

Documentation

Module « Suivi des contacts/échanges »

Ce module permet d'assurer le suivi de prospection, la gestion quotidienne des clients, le suivi des impayés, le SAV, ... en enregistrant l'ensemble des contacts avec les tiers.

Vous pourrez suivre l'ensemble des contacts entrants et sortants, qu'ils soient téléphoniques, physiques, par email, ... en précisant les raisons de l'échange, le(s) produit(s) concernés ... et une éventuelle date de relance.

Objectifs du module

Le module permet d'assurer le suivi des contacts réalisés avec les clients, les prospects ou encore les fournisseurs. Vous pouvez enregistrer chaque échange réalisé avec le tiers par téléphone, par email, en physique, Afin d'assurer un vrai suivi de prospection et de clientèle.

Pour chaque rapport, vous pourrez renseigner le motif, les produits présentés/concernés, ... et une éventuelle date de relance.

Un historique permet de retracer sur chaque élément (tiers, contacts, devis, factures, ...) l'ensemble des échanges liés avec les détails de chaque échange.

Fonctionnement général

Depuis (presque) partout dans Dolibarr, le module permet d'ajouter un contact (depuis un bouton présent à côté des boutons classiques sur les fiches tiers, devis, ... (cf option « bouton intégré ») ou un bouton présent sur toutes les pages Dolibarr (cf option « bouton flottant »).

Une pop-up permet alors d'enregistrer l'échange avec le tiers en incluant des informations telles que le contact, la date de relance, ...

Enfin, un historique des échanges permet, depuis chaque fiche, de retracer les différents échanges. Cet historique inclut les actions réalisées dans Dolibarr (envoi d'un devis par exemple).

Configuration du module

Avant de commencer, vous devrez paramétrer le module :
Menu Configuration > Modules > Suivi contacts/échanges.

Choisir l'utilisateur qui a contacté le tiers :

Vous permet d'ajouter un champ « utilisateur » lorsque vous créez un échange. Si cette option n'est pas activée, le choix n'est pas possible et ce sera la personne qui crée l'échange qui sera enregistrée. Permet également de choisir l'utilisateur à qui attribuer la relance.

Ajouter un commentaire confidentiel à vos échanges

Sur le formulaire de vos échanges, un champ vous permet d'insérer un commentaire confidentiel visible par l'auteur et le groupe d'utilisateurs attribué.

Ajouter des collaborateurs à vos échanges

Vous permet d'ajouter d'autres utilisateurs sur vos échanges/contacts

Paramètre	Valeur
Choisir l'utilisateur qui a contacté le tiers ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Ajouter un commentaire confidentiel à vos échanges ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Ajouter des collaborateurs à vos échanges ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Liste des modes de contact ⓘ	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Téléphone Email Rencontre physique SMS Site Internet Chat Fax Autre </div>
Liste des produits ⓘ	
Liste des objets ⓘ	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Prospection Suivi client Relance facture Contentieux Autre </div>
Affichage du bouton de création ⓘ	Bouton flottant ▼
Afficher tous les échanges de toutes les entités confondues ⓘ	<input checked="" type="checkbox"/>
Nombre de jours au-delà duquel un événement ne s'affiche plus dans le widget ⓘ	<input type="text"/>
Réduire la taille des descriptions dans la liste de vos échanges ⓘ	<input type="checkbox"/>

ENREGISTRER

Liste des modes de contact

Vous permet de modifier la liste déroulante des modes de contact. Il vous suffit d'inscrire à la ligne l'ensemble des modes de contact utilisés dans votre entreprise.

Liste des produits

Indiquez ici les ID des produits souhaités, séparés par une virgule (*exemple : 4,15,3,12*)

Liste des objets

Vous permet de modifier la liste déroulante des objets. Il vous suffit d'inscrire à la ligne l'ensemble des objets utilisés dans votre entreprise.

Affichage du bouton de création :

Vous pouvez choisir l'affichage : soit un bouton intégré présent sur la plupart des fiches Dolibarr, soit un bouton flottant présent en tout temps sur Dolibarr.



Client 1

12 rue de Nancy, 54000 NANCY, France

Retour liste < >

Ouvert ●

Prospect / Client	Client
Fournisseur	Non
Code client	CU1804-0001
Id. prof. 1 (SIREN)	
Id. prof. 2 (SIRET)	
Id. prof. 3 (NAF-APE)	
Id. prof. 4 (RCS/RM)	
Assujetti à la TVA	Oui
Numéro de TVA	
Type du tiers	
Effectif	

Forme juridique	
Capital	
Maison mère	
Commerciaux	SuperAdmin

Ajouter un contact
 Envoyer email
 Modifier
Fusionner
Supprimer

Option bouton intégré

The screenshot shows the Dolibarr dashboard with a sidebar on the left and a main content area. A red box highlights a floating button with a plus sign and a document icon, located in the bottom left corner of the dashboard area.

Option : bouton flottant

Nombre de jours au-delà duquel un événement ne s'affiche plus dans le widget

Les 5 prochains événements à faire s'affichent dans un widget sur la page d'accueil. En complétant ce champ, vous pourrez également choisir d'afficher les événements passés, selon le nombre indiqué. Indiquez 3 dans le champ par exemple, pour voir les événements des 3 jours également. Si ce champ n'est pas rempli, aucune limite de jour ne pourra restreindre l'affichage de vos événements

Réduire la taille des descriptions dans la liste de vos échanges

Cocher cette case vous permettra de limiter la taille visible des descriptions uniquement sur la liste de vos échanges

Afficher tous les échanges de toutes les entités confondues

Si vous utilisez "Multi-société", vous pourrez voir, grâce à cette option, l'ensemble des échanges réalisés sur toutes les entités depuis une entité.

***A noter** : si vous utilisez multi-societe, le partage des Tiers et des contacts entre entités doit être activé pour pouvoir utiliser cette option.*

Configuration des notifications

Le module vous permet d'ajouter des notifications sur les relances à effectuer. La personne concernée recevra alors un email, lui rappelant le contact à réaliser.

Pour cela, le module « notifications » doit être activé et paramétré. Les tâches planifiées doivent également être activées et paramétrées.

Enfin, vous devrez activer, dans la configuration du module « Agenda » l'option dédiée :



Enregistrer un contact/échange

Lorsque l'on clique sur le bouton dédié, une pop-up s'ouvre pour permettre de saisir les différents éléments du contact que l'on vient d'avoir avec le client, le prospect, le fournisseur.

Les différents champs seront préremplis autant que possible.

Partie 1 : l'échange

Utilisateur

De base, le module n'affichera pas ce champ et enregistrera l'utilisateur ayant saisi les informations. Si cette option est activée en admin, le champ apparaîtra alors dans la pop-up.

Produits

Vous permet d'indiquer le(s) produit(s) concerné(s) par l'échange

Élément concerné

Vous permet de choisir le devis, la commande, la facture, ... en lien avec l'échange que vous avez eu.

Collaborateurs

Ce champ vous permet, si l'option est activée en admin du module, d'indiquer plusieurs collaborateurs liés à cet échange.

Commentaire confidentiel

Si l'option est activée en admin, ce champ vous permet d'indiquer un commentaire confidentiel, qui ne sera visible que par l'utilisateur qui a créé l'échange.

Il pourra être partagé avec un groupe d'utilisateurs grâce au champ « Partage confidentiel au groupe ». Enfin, un droit permet la lecture de l'ensemble des commentaires confidentiels (pour un manager par exemple).

Enregistrer un contact

Tiers	0 Agence de Tourisme
Date création	20/03/2023 17 : 16
Type	<input type="radio"/> Contact sortant <input checked="" type="radio"/> Contact entrant
Mode de contact	Téléphone
Contact/Adresse	<input type="text" value="Touri Stéphanie"/> <input type="text" value="TOLERI Sylvie"/>
Elément concerné	Devis : PR2303-0107
Collaborateurs	<input type="text" value="DUPONT Nicolas"/> <input type="text" value="Commercial"/>
Commentaire	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> 🔍 ← → 🔍 🔗 Police Taille B <i>I</i> </div> </div>
Objet	Prospection
Commentaire confidentiel	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> 🔍 ← → 🔍 🔗 Police Taille B <i>I</i> </div> </div>
Partage confidentiel au groupe	Commerciaux

Partie 2 : la relance

Ajouter un événement ?

Évènement assigné à	Nicolas DUPONT
Contact concerné	TOLERI Sylvie
Date de l'évènement	30/03/2023 00 : 00
Description de l'évènement	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="border-bottom: 1px solid #ccc; margin-bottom: 5px;"> 🔍 ← → 🔍 🔗 Police Taille B <i>I</i> <u>U</u> S A <i>I</i> X ¶ ☰ ☰ ☰ ☰ </div> <p>Rappeler la cliente qui aura la réponse de sadirection concernant le colori choisi</p> </div>
Créer une notification de rappel automatique pour cet évènement <input checked="" type="checkbox"/>	
Période de rappel avant l'évènement	60 Minutes
Type de rappel	Email
Modèles des courriels	Modèle d'e-mail par défaut

CRÉER

ANNULER

Evènement assigné à

Vous pouvez prévoir une relance auprès de ce tiers et choisir de l'attribuer à un autre utilisateur. Il vous suffit de choisir dans la liste déroulante. (Possible si l'option est activée en admin).

Contact concerné

Indiquez ici le contact du Tiers à relancer.

Date de l'évènement

Vous pouvez préciser ici une date de relance. Celle-ci créera un évènement dans votre agenda.

Description de l'évènement

Vous permet d'indiquer les commentaires qui s'afficheront pour la relance à effectuer. Vous pouvez ainsi donner les indications.

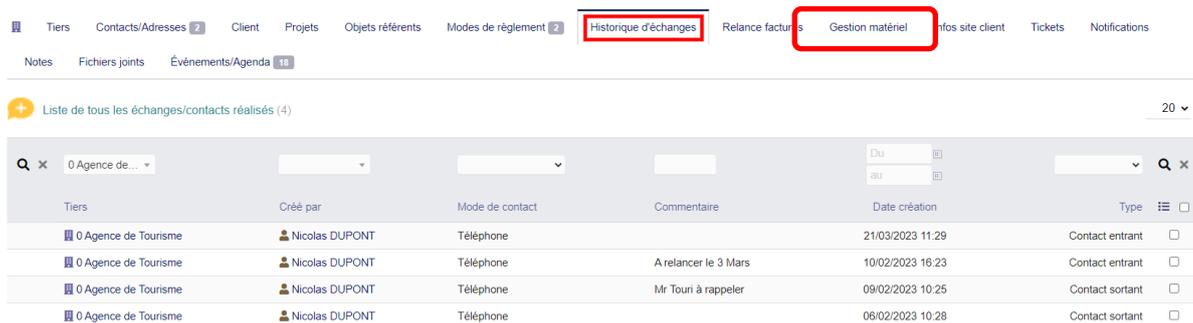
Créer une notification de rappel automatique pour cet évènement

En activant cette option, l'utilisateur recevra une notification, par email, avant l'évènement, selon les critères précisés.

Historique des échanges

Sur les principales fiches de Dolibarr, vous retrouverez un historique des échanges (avec le client, le fournisseur ou en lien avec la facture par exemple).

Cet onglet permettra de retracer l'ensemble des échanges qui ont eu lieu en lien avec la fiche concerné (Tiers, facture, ...). Sont pris en compte les échanges enregistrés via le module mais également l'ensemble des évènements enregistrés dans Dolibarr (comme l'envoi d'une facture par exemple).



Tiers	Créé par	Mode de contact	Commentaire	Date création	Type
0 Agence de Tourisme	Nicolas DUPONT	Téléphone		21/03/2023 11:29	Contact entrant
0 Agence de Tourisme	Nicolas DUPONT	Téléphone	A relancer le 3 Mars	10/02/2023 16:23	Contact entrant
0 Agence de Tourisme	Nicolas DUPONT	Téléphone	Mr Touri à rappeler	09/02/2023 10:25	Contact sortant
0 Agence de Tourisme	Nicolas DUPONT	Téléphone		06/02/2023 10:28	Contact sortant

Un historique complet est également accessible (selon les droits) depuis le menu Tiers, puis « Tous les échanges ».

Consulter/Modifier un échange

Vous pouvez accéder à la fiche détaillée d'un échange enregistré en cliquant sur son nom depuis la liste d'historique des échanges.

Depuis cette fiche, vous pourrez consulter les détails de l'échange, mais également le modifier ou le supprimer grâce au bouton situé en bas.

EXC-5

Retour liste < >

Actif

Produits	
Tiers	0 Agence de Tourisme
Contact/Adresse	Jean DUPONT
Créé par	Commercial
Collaborateurs	Nicolas DUPONT Commercial
Mode de contact	Téléphone
Objet	Prospection
Commentaire	Vu questions du client sur le devis. Le colori n'est pas encore défini. A rappeler semaine prochaine
Date création	21/03/2023 11:29
Commentaire confidentiel	
Partage confidentiel au groupe	
Type de l'événement	Appel téléphonique
Type	Contact entrant

ENVOYER EMAIL MODIFIER CLONER SUPPRIMER

Objets liés

Lier à...

Les 10 derniers événements liés

Type	Réf.	Date	Montant HT	État
Aucun				

Réf.	Par	Type	Titre	Date
1068	Nicolas	Événements i...	Suivi échange : 0 Agence de Tourisme	30/03/2023 10:00
1054	Nicolas	Événements i...	Facture supprimée	10/03/2023 15:47
1040	Nicolas	Événements i...	Proposition PR2303-0107 validée	02/03/2023 13:38
1039	Nicolas	Événements i...	Intervention FI2303-0002 validée	01/03/2023 12:03
982	Nicolas	Événements i...	Contact/Adresse Sylvie TOLERI créé	10/02/2023 11:28
973	Nicolas	Événements i...	Relance client : 0 Agence de Tourisme	06/02/2023 12:00
979	Nicolas	Événements i...	Relance client : 0 Agence de Tourisme	03/02/2023 09:00
190	Nicolas	Événements i...	Facture supprimée	09/01/2023 14:57
185	Nicolas	Événements i...	Facture FA2211-0059 validée	29/11/2022 09:18
149	Nicolas	Événements i...	Proposition PR2209-0054 validée	07/09/2022 15:45

Supprimer un échange

Pour supprimer un échange, vous pouvez utiliser le bouton « Supprimer » sur sa fiche ou bien le sélectionner (un ou plusieurs) depuis la liste d'historique et utiliser le bouton d'action « Supprimer » en haut de la liste.

Pour supprimer un échange, vous devez avoir les droits dédiés.

Tiers Contacts/Adresses 2 Client Projets Objets référents Modes de règlement 2 Historique d'échanges Balance factures Gestion matériel Infos site client Tickets Notifications

Notes Fichiers joints Événements/Agenda 18

Liste de tous les échanges/contacts réalisés (4)

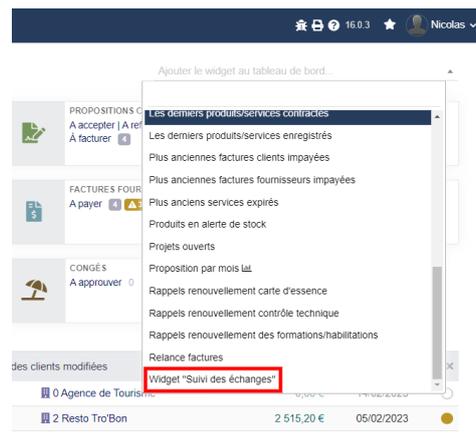
Supprimer CONFIRMER 20

Réf.	Tiers	Créé par	Mode de contact	Commentaire	Date création	Type	
EXC-5	0 Agence de Tourisme	Commercial	Téléphone	Vu questions du client sur le devis. Le colori n'est pas encore défini. A rappeler semaine prochaine	21/03/2023 11:29	Contact entrant	<input checked="" type="checkbox"/>
EXC-4	0 Agence de Tourisme	Nicolas DUPONT	Téléphone	A relancer le 3 Mars	10/02/2023 16:23	Contact entrant	<input checked="" type="checkbox"/>
EXC-2	0 Agence de Tourisme	Nicolas DUPONT	Téléphone	Mr Touri à rappeler	09/02/2023 10:25	Contact sortant	<input type="checkbox"/>
EXC-1	0 Agence de Tourisme	Nicolas DUPONT	Téléphone		08/02/2023 10:28	Contact sortant	<input type="checkbox"/>

Widget sur l'accueil

Une box sur la page d'accueil vous permet de visualiser vos prochaines relances à réaliser.

Pour ajouter la box, vous devez vous rendre sur l'accueil et la choisir dans la liste déroulante dédiée.



Les relances

Le module crée des évènements dans l'agenda Dolibarr pour chaque relance programmée. Ces relances sont visibles dans le Widget, dans l'historique des échanges et sur l'agenda Dolibarr.

76
Relance Client : SAS VENDOME
Projet

[Retour liste](#) | [Vue mois](#) | [Vue semaine](#) | [Vue jour](#) | [Vue par utilisateur](#)

À faire (0%) ●

Évènement sur la(les) journée(s)	<input type="checkbox"/> Non
Date de début	15/11/2018 16:00
Date de fin	
Lieu	
Évènement assigné à	<ul style="list-style-type: none"> SuperAdmin (Propriétaire) - Disponibilité: <input type="checkbox"/> Occupé Commercial Démo
Tiers concerné	SAS VENDOME
Contact concerné	Aucun
Priorité	
Objet lié	PR1706-0012
Description	Rappeler Mme DUPONT et voir si intéressée par l'option proposée ou si préfère le produit sans l'option

[MODIFIER](#) | [CLONER](#) | [SUPPRIMER](#)

Vous y retrouverez l'auteur de la relance (celui qui l'a créé), l'utilisateur concerné (si différent du créateur), la date et heure, les informations entreprise et l'éventuel élément associé (devis, facture, ...) et les consignes/commentaires laissés au moment de la création.

Droits utilisateurs

Les droits utilisateurs sont à gérer pour chaque utilisateur dans l'onglet « Permissions » de sa fiche.

Suivi des échanges et contacts	Tout / Aucun
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Voir les échanges/contacts
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Créer des échanges/contacts
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Supprimer des échanges/contacts
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Voir l'intégralité des échanges/contacts
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Pouvoir voir tous les échanges de toutes les entités (si multi-entité)
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Modifier uniquement les échange dont l'utilisateur est auteur
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Voir tous les commentaires confidentiels

Eventuels problèmes d'affichage

Dans le cas de certaines configuration serveur spécifiques, des problèmes d'affichage du formulaire de création d'un échange peuvent survenir. Dans ce cas, vous devrez peut-être modifier les fichiers de configuration de vos reverse-proxy.

Vérifiez que la ligne suivante apparait bien :

- Apache : Header always set X-Frame-Options "sameorigin"
- Nginx : add_header X-Frame-Options sameorigin always;