

Documentation

Module « Gestion des litiges »

Le module permet de suivre les litiges (clients et/ou fournisseurs) : les identifier facilement, assurer le suivi jusqu'à la résolution.

Fonctionnement général

Le module permet la gestion des litiges avec les clients et/ou les fournisseurs selon 3 objectifs principaux :

- Identifier facilement les Tiers ou éléments en litige (factures, commandes, ...)
- Assurer un suivi de chaque litige et enregistrer toutes les informations dans Dolibarr (pour assurer également la traçabilité)
- Avoir quelques données statistiques pour permettre de vérifier un produit qui engendrerait beaucoup de litiges, un fournisseur qui serait peu fiable,

Une gestion de droits utilisateurs est intégrée dans le module pour permettre une gestion optimale des processus internes au sujet des litiges clients/fournisseurs.

Paramétrage administrateur

Dans la partie "Configuration Modules/Applications" de Dolibarr, il est possible de personnaliser les choix d'utilisation de votre module.

Rechercher ▼

Mon tableau de bord

Configuration

- Société/Organisation
- Modules/Applications
- Affichage
- Menus
- Traduction
- Valeurs/filtres/tris par déf...
- Widgets
- Alertes
- Sécurité
- Limites et précision
- PDF
- Emails
- SMS
- Dictionnaires
- Divers

Outils d'administration

Utilisateurs & Groupes

✕ Configuration du module Litigation

Page admin litige
À propos

Page de configuration du module Litigation

Paramètre	Valeur
Activer les litiges sur les devis	<input checked="" type="checkbox"/>
Activer les litiges sur les factures clients	<input checked="" type="checkbox"/>
Activer les litiges sur les factures fournisseurs	<input checked="" type="checkbox"/>
Activer les litiges sur les commandes clients	<input checked="" type="checkbox"/>
Activer les litiges sur les commandes fournisseurs	<input checked="" type="checkbox"/>
Activer les litiges sur les contrats	<input checked="" type="checkbox"/>

Déclarer un litige

Nous prendrons ici l'exemple d'une facture client mais le process est identique quel que soit l'élément. Pour ouvrir/déclarer un litige, vous devez donc utiliser le bouton « Déclarer comme litige » présent sur la fiche :

Facture client | Contacts/Adresses | Notes | Fichiers joints | Suivi

FA2210-0062 Retour liste < >

Réf. client :  0 Bricabroc Bretagne (Autres factures)
 Projet : PJ2209-0001 - Projet test Impayée

Pas encore transféré en comptabilité

Type	Facture standard	Montant HT	95,00 XAF	
Remises	Ce client n'a pas de remise relative par défaut. Ce client n'a pas ou plus de crédit disponible.	Montant TVA	0,00 XAF	
Date facturation	04/10/2022	Montant Tax 2	0,00 XAF	
Conditions de règlement	A réception	Montant TTC	95,00 XAF	
Date limite règlement	05/10/2022	Règlements		
Mode de règlement	Carte bancaire	Date	Type	Montant
Compte bancaire		Déjà réglé (hors avoirs et acomptes)		
Litige	<input type="checkbox"/>	Facturé		
		95,00		
		Reste à payer		
		95,00		

Marges	Prix de vente	Prix de revient	Marge
Marge / Produits	95,00	14,16667	80,83333
Marge / Services	0,00	0,00	0,00
Marge totale	95,00	14,16667	80,83333

Description	Taxes	P.U. HT	Qté	Réduc.	Prix de revient	Total HT
P1661503462362 - Savon de Marseille	0%	30,00	1		10,00	30,00
P1661503461241 - Serviettes	0%	65,00	1		4,16667	65,00

DÉCLARER COMME LITIGE
MODIFIER
ENVOYER EMAIL
SAISIR RÈGLEMENT
CLASSER 'ABANDONNÉE'
CRÉER FACTURE AVOIR
CLONER
SUPPRIMER

Le statut de la facture reste inchangé mais une nouvelle indication apparaît à côté, permettant de savoir qu'un litige est présent sur cette facture. Vous découvrirez également un nouvel onglet « Suivre le litige » sur la fiche facture :

FA2210-0062

Réf. client :
Tiers : 0 Bricabroc Bretagne (Autres factures)
Projet : PJ2209-0001 - Projet test

Type : **Facture standard**

Remises : Ce client n'a pas de remise relative par défaut. Ce client n'a pas ou plus de crédit disponible.

Date facturation : 04/10/2022

Conditions de règlement : A réception

Date limite règlement : 05/10/2022

Mode de règlement : Carte bancaire

Compte bancaire : /

Litige :

Retour liste < >

Impayée **Litige**

Pas encore transféré en comptabilité

Montant HT	95,00 XAF
Montant TVA	0,00 XAF
Montant Tax 2	0,00 XAF
Montant TTC	95,00 XAF

Règlements	Date	Type	Compte bancaire	Montant
Déjà réglé (hors avoirs et acomptes)				0,00
Facturé				95,00
Reste à payer				95,00

Marges	Prix de vente	Prix de revient	Marge
Marge / Produits	95,00	14,16667	80,83333
Marge / Services	0,00	0,00	0,00
Marge totale	95,00	14,16667	80,83333

Description	Taxes	P.U. HT	Qté	Réduc.	Prix de revient	Total HT
P1661503462362 - Savon de Marseille	0%	30,00	1		10,00	30,00
P1661503461241 - Serviettes	0%	65,00	1		4,16667	65,00

CLOTURER LE LITIGE MODIFIER ENVOYER EMAIL SAISIR RÈGLEMENT CLASSER 'ABANDONNÉE' CRÉER FACTURE AVOIR CLONER SUPPRIMER

Vous devrez ensuite vous rendre dans l'onglet « Suivre le litige » pour y indiquer les détails du litige et plus particulièrement :

- La description
- Le/les produits/services concernés
- Une éventuelle date de relance

Pour cela il vous suffit de vous rendre sur l'onglet dédié et d'utiliser le bouton « Modifier » pour apporter vos précisions :

FA2210-0062

Réf. client :
Tiers : 0 Bricabroc Bretagne (Autres factures)
Projet : PJ2209-0001
Réf. litige : LIT-FA2210-0062

Description

Date création : 04/10/2022 15:43

Date de relance

Date modification : 04/10/2022 15:43

Retour liste < >

Impayée **Litige**

Pas encore transféré en comptabilité

Listes des produits litigieux

- Quantité : +

Total	0,00 HT
-------	---------

MODIFIER AJOUTER UN MESSAGE AU LITIGE CLOTURER LE LITIGE

Renseignez ensuite les différents champs nécessaires, avant d'enregistrer :

Litige

Description Erreur dans la préparation de commande. Mauvais produit reçu.

Date création 04/10/2022 15:43
 Date de relance 00 : 00 Maintenant
 Date modification 04/10/2022 15:46

ENREGISTRER ANNULER

Vous pourrez aussi préciser le/les produits/services concernés par le litige, grâce à la partie de droite « Liste des produits litigieux ».

Il vous suffit de rechercher, dans la liste déroulante (liste reprenant les produits/services de la facture litigieuse), le ou les produits/services concernés et d'indiquer la quantité avant de l'ajouter grâce au bouton « + ».

Listes des produits litigieux

Quantité : +

	Qté	Total HT	
	1	30,00	
		30,00 HT	

P1661503462362 - Savon de Marseille : 1 Qté

P1661503461241 - Serviettes : 1 Qté

MODIFIER AJOUTER UN MESSAGE AU LITIGE CLOTURER LE LITIGE

Le suivi des litiges

Visualiser les litiges en cours

Pour visualiser les litiges en cours, vous pouvez utiliser différentes façons :

- Liste des litiges d'un Tiers depuis l'onglet « Liste des litiges » de la fiche Tiers
- Filtre « Litige » depuis les listings de devis, commandes, factures, ...

Factures clients (73) 20 1 / 4 > +

Ref.	Date facturation	Tiers	Nom alternatif	Code postal	Montant HT	Reçu	Litige	État
FA2211-0034	13/11/2022	7 DGSystem			2 128.80		Litige	Impayés
FA2211-0030	13/11/2022	16 Bibliothèque Les Mousquetaires			5 263.20		Non Litigieux	Impayés
FA2210-0064	04/10/2022	0 Agence de Tourisme			719.00		Litige	Impayés

Les messages de suivi d'un litige

Depuis l'onglet « Suivre le litige », vous pourrez indiquer des messages, qui resteront internes mais permettront de suivre l'avancement autour de ce litige.

FA2211-0034 Retour liste <

Réf. client :
 Tiers : 7 DGSysSystem (Autres factures)
 Projet :
 Réf. litige : LIT-FA2211-0034

Impayée Litige

Pas encore transféré en comptabilité

Description	Quantité	Total
04/10/2022 15:40		0,00 HT
04/10/2022 15:40		

[MODIFIER](#) [AJOUTER UN MESSAGE AU LITIGE](#) [CLOTURER LE LITIGE](#)

Ajouter un message au litige

Sujet

Message

Rich text editor toolbar: Bold, Italic, Underline, Text color, Background color, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent, Link, Unlink, Source

Date de relance: 00 : 00 - Maintenant

Produit

[CRÉER](#) [ANNULER](#)

Les relances prévues et leur suivi

Afin d'assurer un suivi optimal. Un widget, sur la page d'accueil de votre Dolibarr, vous permet de visualiser les prochaines relances de litige à réaliser. Il vous suffit d'ajouter une date de relance dans l'onglet « Suivre le litige » pour le voir apparaître dans votre tableau de bord.

Rechercher

- Mon tableau de bord
- Configuration
- Outils d'administration
- Utilisateurs & Groupes

Attention, une fois l'installation terminée, les outils d'installation/migration doivent être désactivés en ajoutant un fichier `install.lock` dans le répertoire `/var/www/documents`. L'absence de ce fichier représente t administrateurs uniquement et resteront actives tant que la vulnérabilité sera avérée (ou que la constante `MAIN_REMOVE_INSTALL_WARNING` aura été définie dans `Configuration->Divers`)

Attention, votre fichier de configuration (`htdocs/conf/conf.php`) est accessible en écriture au serveur Web. Ceci représente une faille sérieuse de sécurité. Modifiez les permissions pour qu'il soit en lecture seul pour les autres. Si vous êtes sous Windows sur un disque dur utilisant un formatage FAT, sachez que ce système de fichier ne permet pas de protéger des fichiers et n'offre donc aucune solution pour réduire les risques de manip administrateurs uniquement et resteront actives tant que la vulnérabilité sera avérée (ou que la constante `MAIN_REMOVE_INSTALL_WARNING` aura été définie dans `Configuration->Divers`)

VUE GLOBALE

133 en retard

77.78% en retard

AGENDA

À faire 0

PROJETS

Ouvert 2

Tâches ouvertes 2 1

PROPOSITIONS COMMER...

À accepter | À refuser 52 41

À facturer 5

COMMANDE

Ouvert 54

COMMANDES FOURNISSE...

Ouvert 0

En attente de réception 0

FACTURES FOURNISSEUR

À payer 0

CONTRATS

Services à activer 0

Services actifs 0

TICKETS

Tickets ouverts 0

COMPTE BA

À rapprocher

Cheques à c

CONGÉS

À approuver 0

Relance de litige

Litige	Date de relance
LIT-FA2210-0064	04/10/2022 16:04
LIT-FA2210-0065	04/10/2022 14:57

Commandes clients par mois

Nombre de commandes par mois

Montant total de commandes par mois (HT)

Les 5 dernières commandes clients modifiées

- (PROV57) Mon prospect Congolais
- CO2210-0055 0 Agence de Tourisme
- CO2209-0054 0 Agence de Tourisme
- CO2209-0053 0 Agence de Tourisme
- CO2209-0052 0 Agence de Tourisme

Les 5 derniers tickets créés

Pas de ticket

Clôturer un litige

Un bouton « Clôturer le litige » sur la fiche de la facture client ou dans l'onglet « Suivre le litige » permet de mettre fin au litige.

Facture client | Contacts/Adresses | Suivre le litige | Notes | Fichiers joints | Suivi

FA2211-0030 Retour liste < >

Ref. client :
 Tiers : 16 Bibliothèque Les Mousquetaires (Autres factures) **Impayée** **Litige**
 Projet :

Pas encore transféré en comptabilité

Type	Facture standard	Montant HT	5 263,20 XAF
Remises	Ce client n'a pas de remise relative par défaut. Ce client n'a pas ou plus de crédit disponible.	Montant TVA	1 052,64 XAF
Date facturation	13/11/2022	Montant Tax 2	0,00 XAF
Conditions de règlement	30 jours fin de mois	Montant TTC	6 315,84 XAF
Date limite règlement	31/12/2022	Règlements	
Mode de règlement	Ordre de prélèvement	Date	Type
Compte bancaire		Compte bancaire	
Litige		Montant	

Déjà réglé (hors avoirs et acomptes)		0,00
Facturé		6 315,84
Reste à payer		6 315,84
Reste impayé, devise d'origine		EUR 6 315,84

Marges	Prix de vente	Prix de revient	Marge
Marge / Produits	904,80	0,00	904,80
Marge / Services	4 358,40	0,00	4 358,40
Marge totale	5 263,20	0,00	5 263,20

Description	Taxes	P.U. HT	Qté	Réduc.	Prix de revient	Total HT
▲ S166150346546 - Label 166150346546	20%	1 089,60	4		0,00	4 358,40
▲ S1661503462480 - Nuitée	20%	0,00	5		0,00	0,00
☺ P166150346523 - Label 166150346523	20%	904,80	1		0,00	904,80

CLOTURER LE LITIGE
MODIFIER
ENVOYER EMAIL
SAISIR RÈGLEMENT
CLASSER 'ABANDONNÉE'
CRÉER FACTURE AVOIR
CLONER
SUPPRIMER

Une fois cloturé, le module retirera toutes les notions "En litige" et toutes les fonctionnalités associées.