

Documentation

Module relances automatiques factures impayées v3



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).

Assurez automatiquement le suivi de vos impayés grâce à ce module. Créez facilement et rapidement des emails ou des courriers de relance d'impayés sur-mesure, avec 4 niveaux différents : du rappel avant échéance à la mise en demeure de payer. Le module prend en charge le multi langue.

Ce module vous permet de créer des relances de facture impayées de façon manuelle ou automatique. Cette documentation vous permet d'appréhender toutes les possibilités du module et son paramétrage.

Quelques définitions

Les courriers de relance

Un courrier de relance est composé d'une lettre type et de la facture concernée. La lettre rappelle la facture, la date d'échéance, le montant dû, ... Les lettres sont différentes selon le niveau de relance. Celles-ci sont paramétrables.

Les emails de relance

Un email de relance est composé d'un texte type et de la facture concernée en pièce jointe. Le texte rappelle la facture, la date d'échéance, le montant dû, ... Les textes sont différents selon le niveau de relance. Ceux-ci sont paramétrables.

Les niveaux de relance

Le module permet de réaliser des relances de factures selon 4 niveaux différents :

- Rappel avant échéance
- Relance simple
- Rappel suite à une première relance
- Mise en demeure
-

Il y a un rappel x jours avant l'échéance de la facture (nombre de jours paramétrable dans la configuration du module), puis les 3 niveaux de relance classiquement utilisés en entreprise, allant de la simple relance à une relance ferme et officielle.

Que ce soit par courrier ou par mail, nous vous proposons des modèles pour ces 4 relances que vous pourrez changer dans le paramétrage du module.

Les factures impayées

Le module prend en compte, dans les factures à relancer, l'ensemble des factures validées qui ne sont pas marquée comme « payées ».

Les destinataires des relances

Le module utilisera par défaut les emails dans l'ordre suivant :

- contact « responsable suivi facture client » indiqué sur la facture
- contact « contact client facturation » indiqué sur la facture
- email de la société (du tiers)

Les commerciaux destinataires des copies de relances

Le module utilisera par défaut les emails dans l'ordre suivant :

- contact « responsable suivi relance facture » indiqué sur la facture
- commercial/commerciaux associés au Tiers
- utilisateur qui a créé la facture

Prérequis

Si vous souhaitez utiliser les fonctions automatiques, le module « Travaux planifiés » de Dolibarr doit être activé (Rendez-vous dans Menu Configuration > Modules). Les différents paramétrages afférents doivent être opérationnels (Tâche cron sur le serveur).

Tâche cron créée par le module : invoicetracking / relance automatique factures

L'option multi-langues n'est accessible que si votre Dolibarr est configuré en « interface multi-langue » (Configuration > Affichage > Activer l'interface multi-langue).

Le module prend en compte la langue par défaut du tiers (indiqué dans la fiche tiers).

Pour un Dolibarr en version 7 ou moins, des modifications sont à apporter dans le cœur de Dolibarr. Un fichier alternatif facture.class.php est à remplacer, si toutefois vous n'avez pas fait de modification au préalable dans ce fichier. Ce fichier se trouve dans « modifcore » dans le zip du module.

Un email doit être indiqué au niveau des fiches utilisateurs (dans le champ dédié des utilisateurs qui enverront des relances) ou dans le champ dédié en admin du module et l'envoi d'emails doit être configuré dans votre Dolibarr.

Si le mail ne comporte pas de sujet/objet et/ou de texte, l'email ne sera pas envoyé.

Configuration du module

Envoyer les relances automatiquement

Si vous souhaitez que vos rappels et relances soient automatiquement envoyés, vous devrez le choisir en activant l'option dans la configuration du module.

Vous devrez faire le choix pour chaque niveau de relance (niveau 0 = rappel avant échéance).

Paramètres	Valeur
Envoyer automatiquement les relances de niveau 0	☒
Envoyer automatiquement les relances de niveau 1	☒
Envoyer automatiquement les relances de niveau 2	☒
Envoyer automatiquement les relances de niveau 3	☒

Enregistrer une copie des relances

Vous pouvez enregistrer une copie des relances courriers envoyées aux clients. Une copie sera alors associée à la facture, dans les fichiers joints.

Pour cela, il vous suffit d'activer l'option correspondante :

Enregistrer une copie de la relance dans la facture correspondante (uniquement par courrier)



Envoyer une copie des relances au commercial

Vous pouvez envoyer une copie des relances mails envoyées aux clients à leur commercial attribué. Pour cela, il vous suffit d'activer l'option correspondante :

Ajouter le commercial en copie de la relance



Délais d'envoi automatique des relances

Si vous avez choisi d'envoyer automatiquement les rappels et relances, vous devrez préciser le nombre de jours avant ou après échéance qui déclenchera l'envoi automatique. Vous devrez les saisir sous le format suivant : +10 days (pour + 10 jours) ou -5 days (pour - 5 jours).

Par défaut les délais sont :

- Rappel avant échéance : 5 jours avant
- Relance 1 : +15j
- Relance 2 : +30j
- Relance 3 : +45j

Délai d'envoi du rappel avant échéance

- 7 days

jours avant/après l'échéance de la facture (+/- x days)

Gérer les textes des relances (français et autres langues)

Si vous souhaitez modifier les textes par défaut des lettres et/ou des emails, rendez-vous dans la configuration du module (Menu Configuration > Modules).

Vous verrez alors l'ensemble des textes que vous pourrez modifier comme vous le souhaitez.

Vous disposez de champs automatiques que vous pouvez utiliser dans vos courriers et/ou emails.

Pour saisir les textes dans les autres langues, vous devrez utiliser la liste déroulante en-haut de la page et choisir la langue concernée (*disponible uniquement si l'option multi-langue est activée Configuration > Affichage > Activer l'interface multi-langue*).



- Configuration du module

Langue par défaut Français

Des variables sont disponibles pour vos textes de relance :

__REF_FACTURE__, __DATE_FACTURE__, __TOTAL_TTC__, __MONEY__, __DATE_ECHEANCE__,
 __DETTE__, __MAJORATION__, __MAJORATIONTYPE__, __MAJORATION_TOTAL__, __RETARD__,
 __FRAISSUP__, __USER_SIGNATURE__, __ONLINE_PAYMENT_URL__, __NAME__*,
 __FIRSTNAME__*,

(*) Le contact facturation doit être renseigné sur la facture.

La variable __TOTAL_TTC__, si l'option multidevise est activée, calculera automatiquement le montant selon la devise associée au client et le taux de change indiqué.

Pénalités de retard

Vous pouvez définir des pénalités de retard pour votre facture. Vous choisissez ici le montant (en €/montant fixe ou en % du montant total) pour chaque niveau de relance. Les variables suivantes seront ainsi disponibles pour ajouter dans votre email ou courrier (le calcul des montants majorés se fait automatiquement) : __MAJORATION__ le montant indiqué dans les paramétrages (en euros ou en %)

__MAJORATIONTYPE__ le type de majorations utilisés (% ou €)

__MAJORATION_TOTAL__ le montant total TTC à règle : la facture + la majoration

Pénalités de retard-Majoration (niveau 1)	10	pourcentage du total de la facture ▼
Pénalités de retard-Majoration (niveau 2)	40	montant fixe ▼
Pénalités de retard-Majoration (niveau 3)		montant fixe ▼

Date de prochaine relance

Pour les relances créer manuellement (individuelle ou massives), vous pouvez choisir le nombre de jours par défaut pour la prochaine relance. De base, celui-ci est paramétré à +15 jours.

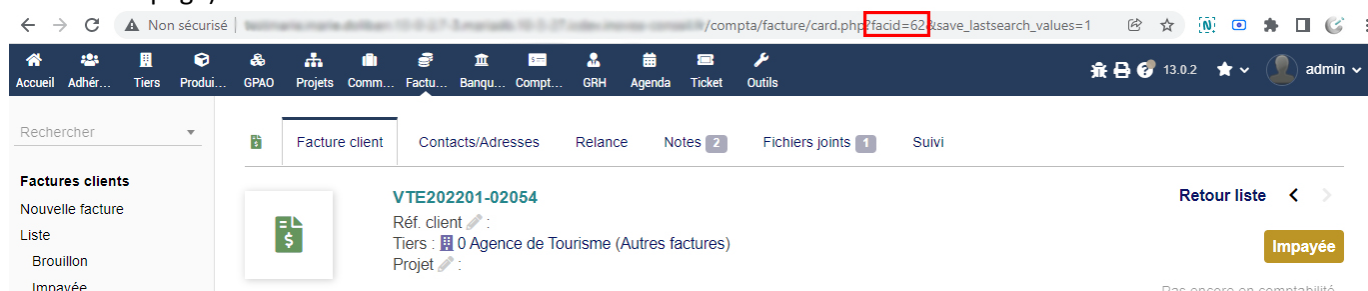
Rendez-vous dans la configuration du module (Menu Configuration > Modules) et compléter le champ « *Nombre de jours par défaut pour la prochaine relance* » de la façon suivante : « + 15 days » pour 15 jours.

Tester l'envoi automatique

Vous pourrez ici saisir l'identifiant d'une facture pour voir si un envoi va être fait automatiquement sur celle-ci ou non. Il vous suffit de saisir l'ID puis de cliquer sur le lien « Lien de test d'envoi automatique ».

Tester l'envoi automatique : saisir l'identifiant de facture (Attention, pas le numéro de facture)	10	Lien de test d'envoi automatique
--	----	----------------------------------

Pour trouver l'identifiant d'une facture, rendez-vous sur celle-ci puis regarder dans l'URL (adresse de la page) :



Dans cet exemple, l'ID de la facture est 62.

E-mail de l'expéditeur par défaut

Si vous le souhaitez, vous pouvez choisir l'expéditeur des relances de facture en le précisant ici. Sans précision de votre part, l'expéditeur sera l'utilisateur qui crée les relances.

Faire des relances automatiquement

La relance automatique ne se fait que par email. Prérequis obligatoires :

- Activation de la cron job
- les éléments en administration du module doivent être complétés

- un email doit être renseigné soit au niveau du Tiers, soit dans le contact « Responsable suivi relance facture »

Pour cela, il vous suffit de paramétrer le module (Configuration) en indiquant les types de relance à faire automatiquement, les délais et les textes des emails.

Chaque jour, le module enverra automatiquement les relances à effectuer.

Option « Ne pas relancer automatiquement »

Sur chaque facture, vous pourrez cocher l'option « Ne pas relancer automatiquement » afin que cette facture soit exclue du système automatique.



FA1707-0008

Réf. client :
Tiers : SARL EIFFEL (Autres factures)
Projet :

Type	Facture standard
Remises	Ce client n'a pas de remise relative par défaut. Ce client dispose de remises disponibles (avoirs ou acomptes) pour un montant de 350,00 Euros
Date facturation	03/07/2017
Conditions de règlement	A réception
Date limite règlement	03/07/2017 ⚠
Mode de règlement	
Compte bancaire	
Ne pas relancer automatiquement	☐

A noter : pour les relances de niveau 2 et 3, la relance de niveau inférieur doit être réalisée afin de déclencher automatiquement la relance.

Faire une relance de facture (individuelle)

Vous souhaitez relancer une facture impayée. Pour cela, trois possibilités :

- Relancer une facture depuis la fiche facture
- Relancer une facture depuis la fiche client
- Relancer une facture depuis le menu « Relance facture » (dans « Compta/Treso » ou « Facturation » selon votre version de Dolibarr)

Accès depuis le menu « Relance facture »

Rendez-vous dans le menu « Compta/trésor » ou « Facturation » puis « Relance facture ». Vous pouvez utiliser le lien « Nouvelle relance » dans le menu ou utilisez le bouton « Ajouter » sous le tableau récapitulatif des relances réalisées.



 Relance factures (16)

1 >

Id	Tiers	Facture	Note	Niveau de relance	Date	Date prochaine relance	Utilisateur	Fichier
16	SARL EIFFEL	FA1707-0008	Relance massive	Rappel avant échéance	28/05/2018	12/06/2018	master	
15	SARL EIFFEL	FA1706-0001	Relance massive	Rappel avant échéance	28/05/2018	12/06/2018	master	
14	MOUTARDE	FA1804-0011	Relance massive	Mise en demeure	28/05/2018	12/06/2018	master	
13	SARL TEST	FA1803-0014	Relance massive	Mise en demeure	28/05/2018	12/06/2018	master	
12	SARL TEST	FA1804-0015	Relance massive	Rappel de relance	28/05/2018	12/06/2018	master	
11	ANONYME	FA1805-0012	Relance massive	Rappel avant échéance	28/05/2018	12/06/2018	master	
10	ANONYME	FA1805-0012	Relance massive	Rappel avant échéance	28/05/2018	12/06/2018	master	
9	SARL TEST	FA1803-0014	Relance massive	Mise en demeure	28/05/2018	12/06/2018	master	
8	MOUTARDE	FA1804-0011	Relance massive	Mise en demeure	28/05/2018	12/06/2018	master	
7	SARL TEST	FA1804-0015	Relance massive	Rappel de relance	28/05/2018	12/06/2018	master	
6	SARL TEST	FA1804-0015	Relance simple	Relance simple	28/05/2018	12/06/2018	master	
5	SARL TEST	FA1804-0015	Envoyé par e-mail:essai	Relance simple	28/05/2018	12/06/2018	master	
4	MOUTARDE	FA1804-0011	Relance massive	Rappel de relance	28/05/2018	12/06/2018	master	
3	SARL TEST	FA1803-0014	Relance massive	Rappel de relance	28/05/2018	12/06/2018	master	
2	SARL TEST	FA1803-0014	Envoyé par e-mail:	Relance simple	24/05/2018	08/06/2018	master	
1	MOUTARDE	FA1804-0011	Relance simple	Relance simple	22/05/2018	06/06/2018	master	

Relance factures

Nouvelle relance

Relance massive

Ajouter

Accès depuis la fiche facture

Rendez-vous dans l'onglet « Relance » de votre fiche facture puis utilisez le bouton « Ajouter » sous le tableau récapitulant les relances déjà réalisées.

En choisissant cette solution, la facture concernée sera déjà pré-remplie dans le formulaire de création d'une relance.

Facture client
Fiche
Contacts/Adresses
Prélèvements
Relance
Notes
Fichiers joints 1
Suivi



FA1805-0020

Réf. client :

Tiers : SARL EIFFEL (Autres factures)

Projet :

Accès depuis la fiche client

Rendez-vous dans l'onglet « Relance facture » de votre fiche client puis utilisez le bouton « Ajouter » sous le tableau récapitulant les relances déjà réalisées auprès de ce client.

En choisissant cette solution, la liste déroulante des factures impayées dans le formulaire de création d'une relance ne contiendra que les factures du client concerné.

Tiers
Fiche
Contacts/Adresses
Prospect/Client
Projets
Objets référents
Comptes bancaires
Relance factures
Historique
Marges



SARL TEST

3 rue de la gare, 54000 NANCY, France

marie@inovea-conseil.com

Créer la relance

Vous devrez simplement compléter les informations suivantes :

- **Facture** : à choisir dans la liste déroulante si celle-ci n'est pas déjà indiquée
- **Note** : commentaires sur la relance réalisée (exemple : « Ai appelé la comptable. Pas de réponse. Envoi relance simple ce jour »)
- **Niveau de relance** : choisissez le niveau de relance à faire
- **Date de prochaine relance** : Choisissez la date à laquelle il faudra relancer le client si la facture n'est pas encore payée
- **Envoyer la relance par email** : cochez la case si vous souhaitez que la relance se fasse par mail

Il vous suffit enfin de valider grâce au bouton « Ajouter ».

En cas de relance par courrier

Si vous avez choisi d'envoyer la relance par courrier (en ne cochant pas l'envoi par email), un fichier sera créé lorsque vous aurez ajouté la relance.

Ce fichier est accessible sur la liste des relances réalisées : tableau du menu « Relance factures » dans « Compta/Trésor » (ou « Facturation ») ou dans l'onglet « Relance » de la fiche facture ou encore dans l'onglet « relance facture » de la fiche client.

Vous devrez alors cliquer sur le pdf en bout de ligne et l'imprimer.

En cas de relance par email

Si vous avez choisi d'envoyer la relance par email, celle-ci se fera automatiquement lorsque vous ajouterez la relance. Elle est envoyée à l'email de référence de l'entreprise ou au contact défini dans la facture comme contact « Responsable suivi relance facture ».

Si vous n'avez pas défini d'email pour un client, un message apparaîtra vous précisant qu'il n'est pas possible de faire cette relance par mail, faute d'adresse email renseignée.

Vous pourrez alors enregistrer un email et refaire votre relance ou bien créer la relance par courrier.

Faire une relance multiple de factures (relance massive)

Rendez-vous dans le menu « Compta/trésor » (ou « Facturation ») puis « Relance massive » (dans le menu « Relance facture »).

Vous arrivez sur la page de création de relance massive. C'est ici que vous choisissez les factures à relancer parmi la liste des factures impayées qui s'affichent, ainsi que le niveau de relance et le mode d'envoi (email ou courrier).

Pour vous aider, de nombreuses informations à propos des factures impayées s'affichent :

- Les informations concernant la facture : numéro, client, montant, date d'échéance et créance
- Les informations concernant la dernière relance réalisée (s'il y a eu une) : date de la dernière relance, niveau, commentaires, date prévue de prochaine relance

Pour chaque facture à relancer, un **niveau de relance** est sélectionné par défaut (que vous pouvez modifier grâce à la liste déroulante). Ce niveau présélectionné correspond au niveau supérieur à la dernière relance réalisée. Si aucune relance n'a été faite, ce sera alors le premier niveau qui sera proposé à savoir relance simple.

Pour les factures que vous souhaitez relancer, vous devrez cocher « par courrier » ou « par email » (les deux dernières colonnes), selon le mode choisi.

S'il n'y a pas d'email de référence pour le client, un symbole apparaîtra, vous empêchant de sélectionner ce mode de relance.

Pour aller plus vite, vous pourrez utiliser « Tous courriers » ou « tous emails » permettant de cocher automatiquement toutes les factures à relancer avec ce mode de relance.

Lorsque vous avez terminé, il vous suffit d'utiliser le bouton « relance automatique » pour créer toutes vos relances de factures.

En cas de relance par courrier

Si vous avez choisi d'envoyer des relance par courrier, un fichier sera créé, regroupant l'ensemble des relances (un courrier et la facture pour chaque relance facture).

Ce fichier est accessible sur la liste des relances réalisées : tableau du menu « Relance facture » dans « Compta/Trésor » ou dans l'onglet « Relance » de la fiche facture ou encore dans l'onglet « relance facture » de la fiche client.

Vous devrez alors cliquer sur le pdf en bout de ligne et l'imprimer.

En cas de relance par email

Si vous avez choisi d'envoyer des relances par email, celles-ci se feront automatiquement lorsque vous validerez la création des relances.

Suivi des relances factures impayées

Vous pouvez suivre l'ensemble des relances effectuées depuis les tableaux récapitulatifs. Ceux-ci sont présents à différents endroits selon ce que vous souhaitez suivre :

- Suivi général de toutes les relances effectuées
- Suivi par client
- Suivi par facture

Le suivi par facture

Rendez-vous sur la facture concernée, onglet « Relance ». Les relances réalisées sont accessibles ici quel que soit le statut de la facture (même lorsque celle-ci est payée). Cela permet de conserver l'historique.

Vous verrez ainsi l'ensemble des relances effectuées avec, pour chacune, les informations suivantes :

- Id de la relance
- Nom du client
- Facture concernée
- Note : commentaires sur la relance réalisée
- Niveau de la relance
- Utilisateur : la personne ayant réalisé la relance
- Date : date à laquelle la relance a été réalisée
- Date prochaine relance : date indiquée par l'utilisateur pour relancer de nouveau le client si le devis n'est pas clôturé
- Fichier : la relance en version pdf

Le suivi par client

Rendez-vous sur le client concerné, onglet « Relance facture ». Vous verrez ainsi l'ensemble des relances effectuées sur les factures du client, quel que soit le statut des factures (même payées). Vous aurez ainsi un réel historique des relations avec ce client.

Vous verrez ainsi l'ensemble des relances effectuées avec, pour chacune, les informations suivantes :

- Id de la relance

- Nom du client
- Facture concernée
- Note : commentaires sur la relance réalisée
- Niveau de la relance
- Utilisateur : la personne ayant réalisé la relance
- Date : date à laquelle la relance a été réalisée
- Date prochaine relance : date indiquée par l'utilisateur pour relancer de nouveau le client si le devis n'est pas clôturé
- Fichier : la relance en version pdf

Le suivi général des relances en cours

Rendez-vous dans le menu « Compta/Trésor » puis « relance facture ».

Vous verrez ainsi un tableau de bord présentant l'ensemble des relances en cours. Il s'agit de présenter les relances réalisées sur les factures qui ne sont toujours pas payées. Vous aurez ici l'état des lieux à l'instant T.

Pour l'ensemble des relances effectuées sur les factures impayées en cours, vous pourrez voir les informations suivantes :

- Id de la relance
- Nom du client
- Facture concernée
- Note : commentaires sur la relance réalisée
- Niveau de la relance
- Utilisateur : la personne ayant réalisé la relance
- Date : date à laquelle la relance a été réalisée
- Date prochaine relance : date indiquée par l'utilisateur pour relancer de nouveau le client si le devis n'est pas clôturé
- Fichier : la relance en version pdf

Droits utilisateurs

Vous pourrez décider qui peut utiliser cette fonctionnalité ou non dans les droits utilisateurs. Pour chaque utilisateur, rendez-vous sur sa fiche, dans l'onglet « Permissions » et activer/désactiver les droits liés à ce module.

Module/Application	Tout / Aucun	Droits
 Relance automatique factures	Tout / Aucun	
 Relance automatique factures	—	✓ Faire des relances de factures impayées