

## Documentation

### Module « Suivi des contacts/échanges »



Une attestation de conformité est disponible sur votre Dolibarr depuis le menu Configuration > Modules.

Utilisez le symbole  présent à côté du nom du module, puis le lien « Attestation NF525 » dans la pop-up (à côté du nom du module).

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. Utilisez le picto Configuration  .

Réglages

À propos

Paramètre	Valeur
Afficher uniquement les échanges du module dans l'historique <small>?</small>	0
Choisir l'utilisateur qui a contacté le tiers <small>?</small>	1
Liste des modes de contact <small>?</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Téléphone</li> <li>Email</li> <li>Rencontre physique</li> <li>SMS</li> <li>Site Internet</li> <li>RDV</li> <li>Déjeuner d'affaires</li> <li>Autre</li> <li>Mise en service</li> <li>Formation</li> </ul>
Liste des produits <small>?</small>	1,2,3,4
Liste des objets <small>?</small>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prospection</li> <li>Suivi client</li> <li>Relance facture</li> <li>Contentieux</li> <li>Autre</li> </ul>
Affichage du bouton de création <small>?</small>	Bouton flottant

### Afficher uniquement les échanges du module dans l'historique :

Vous permet de masquer les évènements enregistrés automatiquement par Dolibarr dans l'historique des échanges (exemple : validation d'un devis, facture marquer comme payée, devis envoyé par email, ...)

### 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.

### 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.

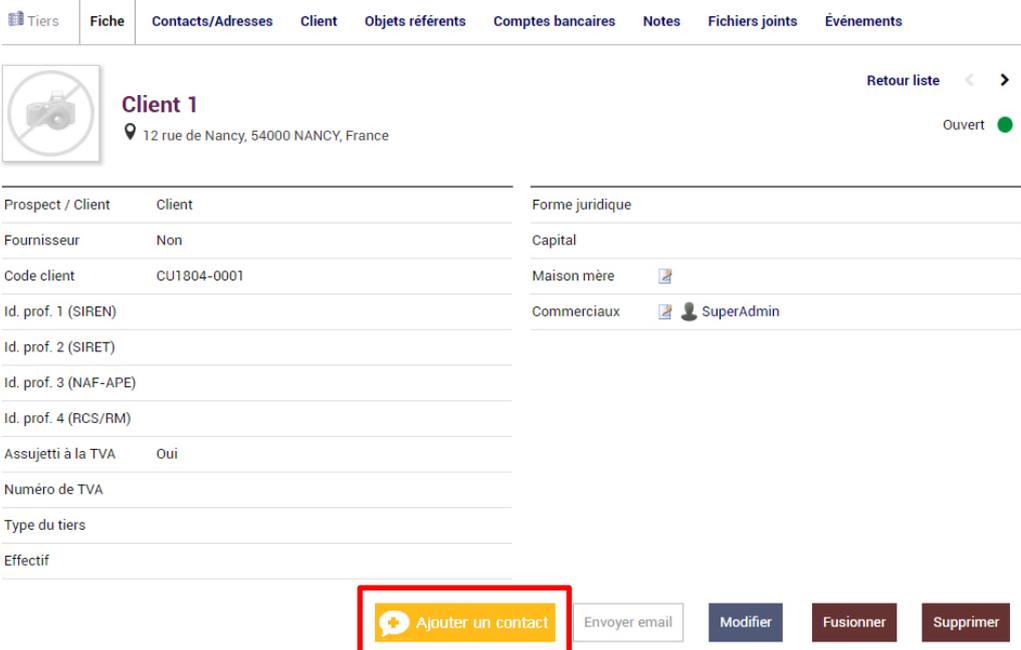
### Afficher le nombre d'échanges

Permet d'afficher le nombre d'échanges sur l'onglet dédié dans les différentes fiches (Tiers, devis, ...).

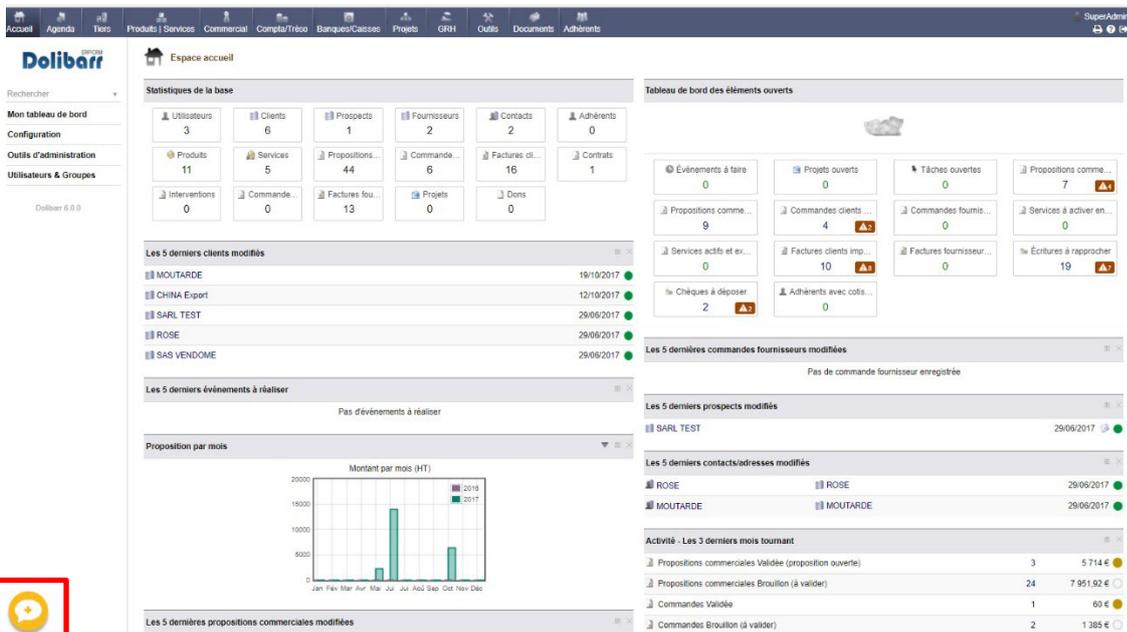


### Affichage du bouton de création :

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.



Option bouton intégré



Option : bouton flottant

## 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.

**Enregistrer un contact**

<b>Date création</b>	03/10/2019 17 : 15 Maintenant
<b>Type</b>	<input checked="" type="radio"/> Contact sortant <input type="radio"/> Contact entrant
Mode de contact	Téléphone
Produits	<input checked="" type="checkbox"/> Mon produit 1 <input checked="" type="checkbox"/> Mon produit 2 <input type="checkbox"/> Mon produit 3 <input type="checkbox"/> Mon produit 4
<b>Client</b>	SARL TEST +
Contact	DUPONT - Ma... +
<b>Utilisateur</b>	Commercial Démo
Elément concerné	
Objet	Prospection
Commentaire	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 40px;">           Suite aux échanges tel, M. DUPONT est plutôt <u>intress�</u> par le produit 2 (+ fonctionnel par rapport au fonctionnement de l'entreprise).            Envoi proposition pour 50 exemplaires.         </div>

---

**Prévoir une relance ?**

Relance attribuée à	Commercial Démo
<b>Date de relance</b>	10/10/2019 14 : 00
Description de la relance	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 20px;">           Rappeler M. DUPONT pour connaitre statut de l'offre suite présentation au <u>CODIR</u> le 07/10         </div>

### 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

### Elément concerné

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

### Relance attribuée à

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

## Date de relance

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

## Description de la relance

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

## 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 Fiche Contacts/Adresses Client Fournisseur Projets Objets référents Comptes bancaires Relance factures **Historique d'échanges** Marges Relance Notes Fichiers joints Événements/Agenda

Liste de échanges/contacts réalisés (3) 25

ID technique	Date création	Utilisateur	Tiers	Contact	Type	Mode de contact	Type d'élément	Élément concerné	Objet	Commentaire
Contact 1	31/10/2018 10:40	SuperAdmin	SAS VENDOME	Contact sortant	Téléphone	propal	PR1706-0012	Prospection	Relance par téléphone auprès de Mme DUPONT -> N'a pas encore regardé le devis. Va voir ça la semaine prochaine.	
Contact 3	22/10/2018 10:56	SuperAdmin	SAS VENDOME	Contact sortant	Téléphone			Prospection	Devis envoyé ce jour à Mme DUPONT.	
Contact 2	03/10/2018 10:55	SuperAdmin	SAS VENDOME	Contact entrant	Téléphone			Prospection	Ont besoin de notre produit en grande quantité. Aimerait obtenir un prix dégressif. -> Faire offre	

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.

1

**Date création** 31/10/2018 10:40

**Type** Contact entrant

**Mode de contact** Téléphone

**Tiers** SAS VENDOME

**Contact**

**Utilisateur** SuperAdmin

**Élément concerné** Devis : PR1706-0012

**Objet** Prospection

**Commentaire** Relance par téléphone auprès de Mme DUPONT  
-> N'a pas encore regardé le devis. Va voir ça la semaine prochaine.

Retour liste < >

Désactivé

MODIFIER SUPPRIMER

## 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 Fiche Contacts/Adresses Client Fournisseur Projets Objets référents Comptes bancaires Relance factures Historique d'échanges Marges Relance Notes Fichiers joints Événements/Agenda

Liste de échanges/contacts réalisés (3) Supprimer Confirmer 25

ID technique	Date création	Utilisateur	Tiers	Contact	Type	Mode de contact	Type d'élément	Élément concerné	Objet	Commentaire	
Contact 1	31/10/2018 10:40	SuperAdmin	SAS VENDOME	Contact sortant	Téléphone	propal	PR1706-0012	Prospection	Relance par téléphone auprès de Mme DUPONT -> N'a pas encore regardé le devis. Va voir ça la semaine prochaine.		<input checked="" type="checkbox"/>
Contact 3	22/10/2018 10:56	SuperAdmin	SAS VENDOME	Contact sortant	Téléphone			Prospection	Devis envoyé ce jour à Mme DUPONT.		<input type="checkbox"/>
Contact 2	03/10/2018 10:55	SuperAdmin	SAS VENDOME	Contact entrant	Téléphone			Prospection	Ont besoin de notre produit en grande quantité. Aimerait obtenir un prix dégressif. -> Faire offre		<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.

SuperAdmin

Ajouter le widget au tableau de bor...

Ajouter le widget au tableau de bord...

Fournisseurs 3

Relance factures

Widget "Suivi des échanges"

Commandes cli... 8

Factures clients 20

Contrats 0

Proposition co

Projets

Notes de frais

## Les relances

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



76  
Relance Client : SAS VENDOME  
Projet 

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

A faire (0%) 

Événement sur la(les) journée(s)	<input type="checkbox"/> Non
Date de début	15/11/2018 16:00
Date de fin	
Lieu	
Événement assigné à	 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 crée), l'utilisateur concerné (si diff rent 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	
 Suivi des échanges et contacts	—	 Voir les échanges/contacts
 Suivi des échanges et contacts	—	 Créer des échanges/contacts
 Suivi des échanges et contacts	—	 Supprimer des échanges/contacts
 Suivi des échanges et contacts	—	 Voir l'intégralité des échanges/contacts
 Suivi des échanges et contacts	—	 Créer/modifier l'intégralité des échanges/contacts
 Suivi des échanges et contacts	—	 Supprimer l'intégralité des échanges/contacts

## 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;