

Questions et réponses

Comptabilité, articles, produits	
Question	Réponse
La version gratuite de FacturaPlus convient-elle aussi pour ma comptabilité?	Non. La version gratuite de FacturaPlus mise à disposition par Raiffeisen ne convient que pour la facturation. Pour des fonctions étendues (payantes), vous pouvez contacter leanux.ch.
Puis-je aussi saisir des articles ou des produits dans la version gratuite de FacturaPlus?	Non. Aucun article ni produit ne peut être saisi dans la version gratuite de FacturaPlus mise à disposition par Raiffeisen. Pour des fonctions étendues (payantes), vous pouvez contacter leanux.ch.

Nom d'utilisateur et mot de passe	
Question	Réponse
Puis-je modifier le nom d'utilisateur?	Pour des raisons liées à l'assistance, vous ne pouvez pas modifier le nom d'utilisateur.
Puis-je modifier le mot de passe?	Oui. Vous pouvez modifier à tout moment le mot de passe dans les «Paramètres utilisateurs».
Combien de temps mon mot de passe est-il valable?	Le mot de passe reste valide pendant 90 jours. Passé ce délai, vous serez invité à modifier votre mot de passe.

Impression et bulletin de versement	
Question	Réponse
Comment dois-je paramétrer mon imprimante pour que mes bulletins de versement soient imprimés correctement?	Vous trouverez une instruction à ce sujet dans le guide d'utilisation, au chapitre «Paramètres d'impression», ou directement via le lien www.facturaplus.ch/mode-demploi.phtml
Où puis-je me procurer des bulletins de versement orange?	Vous pouvez vous procurer des bulletins de versement orange auprès de votre Banque Raiffeisen ou dans une papeterie.
Où puis-je adapter les mm. pour le bulletin de versement afin que le numéro de référence BVR s'affiche correctement et dans le champ prévu à cet effet?	Vous pouvez adapter les marges dans le point de menu «Paramètres utilisateurs». Quand vous saisissez un nombre (par ex. 2), les mm. se décalent vers la droite ou vers le bas. Si vous saisissez un signe moins devant (-2), les mm. sont décalés vers la gauche ou vers le haut. Important: réalisez une épreuve d'essai que votre Banque Raiffeisen pourra contrôler pour vous.
Existe-t-il un gabarit à l'aide duquel je peux contrôler mon épreuve d'essai / mon bulletin de versement?	Oui. Vous trouverez à la dernière page ou sous le lien www.facturaplus.ch/mode-demploi.phtml un gabarit à l'aide duquel vous pouvez contrôler votre épreuve d'essai. Imprimez le gabarit sur un film transparent et placez-le sur votre épreuve d'essai. Vérifiez les endroits marqués en rouge. Important: faites ensuite contrôler votre épreuve d'essai par votre Banque Raiffeisen afin de garantir un traitement sans erreur.

Base clients/sociétaires	
Question	Réponse
Puis-je utiliser mon propre fichier Excel pour l'importation des données clients?	Non! Veuillez utiliser exclusivement le modèle mis à votre disposition dans le système sous le point de menu «Importer / Clients». Ecrasez les exemples en saisissant vos propres données clients et saisissez les autres clients que vous souhaitez importer.
Pourquoi est-ce que je n'arrive pas à importer mes données clients?	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisez-vous pour l'importation le modèle? Veuillez utiliser exclusivement le modèle mis à votre disposition dans le système sous «Importer / Clients». • Vos données clients sont-elles saisies correctement? Veuillez contrôler les données saisies et veillez à la description dans le champ de commentaires dans le titre de la colonne. Le commentaire s'affiche quand vous passez avec la souris sur le titre de la colonne. • Avez-vous supprimé des colonnes ou des lignes entières dans le fichier Excel? Aucune colonne ou ligne ne doit être supprimée ou ajoutée dans le fichier Excel. • Avez-vous modifié les colonnes AA, AB ou AC? Les colonnes AA, AB et AC doivent toujours comporter les valeurs indiquées par défaut. Ne modifiez pas et ne supprimez pas ces valeurs. • Avez-vous importé plus de 500 clients à la fois? Il est possible d'importer au maximum 500 clients à la fois.
Pourquoi mes données clients dans le système ont-elles été écrasées par l'importation? Que dois-je faire maintenant?	Les données clients dans FacturaPlus sont écrasées par l'importation. C'est pourquoi vous devez toujours attribuer un numéro distinct à chaque client. Saisissez et corrigez les données clients dans Excel et importez-les à nouveau. Les données clients seront alors actualisées / ajoutées dans le système.
Puis-je saisir manuellement la base client et importer en même temps des données clients via Excel?	Vous pouvez saisir manuellement la base client et importer via Excel. Il est toutefois recommandé de ne choisir que l'une des deux variantes. Il faut dans tous les cas veiller à ce qu'un numéro de client distinct soit attribué à chaque client. L'importation écrase les données clients si les numéros de client ne sont pas attribués précisément.
Pourquoi mes clients ne sont-ils affectés à aucun groupe de clients alors que j'ai bien saisi le groupe de clients dans l'Excel d'import?	Les groupes de clients ne peuvent être affectés automatiquement que lorsqu'ils ont déjà été saisis au préalable dans le système. Par conséquent, ouvrez les groupes de clients avant l'import des données clients sous le point de menu «Clients» et «Groupes de clients» dans le système.
Comment puis-je générer une liste de sociétaires / de clients spécifique?	<p>Solution 1: exportez tous les clients saisis sous «Clients» et «Exporter clients». Les données au format Excel peuvent être filtrées et classées en fonction de vos besoins.</p> <p>Solution 2: sous «Clients» et «Rechercher des clients», vous pouvez activer les cases à cocher souhaitées et cliquer sur «Afficher la liste». Pour utiliser ces données, vous pouvez marquer la liste et en faire une copie dans un fichier Excel. Les données peuvent être filtrées et classées en fonction de vos besoins.</p>

Concordance des entrées de paiement										
Question	Réponse									
Ai-je besoin de l'e-banking pour pouvoir utiliser la concordance automatique?	Oui. Vous avez besoin de l'e-banking pour que vos entrées de paiement puissent être importées via un fichier BVR. Votre Banque Raiffeisen ouvre pour vous une base BVR pour que vous puissiez télécharger vos données BVR dans l'e-banking et les importer dans FacturaPlus.									
Comment puis-je effectuer manuellement la concordance de mes factures?	Via le point de menu «Rechercher des factures», vous pouvez ouvrir la facture souhaitée en cliquant sur le numéro de facture. Dans la section «Entrée de paiement», vous pouvez saisir la date, le montant payé et, si vous le souhaitez, une note dans le champ prévu à cet effet. Enregistrez ensuite votre saisie.									
Où puis-je télécharger des données de crédit BVR?	<p>Vous pouvez télécharger vos données de crédit BVR dans l'e-banking. Dans l'e-banking, cliquez sur «Ecritures au crédit BVR disponibles» et définissez vous-même quelles données BVR vous souhaitez télécharger. Cliquez ensuite sur «Continuer» puis sur «Télécharger». Enregistrez le fichier, puis importez-le dans FacturaPlus. Vous trouverez les données de crédit BVR sous le point de menu «Transfert de données» et «Téléchargement BVR».</p> <p>Page de démarrage</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Transfert de données: Données prêtes</th> </tr> <tr> <th>Genre</th> <th>Compte</th> <th>Nouvelles données</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bonifications BVR</td> <td>Compte DEMO [CHF] - Annina Exemple CH66 8132 0000 0012 3451 0</td> <td>20 nouveaux crédits Télécharger</td> </tr> </tbody> </table>	Transfert de données: Données prêtes			Genre	Compte	Nouvelles données	Bonifications BVR	Compte DEMO [CHF] - Annina Exemple CH66 8132 0000 0012 3451 0	20 nouveaux crédits Télécharger
Transfert de données: Données prêtes										
Genre	Compte	Nouvelles données								
Bonifications BVR	Compte DEMO [CHF] - Annina Exemple CH66 8132 0000 0012 3451 0	20 nouveaux crédits Télécharger								

Factures	
Question	Réponse
Pourquoi mes factures ne s'affichent-elles pas toutes?	La recherche peut être configurée manuellement sous le point de menu «Rechercher des factures». Lors de la recherche de factures, ce sont les factures «Ouvert» qui s'affichent par défaut. Cochez la case «Fermé» pour voir aussi les factures fermées (réglées) dans l'aperçu.
Le destinataire de mes factures peut-il aussi imprimer les factures générées par e-mail et les apporter à la poste?	Non. Les factures par e-mail sont conçues pour le paiement électronique. Si le destinataire des factures dispose de l'e-banking, il peut copier les données requises pour le paiement (par ex. le numéro de référence BVR) et les insérer dans le masque de paiement; il n'a pas besoin ainsi de les recopier manuellement.
Pourquoi est-ce que je n'arrive pas à envoyer de facture par e-mail à mon client/sociétaire?	Peut-être n'avez-vous pas saisi d'adresse e-mail. Via le point de menu «Rechercher des clients», vous pouvez ouvrir les données de contact en cliquant sur le nom du client. Saisissez dans le champ «E-mail» l'adresse e-mail de votre client et enregistrez la modification.
Est-ce que je peux supprimer des factures déjà établies?	Oui. Vous pouvez supprimer des factures en cours comme celles déjà bouclées. Recherchez la facture souhaitée sous le point de menu «Rechercher des factures». La facture s'affiche lorsque vous cliquez sur N° de facture. Cliquez ensuite sur «Supprimer» pour procéder à sa suppression définitive.

Factures en masse / Factures en série	
Question	Réponse
Quelle est la différence entre factures en masse et factures en série?	La fonction «Factures en masse» vous permet d'établir une facture pour plusieurs clients à la fois. La fonction «Factures en série» vous permet d'établir plusieurs factures pour un ou plusieurs clients.

Changement de Banque Raiffeisen / gérer les comptes bancaires	
Question	Réponse
Dois-je m'enregistrer à nouveau et ouvrir un deuxième compte FacturaPlus si je change de Banque Raiffeisen?	Non. Vous devez seulement désactiver vos anciens comptes bancaires dans le système puis ajouter les comptes bancaires de la nouvelle Banque Raiffeisen. Vos prochaines factures seront dès lors générées avec le nouveau numéro de référence BVR.
Où puis-je modifier mon code IBAN?	Les codes IBAN ne peuvent être ni modifiés ni supprimés dans le système. Désactivez le compte bancaire dont vous n'avez plus besoin et ajoutez un nouveau compte bancaire avec le nouveau code IBAN.
Comment désactiver un compte bancaire?	Ouvrez les détails du compte bancaire sous le point de menu «Système» et «Compte bancaire» et saisissez une «date valable jusqu'à». Actualisez et enregistrez votre saisie.
Où ajouter / modifier / supprimer un compte bancaire?	Sous le point de menu «Système» et «Compte bancaire», vous pouvez ajouter un nouveau compte bancaire ou modifier la description d'un compte. La suppression d'un compte bancaire n'est pas possible.

Fusion (Fusion de Banques Raiffeisen)	
Question	Réponse
Que dois-je faire si ma Banque Raiffeisen fusionne avec une autre Banque Raiffeisen?	Vous n'avez rien à faire. Votre compte FacturaPlus est conservé, et votre numéro IBAN est adapté lors de la fusion de votre Banque Raiffeisen. Une fois la fusion réalisée, vos factures sont générées avec le nouveau numéro de référence BVR.

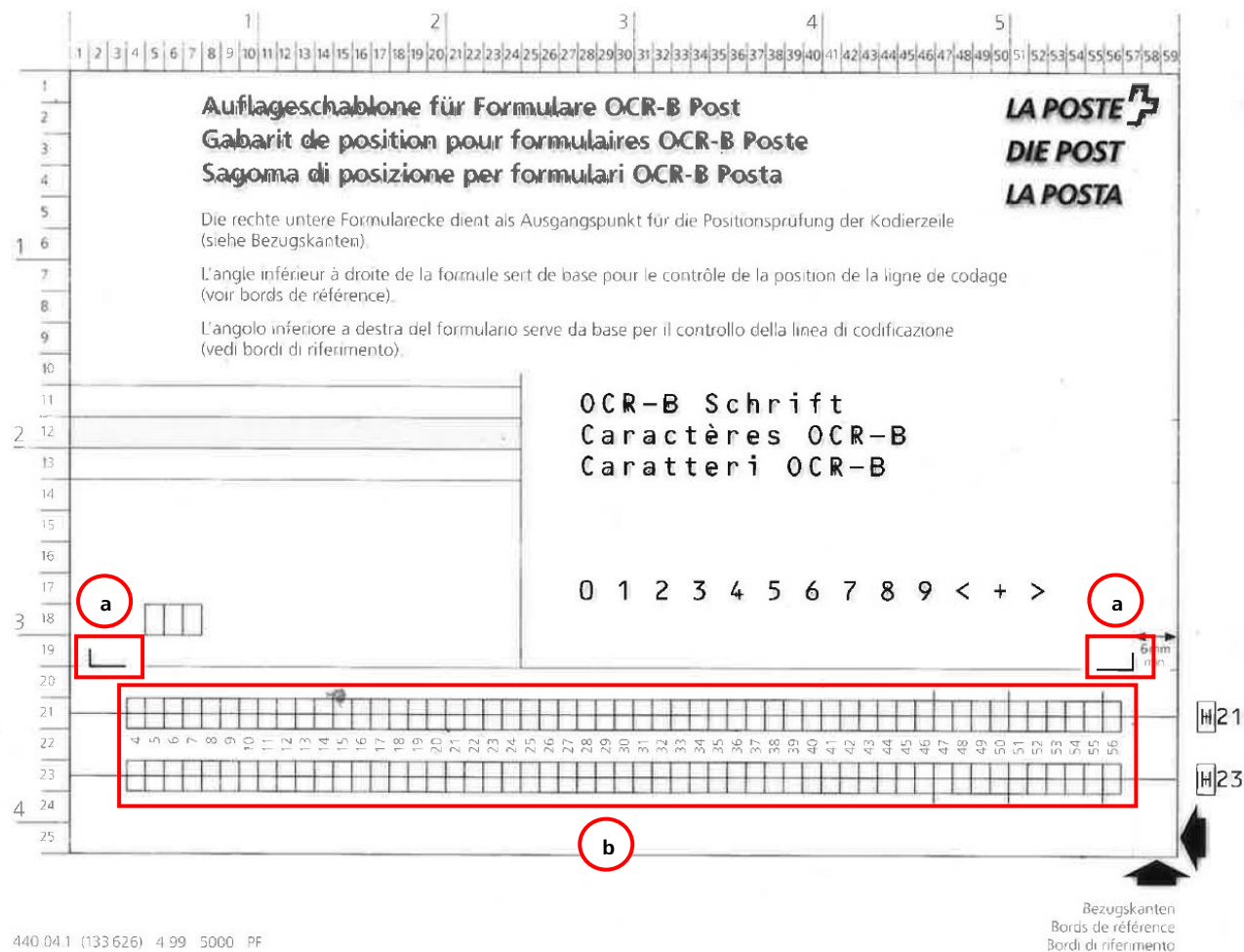
Arrière-plan d'impression (en-tête, logo, filigrane, photo)	
Question	Réponse
Puis-je imprimer un arrière-plan d'impression sur mes factures?	Oui. Via le point de menu «Système / Paramètres», vous pouvez télécharger un arrière-plan d'impression au format PDF. Veillez à ce qu'il ne prenne pas trop de place. Il doit être conçu de telle sorte que l'adresse du destinataire et le bulletin de versement puissent être imprimés correctement et ne soient pas recouverts ou cachés par un autre texte ou une image.

Gabarit pour le contrôle des bulletins de versement

Imprimez le gabarit sur un film transparent et placez-le sur votre épreuve d'essai. Faites ensuite contrôler votre épreuve d'essai par votre Banque Raiffeisen afin de garantir un traitement sans erreur.

Attention! Assurez-vous que le document PDF n'est pas imprimé en réduction (100%) et que les bulletins de versement sont correctement placés dans l'imprimante.

- a** **Repères de positionnement:** placez les repères de positionnement gauche et droit sur les repères correspondants de votre bulletin de versement.
- b** **Ligne de codage:** votre ligne de codage sur le bulletin de versement doit coïncider exactement avec le modèle. Le codage peut comporter une ou deux lignes.



440.04.1 (133.626) 4.99 5000 PF