Factures : dépannage des mises à jour des données

Conseils de dépannage et bonnes pratiques pour tout ce qui concerne les factures de vente, y compris les avoirs.

Mis à jour 17 décembre 2025

Comment Qargo gère-t-il les mises à jour des données client pour les factures et les avoirs ?

Dans Qargo, les données client affichées sur les factures et les avoirs sont **déterminées au moment de la création du document**, et non au moment de l'impression ou de la génération. Les modifications apportées aux coordonnées du client après la création d'un document ne s'appliquent donc pas automatiquement à ce document, même s'il est réimprimé ou régénéré. Les explications détaillées et les étapes pour résoudre les problèmes associés figurent ci-dessous.

Principes clés de l'utilisation des données client dans Qargo

1. **Données figées au moment de la création du document :** - Les données client, comme le nom et l'adresse, sont reprises automatiquement depuis la fiche client au moment de la création d'une facture ou d'un avoir. - Les modifications apportées à la fiche client après la création ne mettent pas à jour les documents existants. Cela s'applique même si un document est réimprimé ou régénéré plus tard.

Questions fréquentes

Avoirs :

Pourquoi un avoir affiche-t-il une ancienne adresse client ?

Les avoirs affichent l'adresse du client telle qu'elle était enregistrée au moment de leur création. La mise à jour de l'adresse dans le profil client après la création d'un avoir n'a aucun effet sur cet avoir, quel que soit le moment où il est imprimé ou généré.

Factures :

Pourquoi une facture n'affiche-t-elle pas le nom client mis à jour ?

Pour les factures, le nom du client est également repris au moment de la création du document. Qargo permet toutefois aux utilisateurs de mettre à jour manuellement ces données sur une facture déjà créée en relançant certains processus :

1. **Vérifier que la fiche client est correcte :** mettre à jour le nom du client dans le champ concerné de son profil.
2. **Relancer la facture :** suivre ces étapes : - Supprimer le groupe de facturation actuel de la commande. - Annuler la tâche « Prêt à facturer ». - Relancer la tâche « Prêt à facturer ».

Le groupe de facturation est alors reconstruit, et le système reprend les données client mises à jour dans la nouvelle facture.

Bonnes pratiques à connaître pour les utilisateurs

Pour garantir l'exactitude des données :

- Toujours vérifier les coordonnées du client dans son profil avant de créer des factures et des avoirs.
- Si des données manquent sur une facture, vérifier qu'elles figurent bien sur la commande, dans les bons champs. Les modèles de facture sont associés à des champs précis. Si les données ne sont pas enregistrées dans la commande, elles ne seront donc pas disponibles sur la commande.

- En cas d’écarts dans des documents existants, suivre les étapes de dépannage décrites pour les factures ou, si nécessaire, émettre à nouveau les avoirs.

Comprendre l’indicateur « Les frais sont obsolètes » dans Qargo

Qu’est-ce que l’indicateur « Les frais sont obsolètes » ?

Dans Qargo, l’indicateur « les frais sont obsolètes » est un signal système affiché sur une commande lorsque la grille tarifaire associée (par ex. tarifs, supplément carburant ou autres éléments de tarification) a été modifiée après la définition des frais de la commande. Les frais actuels de la commande ne correspondent donc pas à la dernière version de la grille tarifaire concernée. Cet indicateur ne constitue ni une erreur ni un avertissement ; il est purement informatif.

Quand faut-il agir ?

Dans la plupart des cas, aucune action n’est nécessaire lorsque la notification « les frais sont obsolètes » s’affiche, en particulier dans les situations suivantes :

- Les prix de la commande ont été saisis manuellement et ne dépendent pas d’une grille tarifaire ou d’un supplément carburant actif.
- Les frais ont été vérifiés et sont jugés exacts pour la commande concernée.

L’indicateur sert à signaler d’éventuels écarts dus à des mises à jour du système de tarification, et non à exiger un recalcul manuel.

Ignorer l’indicateur a-t-il un effet sur la facturation ?

Non, ignorer l’indicateur « les frais sont obsolètes » ne pose aucun problème lors de la facturation. La commande peut être facturée comme d’habitude, même si l’indicateur est affiché. Le système garantit que ce signal informatif n’a aucun effet sur le processus de facturation.

Conclusion

L’indicateur « les frais sont obsolètes » est un outil utile qui signale les modifications de la grille tarifaire susceptibles d’avoir un effet sur la commande. Sa présence ne nécessite toutefois généralement aucune action et n’interfère pas avec la facturation. Le choix de recalculer ou non les frais dépend donc de l’utilisation d’un système de tarification actif pour la commande ou d’une saisie manuelle des prix.