


Documentation

Module relances commerciales (devis) v2



Une attestation de conformité est disponible sur votre 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 vous permet de gérer vos relances commerciales et d'assurer le pilotage de vos relations commerciales : propositions/devis à relancer, suivi des relances réalisées, ... Ne passez plus à côté de clients !

Assurez le suivi de votre activité commerciale grâce à ce module. Créez facilement et rapidement des emails ou des courriers de relance de devis sur-mesure, avec autant de modèles différents que nécessaires. Un seul clic suffit pour relancer tous les devis en cours (création massive ou individuelle au choix).

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

Quelques définitions

Les courriers de relance

Un courrier de relance est composé d'une lettre type et du devis concerné. Vous disposez de modèles différents vous permettant de créer des relances de niveaux différents (ex : 1^{ère} relance, 2^{nde} relance, ...) ou pour des activités différentes par exemple. Des variables vous permettent de personnaliser le courrier.

Les emails de relance

Un email de relance est composé d'un texte type et du devis concerné en pièce jointe. Vous disposez de modèles différents vous permettant de créer des relances de niveaux différents (ex : 1^{ère} relance, 2^{nde} relance, ...) ou pour des activités différentes par exemple. Des variables vous permettent de personnaliser l'email.

Les modèles

Le module permet de réaliser des relances de devis selon autant de modèles différents que vous souhaitez. Vous choisissez le nombre de modèles et leur donnez un nom pour vous aider dans votre gestion. Vous choisissez l'utilisation que vous souhaitez faire de ces modèles :

- utilisation d'un seul modèle
- utilisation des modèles comme niveaux de relance (1^{ère} relance, 2^{nde} relance, ...)
- utilisation pour des types d'activité différents (modèles différents)

Les devis à relancer

Le module prend en compte, dans les devis à relancer, l'ensemble des devis en cours à savoir les devis au statut « Ouvert ». Les autres devis ne seront pas pris en compte.

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).

Pour un Dolibarr en version 7 ou inférieur, des modifications sont à apporter dans le cœur de Dolibarr. Un fichier alternatif propal.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.

Configuration du module

Envoyer fichiers joints

Vous permet de choisir d'envoyer, avec vos relances, les fichiers joints à votre devis **UNIQUEMENT FORMAT PDF**.

Paramètres	Valeur
Envoyer les fichiers joints	<input checked="" type="checkbox"/>

Nombre de modèles de relances

Vous pouvez créer autant de modèles que nécessaire. Pour cela, indiquez simplement le nombre dans le champ dédié.

Paramètres	Valeur
Nb de modèles de relance	2

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.

Attention : seul le modèle #0 peut être envoyé automatiquement.

Envoyer automatiquement les relances #0	<input checked="" type="checkbox"/>
---	-------------------------------------

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 l'échéance du devis qui déclenchera l'envoi automatique. Vous devrez les saisir sous le format suivant : +10 days (pour + 10 jours) ou -5 days (pour – 5 jours).

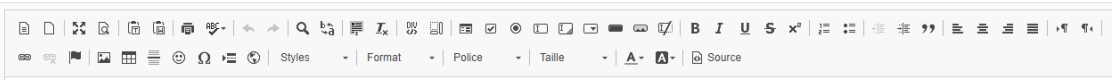
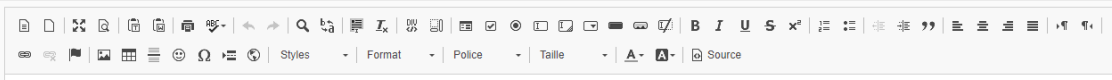
Délai d'envoi auto de la relance	- 5 days	jours avant/après l'échéance du devis (+/- x days)
----------------------------------	----------	--

Nom du modèle et textes des emails et relances

Pour chaque modèle créé, vous devrez lui donner un nom, qui vous servira à les distinguer lors des envois de relances à vos prospects et clients.

Ex : Relance classique – Relance Produit 1 – Relance Produit 2 OU 1^{ère} relance – 2^{ème} relance – 3^{ème} relance

Vous devrez ensuite définir les textes de l'email, du courrier et l'objet de l'email. Vous disposez de champs automatiques (variables) que vous pouvez utiliser dans vos courriers et/ou emails.

Nom du modèle #0	Modele général
Courrier de relance #0	<div data-bbox="399 425 1516 504">  </div> <p data-bbox="399 504 1516 537">Mon courrier 0</p> <p data-bbox="399 537 1516 571">__REF_PROPAL__ __DATE_PROPAL__ __TOTAL_TTC__ __TOTAL_HT__ __DATE_VALIDITE__ __NAME__ * __FIRSTNAME__ *</p>
Sujet de relance #0	Relance 0
E-mail de relance #0	<div data-bbox="399 772 1516 851">  </div> <p data-bbox="399 851 1516 884">Mon mail 0</p> <p data-bbox="399 884 1516 918">__REF_PROPAL__ __DATE_PROPAL__ __TOTAL_TTC__ __TOTAL_HT__ __DATE_VALIDITE__ __NAME__ * __FIRSTNAME__ *</p>

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. Cette date est donnée à titre indicatif uniquement, aucune relance ne sera automatiquement envoyée à cette date. 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'un devis pour voir si un envoi va être fait automatiquement sur celui-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 devis (Attention, pas le numéro du devis)

[Lien de test d'envoi automatique](#)

Envoyer des relances commerciales 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 « Contact client suivi proposition »

La relance automatique est basée sur le modèle d'email #1. Vous devez donc obligatoirement paramétrer ce modèle d'email en précisant le texte de contenu, l'objet et le délai d'envoi de la relance (avant ou après l'échéance).

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

Option « Ne pas relancer automatiquement »

Sur chaque devis, vous pourrez cocher l'option « Ne pas relancer automatiquement » afin que ce devis soit exclu du système automatique.

Proposition commerciale	
Fiche proposition Contacts/Adresses Relance Notes Fichiers joints Suivi	
	PR1706-0003 Réf. client : Tiers : SARL EIFFEL (Autres propositions) Projet :
Remises	Ce client n'a pas de remise relative par défaut. Ce client dispose de crédits disponibles (avoirs ou acomptes) pour un montant de 350,00 Euros.
Date	29/06/2017
Date de fin de validité	14/07/2017 
Conditions de règlement	
Date de livraison	
Délai de livraison (après commande)	
Méthode d'expédition	
Origine	
Mode de règlement	
Commercial	
<input checked="" type="checkbox"/> Ne pas relancer automatiquement 	

Faire une relance de devis (individuelle)

Vous souhaitez relancer un devis en cours. Pour cela, trois possibilités :

- Relancer un devis depuis la fiche devis
- Relancer un devis depuis la fiche client
- Relancer un devis depuis le menu « Relance devis » (dans le menu « Commercial »)

Accès depuis le menu « Relance facture »

Rendez-vous dans le menu « Commercial » puis « Relance devis ». Vous pouvez utiliser le lien « Nouvelle relance » dans le menu ou utilisez le bouton « Ajouter » sous le tableau récapitulatif des relances réalisées.

Accueil | Agenda | Tiers | Produits | Services | **Commercial** | Facturation | Paiement | Banques | Caisses | Comptabilité | Projets | GRH | Outils | Adhérents | Documents | SuperAdmin

MON LOGO

Relances devis (14)

Id	Tiers	Devis	Note	Modèle de relance	Date	Date prochaine relance	Utilisateur	Fichier
14	MOUTARDE	PR1811-0021	Envoyé par e-mail	Modele 1	29/11/2018	14/12/2018	master	
13	ROSE	PR1706-0009	Relance massive par e-mail	Modele 1	29/11/2018		master	
12	ROSE	PR1706-0009	Relance massive	Modele général	27/11/2018		master	
11	MOUTARDE	PR1706-0001	Relance massive	Modele général	27/11/2018		master	
10	SARL EIFFEL	PR1706-0010	Relance massive	Modele général	27/11/2018		master	
9	MOUTARDE	PR1811-0021	Relance massive		27/11/2018		master	
8	ROSE	PR1811-0022	Relance massive	Modele 1	27/11/2018		master	
7	SARL TEST	PR1706-0011	Relance massive	Modele 1	27/11/2018		master	
6	ROSE	PR1811-0022	Relance massive	Modele général	27/11/2018		master	
5	SARL TEST	PR1706-0011	Relance massive	Modele général	27/11/2018		master	
4	MOUTARDE	PR1811-0021	Relance massive	Modele 1	27/11/2018		master	
3	MOUTARDE	PR1811-0021		Modele général	20/11/2018	05/12/2018	master	
2	MOUTARDE	PR1811-0021	Relance massive	Modele 1	19/11/2018		master	
1	MOUTARDE	PR1811-0021	Envoyé par e-mail rel 1	Modele général	19/11/2018	04/12/2018	master	

Rechercher

- Propositions commerciales
 - Nouvelle proposition
 - Liste
 - Statistiques
- Commandes clients
 - Nouvelle commande
 - Liste
 - Statistiques
- Commandes fournisseurs
 - Nouvelle commande
 - Liste
 - Statistiques
- Contrats/Abonnements
 - Nouveau contrat/abonn.
 - Liste
 - Services
- Interventions
 - Nouvelle intervention
 - Liste
 - Statistiques
 - Relances devis**
 - Nouvelle relance
 - Relance massive
- Propositions commerciale f...
 - Nouvelle demande de prix
 - Liste

AJOUTER

Accès depuis la fiche devis

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

En choisissant cette solution, le devis concerné sera déjà prérempli dans le formulaire de création de la relance.

Proposition commerciale | **Fiche proposition** | Expédition/Bons de réceptions | Contacts/Adresses | **Relance** | Notes

PR1706-0011

Réf. client :

Tiers : SARL TEST (Autres propositions)

Projet :

Accès depuis la fiche client

Rendez-vous dans l'onglet « Relance devis » 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 devis en cours dans le formulaire de création d'une relance ne contiendra que les devis du client concerné.

Tiers | **Fiche** | Contacts/Adresses | Prospect | Projets | Objets référents | Comptes bancaires | Marges | **Relances devis**

Jean PARTICULIER

France

Créer la relance

Vous devrez simplement compléter les informations nécessaires dans le formulaire qui s'affiche. Il vous suffit enfin de valider grâce au bouton « Ajouter ».

Devis ▼

Note

Choix de relance ▼

Date prochaine relance 12/12/2018

Envoyer la relance par e-mail

Devis : à choisir dans la liste déroulante si celui-ci n'est pas déjà indiqué

Note : commentaires sur la relance réalisée (note interne – ne sera pas diffusée)

Choix de relance : choisissez le modèle de relance dans la liste déroulante

Date de prochaine relance : Choisissez la date à laquelle il faudra relancer le client si vous n'avez pas eu de réponse pour ce devis

Envoyer la relance par email : cochez la case si vous souhaitez que la relance se fasse par mail.

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 devis » dans « Commercial » ou dans l'onglet « Relance » de la fiche devis ou encore dans l'onglet « relance devis » 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 au contact défini dans le devis comme contact « Contact client suivi proposition » ou, s'il n'y en a pas, à l'email de référence de l'entreprise.

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 devis (relance massive)

Rendez-vous dans le menu « Commercial » puis « Relance massive » (dans le menu « Relance Devis »).

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

Pour vous aider, de nombreuses informations à propos des devis en cours s'affichent :

- Les informations concernant le devis : numéro, client, montant, date d'échéance
- Les informations concernant la dernière relance réalisée (s'il y a en a eu une) : date de la dernière relance, modèle utilisé, commentaires, date prévue de prochaine relance

Devis

Tiers ayant pour commercial: Liés à un contact utilisateur particulier:

Réf.	Tiers	Date échéance	Dernière relance	Dernier niveau	Note	Montant HT	Prochaine relance	Modèle de relance	Tous courriers / Aucun	Tous e-mails / Aucun
PR1811-0021	MOUTARDE	20/11/2018	29/11/2018	Modele général	Relance massive	540,00	14/12/2018	Modele général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PR1811-0022	ROSE	20/11/2018	29/11/2018	Modele 1	Relance massive	540,00	14/12/2018	Modele 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PR1706-0011	SARL TEST	14/07/2017	29/11/2018	Modele 1	Relance massive	540,00	14/12/2018	Modele 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PR1706-0009	ROSE	14/07/2017	29/11/2018	Modele 1	Relance massive	270,00	14/12/2018	Modele 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PR1706-0001	MOUTARDE	24/06/2017	29/11/2018	Modele général	Relance massive	1 448,00	14/12/2018	Modele général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PR1706-0010	SARL EIFFEL	15/06/2017	29/11/2018	Modele général	Relance massive	216,00	14/12/2018	Modele général	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Total						3 554,00				

3

Zone des fichiers générés en masse (Cacher)

<input type="checkbox"/> devis_2018-11-29.pdf	Courriers générés	1358 Ko	29/11/2018 20:09	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> devis_2018-11-27.pdf		1358 Ko	27/11/2018 15:20	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> propal_2018-11-20.pdf		156 Ko	20/11/2018 16:24	<input type="checkbox"/>

Pour chaque devis en cours, un **modèle de relance** est sélectionné par défaut (que vous pouvez modifier grâce à la liste déroulante).

Pour les devis que vous souhaitez relancer, vous devrez :

1. Sélectionner le modèle de relance dans la liste déroulante

2. 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.

3. Lorsque vous avez terminé, il vous suffit d'utiliser le **bouton « relance massive »** pour créer toutes vos relances.

En cas de relance par courrier

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

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

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

Un fichier regroupant l'ensemble des relances se retrouve également en bas de la page, après avoir cliqué sur « relance massive » (cf écran ci-dessus).

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 commerciales

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 devis

Rendez-vous sur le devis concerné, onglet « Relance ». Les relances réalisées sont accessibles ici quel que soit le statut du devis (même lorsque celui-ci est signé ou refusé). 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
- Devis concerné
- Note : commentaires sur la relance réalisée
- Modèle 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 devis ». Vous verrez ainsi l'ensemble des relances effectuées sur les devis du client, quel que soit le statut des devis (même signés). 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
- Devis concerné
- Note : commentaires sur la relance réalisée
- Modèle 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 « Commercial » puis « relance devis ».

Vous verrez ainsi un tableau de bord présentant l'ensemble des relances en cours. Il s'agit de présenter les relances réalisées sur les devis qui ne sont toujours pas signés/perdus (statut « ouvert »). Vous aurez ici l'état des lieux à l'instant T.

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

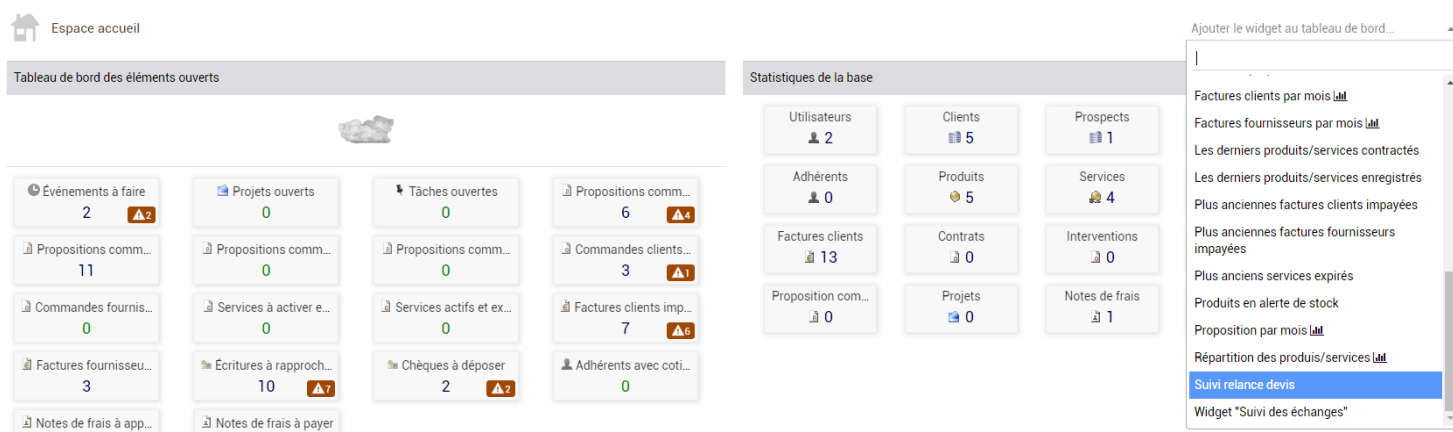
- Id de la relance
- Nom du client
- Devis concerné
- Note : commentaires sur la relance réalisée
- Modèle de la relance
- Utilisateur : la personne ayant réalisé la relance
- Date : date à laquelle la relance a été réalisée
- Date prochaine relance : date indiquée par l'utilisateur pour relancer de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

Widget sur l'accueil

Un widget vous permet, depuis l'accueil, de voir vos prochaines relances à effectuer. Cette fonctionnalité permet à chaque commercial de suivre ses prochaines tâches et fonctionne comme un aide-mémoire en listant les prochaines relances à faire.

Le module se base sur la date de prochaine relance indiquée lors des relances individuelles ou massives.

Pour ajouter ce widget, rendez-vous sur l'accueil puis choisissez « Suivi relances devis » dans la liste déroulante dédiée.



The screenshot shows the 'Espace accueil' (Home) page. On the left, there is a 'Tableau de bord des éléments ouverts' (Dashboard of open elements) with various widgets like 'Événements à faire' (2), 'Projets ouverts' (0), 'Tâches ouvertes' (0), etc. On the right, there is a 'Statistiques de la base' (Base statistics) section with cards for 'Utilisateurs' (2), 'Clients' (5), 'Prospects' (1), etc. A dropdown menu is open on the right, titled 'Ajouter le widget au tableau de bord...' (Add widget to dashboard...), showing a list of widgets. The 'Suivi relance devis' widget is highlighted in blue.

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 droit lié à ce module.

Relances commerciales (devis)	Tout/Aucun
Relances commerciales (devis)	— <input checked="" type="checkbox"/> Créer des relances de devis