour endommagé » pour les 10 palettes endommagées.

Comprendre le solde

```
Solde = palettes envoyées − palettes retournées = 100 − 60 = 40 palettes
```

- Les palettes **endommagées comptent comme retournées** : elles sont revenues chez vous. Elles sont seulement inscrites à part dans le stock.
- Le solde est mis à jour dès l'enregistrement du retour. L'approbation est un contrôle interne : elle ne change pas le solde.
- On ne peut pas retourner plus que le solde de la ligne : le maximum est affiché à côté du champ.

SCÉNARIO 3

3 Identifier les 40 palettes à récupérer et leur valeur

Les 40 palettes du solde sont toujours chez le client. Trois écrans permettent de les suivre.

Étapes

1. **La liste des bons** : Opérations › Consignations, filtre de statut `Ouverts (non soldés)`. Le bon apparaît avec un **solde de 40**.
2. **La fiche du client** : Partenaires › Clients, cliquez sur **Client Exemple SARL**. Lisez `Solde en cours` et `Valeur à risque`.
3. **Le tableau de bord** : l'indicateur **Valeur exposée** et, avec le thème NEXUS, le panneau **Exposition financière** et sa liste « Clients les plus exposés (palettes) ».
4. **Le plan de récupération** : Opérations › Plan de récupération. Le bon apparaît avec un solde de 40 et sa priorité : **Normal** pendant les 15 premiers jours, **Élevé** de 16 à 30 jours, puis **Urgent** dès qu'il passe au statut En retard. Le bouton `PDF` exporte la liste affichée.

Le calcul de l'exposition

```
Valeur à risque = solde × dernière valeur unitaire du type = 40 × 12,00 € = 480,00 €
```

Résultat attendu

- Fiche client : **Solde en cours 40**, **Valeur à risque 480,00 €**, **1 bon ouvert**.
- Tableau de bord : les 40 palettes sont comprises dans « Palettes en circulation », et les 480,00 € dans la « Valeur exposée ».
- Plan de récupération : **1 bon, 40 palettes à récupérer** et une valeur exposée de **480,00 €** (module Analyses avancées, inclus dans l'édition Business).

Si le client a d'autres bons

La fiche client et le tableau de bord additionnent tous les bons ouverts du client. Les chiffres ci-dessus correspondent au cas où ce bon est le seul.

Passage en retard

Un bon non soldé passe au statut **En retard** au-delà de **30 jours**. Il apparaît alors dans l'indicateur « Bons en retard » et dans les alertes du tableau de bord.

SCÉNARIO 4

4 Gérer un litige sur 10 palettes endommagées

Les 10 palettes endommagées du scénario 2 sont déjà comptées dans le retour. Le litige sert à documenter le désaccord et sa résolution avec le client.

Données d'exemple

Bon concerné	Le bon du scénario 1
Type de litige	Endommagées
Description	« 10 palettes EUR revenues endommagées lors du retour du JJ/MM/AAAA. »
Compensation (facultatif)	120,00 € (10 × 12,00 €), montant convenu avec le client

Étapes

1. Ouvrez Opérations › Litiges, puis cliquez sur **Nouveau litige**.
2. Recherchez et sélectionnez le **bon de consignation** concerné.
3. Choisissez le **Type de litige** **Endommagées** et rédigez la description. Le nombre de palettes s'indique dans la description : le formulaire n'a pas de champ quantité.
4. Cliquez sur **Créer le litige**. Le litige est au statut **Ouvert**.
5. Ouvrez le litige et cliquez sur **Passer en analyse**. Ajoutez les **Photos justificatives**.
6. Une fois l'accord trouvé, saisissez les **Notes de résolution** et le **Montant de la compensation (€, facultatif)**, puis cliquez sur **Résoudre**. Cliquez sur **Rejeter** si la réclamation n'est pas retenue.

Résultat attendu

- Le litige passe par les statuts **Ouvert** → **En analyse** → **Résolu**, avec l'auteur et la date d'ouverture.
- La compensation de 120,00 € est affichée sur le litige.
- Le litige ne modifie **ni le stock ni le solde** du bon : la compensation est une information de suivi. Elle ne génère ni facture ni écriture comptable.

Générer la lettre de réclamation

1. Sur la fiche du litige, dans le cadre **Lettre de réclamation**, choisissez la **Langue de la lettre** **Français**.
2. Cliquez sur **Générer une réclamation PDF** et enregistrez le fichier.

- La lettre reprend votre identité, **Client Exemple SARL** (avec son adresse si elle figure sur la fiche client), les références du litige et du bon, l'objet « Réclamation - Palettes endommagées », la description, et la situation du bon : **envoyées 100, retournées 60, solde 40**.
- Elle ne mentionne pas la compensation et ne joint pas les photos. Elle ne modifie ni le stock, ni le solde, ni la facturation.

SCÉNARIO 5

5 Générer le relevé PDF du client

Étapes

1. Ouvrez Partenaires › Clients et cliquez sur **Client Exemple SARL**. La fiche s'ouvre aussi depuis la recherche globale.
2. Vérifiez les indicateurs de la fiche avant l'envoi (voir le tableau ci-dessous).
3. En haut à droite, cliquez sur **PDF**. Le relevé est enregistré sous le nom `statement-Client-Exemple-SARL-<date>.pdf`. Le bouton **Excel** voisin donne le même relevé au format Excel.
4. Envoyez le relevé au client par votre messagerie habituelle.

Vérifier le compte : résultat attendu

Sur la fiche client	Dans le relevé PDF	Valeur attendue
Total envoyé	Total Sent	100
Total retourné	Total Returned	60
Solde en cours	Outstanding Balance	40
Bons ouverts	Open Notes	1
Valeur à risque	Value at Risk	480 €

Le relevé se termine par la liste des bons du client (N°, date, envoyées, retournées, solde et statut). On y retrouve le bon du scénario 1 avec un solde de 40.

Bon à savoir

- Le relevé PDF est **rédigé en anglais**, quelle que soit la langue du logiciel. Le tableau ci-dessus donne la correspondance des intitulés.
- Les chiffres sont ceux du jour de la génération et portent sur **tous les bons** du client.
- Si les chiffres ne correspondent pas à vos documents, vérifiez d'abord les retours du bon (Historique des retours) et les valeurs unitaires saisies.

ASSISTANCE

palletcontroltower@outlook.com

Indiquez votre société, votre référence de commande, l'identifiant de l'ordinateur et une description du problème.