

Gérer les commandes clients et les livraisons partielles

La commande client BCV mémorise les quantités à livrer. Chaque BLV lié sort uniquement le réel expédié et les quantités restantes sont suivies comme reliquats actifs ou mises en sommeil lorsqu'elles sont abandonnées.

Fiche : DOC-BCV-001 **Public :** ADV, commerciaux, préparateurs, logistique et techniciens

Risque : élevé **Catégorie :** Documents commerciaux — Ventes et facturation

Mise à jour : 6 août 2026

Réponse directe

Créez ou ouvrez le **bon de commande client BCV**, puis transformez-le en **bon de livraison BLV**. Dans le BLV généré, conservez uniquement les quantités réellement livrées. À la sauvegarde, les quantités non livrées ou partiellement livrées restent en **reliquat**. Laissez-les actives pour une livraison ultérieure ou mettez-les en sommeil dans **Clients > Procédures > Gestion des reliquats** si elles ne seront plus honorées.

Conseil technicien général

Conseil technicien — Avant toute modification, créez une sauvegarde exploitable, relevez les réglages existants et testez sur un dossier ou une caisse de recette. Modifiez un seul réglage à la fois, consignez le résultat et faites valider les changements sensibles par un technicien KWISATZ.

Sommaire

1. Protection des données
2. Cycle standard
3. Prérequis
4. Créer la commande client
5. Créer un BCV depuis la Vente directe

6. Transformer le BCV en BLV
7. Livraison partielle manuelle
8. Limiter automatiquement au stock physique
9. Proposer la gestion des reliquats à la sauvegarde
10. Gestion des reliquats clients
11. Activer ou mettre en sommeil un reliquat
12. Livrer le solde ultérieurement
13. Exemple de livraison en deux fois
14. Livraison automatique des BCV
15. Options de livraison automatique
16. Regrouper plusieurs commandes en un BLV
17. Suivre les commandes
18. Statut historique et reste opérationnel
19. Finaliser une commande non soldée
20. Impact sur le stock
21. Lots, séries et péremption
22. Adresses multiples
23. Facturer les livraisons
24. Acomptes sur commande
25. Clôture de période des documents
26. Personnaliser la liste de suivi
27. Checklist avant validation du BLV
28. Compatibilité documentée
29. Diagnostic rapide
30. Résultat attendu
31. Sources documentaires

1. Protection des données

Protection des données — Limitez les données exportées au strict nécessaire, protégez les fichiers et restreignez les accès. Supprimez les copies devenues inutiles, respectez les oppositions et désabonnements, et n'imprimez pas de données sensibles sans nécessité opérationnelle. Une carte, un code-barres ou un identifiant visible ne constitue pas à lui seul une preuve d'identité forte.

2. Cycle standard

Code	Document	Rôle	Effet stock
BCV	Bon de commande client	Enregistre les quantités commandées et à livrer.	Pas de sortie physique dans le cycle standard.
BLV	Bon de livraison client	Enregistre les quantités réellement remises ou expédiées.	Sortie de stock pour les articles stockables.
FAV	Facture client	Facture les livraisons ou la commande selon le circuit.	Une facture liée au BLV ne doit pas refaire la sortie.

Le cycle recommandé est **BCV** → **BLV** → **FAV**. KWISATZ permet de brûler des étapes, mais le passage par le BLV offre la meilleure traçabilité physique des livraisons partielles.

3. Prérequis

- Client, adresses de facturation et de livraison contrôlés.
- Articles, variantes et unités correctement créés.
- Bon dépôt ou magasin sélectionné.
- Stock physique connu.
- Prix, remises, TVA, frais et port vérifiés.
- Droits de création, transformation et modification attribués.
- Préférences BCV et BLV contrôlées.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

4. Créer la commande client

1. Ouvrez la fiche client.
2. Accédez aux bons de commande de vente.
3. Créez un nouveau **BCV**.

4. Vérifiez le client et l'adresse de livraison.
5. Contrôlez la date, le vendeur, l'affaire et la référence client.
6. Ajoutez les articles et quantités commandées.
7. Contrôlez les prix, remises et TVA.
8. Renseignez la date ou les informations de livraison prévues si les champs existent dans la présentation.
9. Enregistrez et imprimez la confirmation de commande si nécessaire.

5. Créer un BCV depuis la Vente directe

La fonction caisse **111 — Générer un BCV client** transforme le ticket en cours en commande client. Le ticket doit être associé à un client.

La fonction **113 — Liste de commandes clients** permet d'ouvrir la liste des BCV depuis la Vente directe.

Contrôlez les informations commerciales après génération : un ticket de caisse n'expose pas nécessairement toutes les zones utiles d'une commande client.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

6. Transformer le BCV en BLV

1. Ouvrez la liste des commandes clients ou la fiche du client.
2. Sélectionnez le BCV à livrer.
3. Cliquez sur **Transformer**.
4. Choisissez **Bon de livraison**.
5. Confirmez la transformation.
6. Ouvrez le BLV généré.
7. Contrôlez les quantités transférées.
8. Corrigez-les pour conserver uniquement le réel livré.
9. Validez le BLV.
10. Imprimez ou envoyez le document.

Le BCV reste lié au BLV et KWISATZ peut tenir compte des quantités déjà livrées lors des transformations suivantes.

7. Livraison partielle manuelle

Pour livrer seulement une partie d'une ligne, remplacez la quantité transférée par la quantité réellement livrée.

Article	Commandé	Livré dans le BLV	Reliquat
Article A	10	6	4
Article B	5	5	0
Article C	3	0	3

Reliquat = quantité commandée – quantités déjà livrées

Ne laissez pas la quantité commandée complète dans le BLV si elle n'est pas physiquement sortie. Le stock et le suivi client seraient faux.

8. Limiter automatiquement au stock physique

Outils > Préférences > Infos documents > BCV

La préférence documentée **Transfert en bon de livraison — Limiter les quantités au stock physique disponible** limite automatiquement les quantités du BLV au stock disponible.

- Si tout le stock est disponible, la quantité complète est transférée.
- Si le stock est insuffisant, le BLV est généré partiellement.
- KWISATZ peut signaler que le transfert est partiel en raison du stock insuffisant.
- L'utilisateur peut ensuite contrôler le document généré.

Cette limitation aide à prévenir une livraison négative, mais ne remplace pas le contrôle physique de la préparation. La documentation indique que l'utilisateur peut encore forcer certaines quantités dans le document.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

9. Proposer la gestion des reliquats à la sauvegarde

Outils > Préférences > Infos documents > BLV > Proposer la gestion des reliquats

Lorsque le BLV a été créé en liaison avec un BCV et que des lignes ne sont pas ou sont partiellement livrées, cette préférence affiche la gestion des reliquats à la sauvegarde.

- Conservez actif ce qui doit être livré plus tard.
- Mettez en sommeil ce qui est abandonné.
- Vérifiez chaque ligne avant confirmation.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

10. Gestion des reliquats clients

Clients > Procédures > Gestion des reliquats

Cette fenêtre présente les lignes de commandes non livrées ou incomplètement livrées.

Sélection	Résultat
Tous	Affiche tous les reliquats.
Uniquement actifs	Affiche les lignes qui doivent encore être livrées.
Uniquement en sommeil	Affiche les lignes dont Ignorer reliquat est actif.
Client	Limite la liste à un client.
Produit	Limite la liste à un article.

11. Activer ou mettre en sommeil un reliquat

1. Ouvrez la gestion des reliquats.
2. Filtrez le client ou l'article.
3. Sélectionnez la ligne.
4. Appuyez sur **Entrée**.
5. Confirmez le changement d'état.

La fenêtre documentée permet également de mettre en sommeil ou de remettre en activité plusieurs lignes sélectionnées et d'imprimer un journal des reliquats.

Mettre un reliquat en sommeil ne crée pas de BLV et ne modifie pas le stock. Cela signifie seulement que la quantité restante ne sera plus suivie comme livraison attendue.

12. Livrer le solde ultérieurement

1. Rouvrez le BCV d'origine.
2. Contrôlez les BLV déjà liés.
3. Relancez la transformation vers un nouveau BLV.
4. Vérifiez que seules les quantités restantes sont proposées.
5. Adaptez les quantités au réel préparé.
6. Validez le nouveau BLV.
7. Contrôlez que le reliquat devient nul ou reste cohérent.

Ne dupliquez pas manuellement la commande pour livrer le solde : vous perdriez le lien entre quantité commandée, déjà livrée et restant à livrer.

13. Exemple de livraison en deux fois

Étape	Quantité	Effet
BCV initial	10	10 à livrer, aucun stock sorti.
Premier BLV	6	6 sortis du stock, reliquat actif de 4.
Deuxième BLV	4	4 sortis du stock, reliquat nul.
Facture liée	10 ou deux factures selon le circuit	Pas de double mouvement pour les lignes issues des BLV.

14. Livraison automatique des BCV

La procédure **Livraison automatique des BCV** crée automatiquement des BLV à partir des commandes et peut tenir compte des quantités déjà livrées.

Seuls les clients marqués comme participant à la livraison automatique dans leur fiche sont concernés.

Critère	Usage
Client	Limiter à un seul client.
Famille	Limiter à une famille de clients.
Catégorie	Limiter à une catégorie de clients.
Commercial	Limiter aux clients d'un vendeur.
Période des BCV	Définir les commandes retenues.
Date d'émission des BLV	Définir la date des documents générés.

15. Options de livraison automatique

- **Regrouper si possible** : regroupe plusieurs lignes ou commandes dans un BLV par client lorsque les documents sont compatibles.
- **Demander confirmation avant chaque BL** : valide chaque création individuellement.
- À la fin, KWISATZ peut proposer d'imprimer les BLV générés.

Le regroupement exige des caractéristiques compatibles, notamment le type de saisie HT/TTC, la devise et les règles de TVA. Contrôlez un échantillon avant un traitement de masse.

16. Regrouper plusieurs commandes en un BLV

Les préférences BCV documentent notamment :

- **Regrouper sans tenir compte du vendeur ;**
- **Regrouper sans tenir compte de l'affaire.**

Activer ces options facilite le regroupement, mais peut réduire la lisibilité commerciale ou analytique. Vérifiez si le vendeur et l'affaire doivent rester séparés.

17. Suivre les commandes

Utilisez la liste des commandes clients pour filtrer les documents selon leur état de livraison.

- Non livrées.
- Partiellement livrées.
- Totalelement livrées.
- Avec ou sans reste à livrer selon les colonnes disponibles.
- Par client, vendeur, période ou magasin.

Personnalisez la liste pour afficher les quantités commandées, livrées et restantes, les références, dates, vendeurs et documents liés lorsque ces champs sont disponibles.

18. Statut historique et reste opérationnel

Une commande ayant connu une livraison partielle peut conserver une trace historique de traitement partiel, même lorsque les derniers reliquats ne doivent plus être honorés selon le fonctionnement de la version.

Pour piloter les préparations, contrôlez surtout les **reliquats actifs** et le **reste à livrer**, et pas uniquement un libellé global « partiel ».

19. Finaliser une commande non soldée

Lorsqu'un client renonce à la quantité restante :

1. Vérifiez qu'aucune autre livraison n'est prévue.
2. Ouvrez la gestion des reliquats.
3. Filtrez la commande, le client ou le produit.
4. Mettez les lignes restantes en sommeil.
5. Contrôlez qu'aucun reliquat actif ne subsiste.
6. Ajoutez un commentaire ou une trace de l'accord client.

Ne créez pas un BLV à quantité zéro pour simuler l'abandon. La gestion des reliquats est la procédure dédiée.

20. Impact sur le stock

Action	Impact attendu
Création BCV	Pas de mouvement physique.
Validation BLV	Sortie des quantités livrées.
Reliquat actif	Pas de sortie tant qu'aucun BLV n'est créé.
Reliquat en sommeil	Aucun mouvement ; abandon du suivi restant.
FAV liée au BLV	Pas de seconde sortie des mêmes lignes.

21. Lots, séries et péremption

Pour les articles suivis par lot ou numéro de série, sélectionnez les identifiants réellement livrés dans le BLV.

- Ne copiez pas un lot théorique depuis la commande.
- Contrôlez la disponibilité dans le dépôt.
- Vérifiez la quantité par lot ou série.
- Contrôlez la péremption si elle est suivie.

Une livraison partielle doit être cohérente à la fois en quantité globale et dans la répartition par lot ou numéro de série.

22. Adresses multiples

Le BLV doit utiliser l'adresse où la marchandise est réellement livrée.

- Contrôlez l'adresse principale de livraison.
- Sélectionnez une adresse supplémentaire si nécessaire.
- Vérifiez le nom du destinataire, la voie, le code postal et la ville.
- Contrôlez l'adresse après transformation.

23. Facturer les livraisons

Après les BLV, créez les FAV depuis les livraisons liées.

- Facturer chaque BLV séparément.
- Regrouper plusieurs BLV compatibles sur une facture.
- Attendre la livraison totale puis facturer l'ensemble, selon la procédure commerciale.

Ne facturez pas indépendamment les mêmes lignes depuis le BCV et depuis les BLV. Contrôlez les liens et les quantités déjà facturées.

24. Acomptes sur commande

Un acompte peut être enregistré sur une commande client. La base support indique que l'origine financière peut rester **BCV** jusqu'à la transformation en facture.

Lors de la transformation en FAV, contrôlez la reprise de l'acompte et évitez de l'enregistrer une seconde fois. Un règlement de gestion commerciale n'alimente pas automatiquement le financier de caisse.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

25. Clôture de période des documents

Clients > Procédures > Clôture de période

Cette procédure peut valider définitivement les DEV, BCV, BLV et FAV de la période. Les documents marqués ne sont plus modifiables.

Ne clôturez pas une période avant d'avoir corrigé les quantités, les reliquats et les liens de livraison et de facturation.

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

26. Personnaliser la liste de suivi

1. Ouvrez la liste des commandes.
2. Faites un clic droit dans le tableau.
3. Choisissez **Configurer les colonnes affichées**.
4. Ajoutez les quantités commandées, livrées et restantes si disponibles.
5. Ajoutez le client, le vendeur, l'affaire, le magasin et les dates.
6. Activez le tri et le filtrage.
7. Validez et rouvrez la liste.

27. Checklist avant validation du BLV

Contrôle	Question
Commande liée	Le BLV provient-il du bon BCV ?
Client	Le destinataire et l'adresse sont-ils corrects ?
Dépôt	La sortie sera-t-elle faite au bon endroit ?
Quantités	Correspondent-elles au colis réellement préparé ?
Stock	Les quantités sont-elles disponibles ?
Lots / séries	Les identifiants physiques sont-ils exacts ?
Reliquats	Les lignes restantes sont-elles actives ou abandonnées ?
Prix / TVA	Le document reste-t-il conforme à la commande ?
Impression	Le BL remis au client correspond-il au document validé ?

28. Compatibilité documentée

Fonction	Repère	Condition connue
Générer un BCV depuis la caisse	Fonction 111	Client associé au ticket
Liste des commandes clients	Fonction 113	Accessible depuis la Vente directe
Liste des BLV	Fonction 117	Accessible depuis la Vente directe
Limiter au stock physique	Préférence BCV	Transformation vers BLV
Proposer les reliquats	Préférence BLV	BLV lié à un BCV
Gestion des reliquats	Clients, Procédures	Actif, sommeil, client et produit
Livraison automatique	Procédure clients	Client activé dans sa fiche
Clôture de période	Clients, Procédures	Document ensuite non modifiable

Conseil technicien — Sauvegardez, relevez les réglages existants et testez cette modification sur un dossier ou une caisse de recette. Ne changez qu'un paramètre à la fois et faites valider les réglages sensibles par un technicien KWISATZ.

29. Diagnostic rapide

Le BLV reprend toute la commande malgré un stock insuffisant

Activez la préférence BCV de limitation au stock physique, puis contrôlez quand même le document généré.

La fenêtre des reliquats ne s'ouvre pas à la sauvegarde

Vérifiez la préférence BLV **Proposer la gestion des reliquats** et que le BLV a bien été créé depuis un BCV.

Le reste doit être abandonné

Ouvrez Clients, Procédures, Gestion des reliquats et mettez les lignes concernées en sommeil.

Une ligne en sommeil doit finalement être livrée

Remettez le reliquat en activité avec la même procédure, puis créez le BLV suivant.

Le stock a été sorti deux fois

Recherchez un BLV et une facture indépendante portant les mêmes lignes, puis contrôlez les liens documentaires.

La commande reste affichée comme partielle

Contrôlez d'abord les reliquats actifs et le reste à livrer. Le libellé historique peut dépendre de la version et des lignes déjà livrées.

La livraison automatique ignore un client

Vérifiez l'option Livraison automatique dans la fiche client et les filtres client, famille, catégorie, commercial et période.

Plusieurs BCV ne se regroupent pas

Comparez le type HT/TTC, la devise, la TVA, le vendeur, l'affaire et les autres éléments d'entête ou de pied.

Le BLV est non modifiable

Contrôlez les droits, la protection de date, la clôture de période et la facturation déjà liée.

Un acompte apparaît deux fois

Contrôlez l'acompte d'origine BCV et sa reprise dans la FAV avant tout nouvel enregistrement.

30. Résultat attendu

Chaque BCV conserve les quantités commandées et les BLV liés ne sortent que les quantités réellement livrées. Les reliquats actifs correspondent aux engagements futurs, les reliquats abandonnés sont en sommeil, le stock est cohérent et la facturation ne duplique aucune livraison.

31. Sources documentaires

- Manuel KWISATZ — préférences BCV et BLV, limitation au stock et proposition de gestion des reliquats.
 - Manuel KWISATZ — Clients, Procédures, Gestion des reliquats.
 - Manuel KWISATZ — Livraison automatique des BCV.
 - Fonctions de caisse — fonctions **111**, **113** et **117**.
 - Suivi de développement — limitation des quantités transférées au stock physique.
 - Suivi de développement — clôture de période des documents DEV, BCV, BLV et FAV.
-

Documentation KWISATZ. Validez dans le BLV uniquement les quantités réellement livrées et utilisez la gestion des reliquats pour conserver ou abandonner le solde.

Catégorie : Documents commerciaux — Ventes et facturation · Mise à jour : 6 août 2026.