

# 8.1 Introduction

L'onglet Commerce regroupe les modules suivants :

- Propositions commerciales — gestion des devis et propositions commerciales
- Commandes clients — gestion des commandes clients
- Commandes fournisseurs — gestion des commandes fournisseurs
- Contrats/Abonnements — gestion des contrats et des abonnements
- Interventions — gestion des interventions chez les tiers
- Gestionnaire de tickets — suivi des demandes et incidents
- Demandes de tarifs fournisseur — propositions commerciales fournisseurs

Ces modules sont livrés en standard avec la distribution de Dolibarr et sont déjà installés.

## Configuration des Propositions commerciales

Vous trouverez le module Propositions commerciales dans la famille Gestion de la relation client (GRC). Le pictogramme d'état doit être vert pour signifier son activation ; le pictogramme suivant, en fin de ligne, permet d'accéder à la page de paramétrage spécifique.



Figure 8.1 - Configuration du module Propositions commerciales

Modèles de numérotation Choisissez le modèle de numérotation pour vos propositions commerciales :

- Marbre — numéro de la forme PRyymm-nnnn (ex. PR2201-0001) où yy est l'année, mm le mois et nnnn un compteur séquentiel sans rupture.
- Saphir — numéro personnalisable selon un masque à définir.

Les balises disponibles dans le masque :

Balise	Description
{000000}	Compteur incrémenté à chaque propale (autant de zéros que la longueur souhaitée)
{000000+000}	Idem avec un offset appliqué dès la première propale
{000000@x}	Idem avec remise à zéro le xème mois (x=0 = mois fiscal, x=99 = chaque mois)
{dd}	Jour (01 à 31)
{mm}	Mois (01 à 12)
{yy} / {yyyy} / {y}	Année sur 2, 4 ou 1 chiffre(s)
{cccc}	Code client sur n lettres
{cccc000}	Code client suivi d'un compteur propre au client
{tttt}	Code type entreprise sur n caractères

Tout autre caractère dans le masque est laissé inchangé. Les espaces ne sont pas permis, les / le sont. Exemples pour la 99ème propale du tiers LaCompanie faite le 31/03/2021 :

- ABC{yy}{mm}-{000000} → ABC2103-000099
- {0000+100}-XXX-{dd}-YYY → 0199-XXX-31-YYY

Modèles de documents Activez le modèle souhaité (le bouton doit passer au vert). Tous les modèles activés apparaîtront dans la liste déroulante lors de la création d'une propale. Vous pouvez créer des modèles ODT (OpenOffice, KOffice, TextEdit...). Si le module UltimatePDF est installé, activez son modèle : ultimate\_propal. Autres options

- Délai de validité par défaut (en jours)
- Mention complémentaire sur les propositions
- Filigrane sur les brouillons

Chemin d'accès aux documents Le chemin (au sens UNIX) des documents est du type : **/home/httpd/vhosts/domaine.fr/domains/compta.domaine.fr/doc** Attributs supplémentaires Dans l'onglet Attributs supplémentaires, définissez les champs additionnels à gérer sur les propositions commerciales. Les types disponibles sont identiques à ceux décrits dans le chapitre Tiers (22 types : chaîne, texte long, HTML, numérique entier, décimal, date, date+heure, durée, booléen, prix, prix avec devise, téléphone, email, URL, IP, mot de passe, radio bouton, liste de sélection, liste issue d'une table, liste multi-choix, liste multi-choix issue d'une table, lien vers un objet, séparateur, étoiles). Dans l'onglet Attributs supplémentaires (lignes), définissez les champs additionnels sur les lignes des propositions. Exemple : un attribut Liste de sélection nommé « Au choix » avec le code choix ajoutera une ligne de sélection sous chaque ligne de la propale.

# Configuration des Commandes clients

Vous trouverez le module Commandes clients dans la famille Gestion de la relation client (GRC).



Figure 8.2 – Configuration du module Commandes clients

## Modèles de numérotation

- Marbre — numéro de la forme COyymm-nnnn (ex. CO1101-0001)
- Saphir — numéro personnalisable selon un masque (mêmes balises que pour les propales)

Modèles de documents Le modèle facture proforma est disponible ici. Si le module UltimatePDF est installé, activez `ultimate_order`. Autres options

- Mention complémentaire sur les commandes (sans coupure automatique de ligne)
- Filigrane sur les brouillons

Attributs supplémentaires Même principe que pour les propositions commerciales (attributs sur l'entête et sur les lignes).

# Configuration des Commandes fournisseurs

Vous trouverez le module Fournisseur dans la famille Gestion de la relation fournisseur (GRF).



Figure 8.3 - Configuration du module Fournisseur

Onglet Commande fournisseur — Modèles de numérotation

- Muguet — numéro de la forme CFyymm-nnnn (ex. CF1301-0001)
- Orchidée — numéro personnalisable selon un masque (mêmes balises)

Modèles de documents Si le module UltimatePDF est installé, activez ultimate\_supplierorder. Autres options — Variables de substitution Une mention complémentaire peut être ajoutée sur les commandes fournisseurs. Les variables de substitution suivantes sont disponibles dans les modèles d'emails :

__USER_SIGNATURE__	__USER_ID__	__USER_LOGIN__
__USER_LASTNAME__	__USER_FIRSTNAME__	__USER_FULLNAME__
__USER_SUPERVISOR_ID__	__USER_REMOTE_IP__	
__MYCOMPANY_NAME__	__MYCOMPANY_EMAIL__	
__MYCOMPANY_PROFID1__ à __MYCOMPANY_PROFID6__		
__MYCOMPANY_CAPITAL__	__MYCOMPANY_FULLADDRESS__	
__MYCOMPANY_ADDRESS__	__MYCOMPANY_ZIP__	__MYCOMPANY_TOWN__
__MYCOMPANY_COUNTRY__	__MYCOMPANY_COUNTRY_ID__	__MYCOMPANY_CURRENCY_CODE__
__ID__	__REF__	__REFCLIENT__
__REFSUPPLIER__	__EXTRAFIELD_XXX__	
__THIRDPARTY_ID__	__THIRDPARTY_NAME__	__THIRDPARTY_NAME_ALIAS__
__THIRDPARTY_EMAIL__		
__PROJECT_ID__	__PROJECT_REF__	__PROJECT_NAME__
__CONTRACT_HIGHEST_PLANNED_START_DATE__		
__CONTRACT_HIGHEST_PLANNED_START_DATETIME__		
__CONTRACT_LOWEST_EXPIRATION_DATE__		
__CONTRACT_LOWEST_EXPIRATION_DATETIME__		
__ONLINE_PAYMENT_URL__	__ONLINE_PAYMENT_TEXT_AND_URL__	
__SECUREKEYPAYMENT__	__SECUREKEYPAYMENT_MEMBER__	
__SECUREKEYPAYMENT_ORDER__	__SECUREKEYPAYMENT_INVOICE__	
__SECUREKEYPAYMENT_CONTRACTLINE__		
__DIRECTDOWNLOAD_URL_PROPOSAL__		
__DIRECTDOWNLOAD_URL_ORDER__		
__DIRECTDOWNLOAD_URL_INVOICE__		
__DATE_YMD__	__DATE_DUE_YMD__	
__AMOUNT__	__AMOUNT_EXCL_TAX__	__AMOUNT_VAT__
__AMOUNT_FORMATED__	__AMOUNT_EXCL_TAX_FORMATED__	__AMOUNT_VAT_FORMATED__

__DAY__	__DAY_TEXT__	__DAY_TEXT_SHORT__ / __DAY_TEXT_MIN__
__MONTH__	__MONTH_TEXT__	__MONTH_TEXT_SHORT__ / __MONTH_TEXT_MIN__
__YEAR__	__PREVIOUS_DAY__	__PREVIOUS_MONTH__ / __PREVIOUS_YEAR__
__NEXT_DAY__	__NEXT_MONTH__	__NEXT_YEAR__
__DOL_MAIN_URL_ROOT__	__(AnyTranslationKey)__	__[AnyConstantKey]__
__FROM_NAME__	__FROM_EMAIL__	

Approbation en trois étapes Par défaut, les commandes fournisseurs nécessitent deux étapes (créer + approuver). L'option Activer l'approbation en trois étapes si le montant HT est supérieur à (valeur) ajoute une troisième validation :

- Étape 1 : Validation
- Étape 2 : Première approbation
- Étape 3 : Seconde approbation (si le montant dépasse le seuil)

Laissez le champ vide pour n'exiger qu'une seule approbation ; mettez 0.1 pour que la double approbation soit toujours exigée. N'oubliez pas de donner les permissions aux groupes ou utilisateurs concernés. Statut de contrôle par ligne L'option Utiliser un statut de contrôle (approuvé/refusé) pour les lignes de produits lors de la réception est disponible, mais elle est incompatible avec le module Réception activé. Attributs supplémentaires Même principe que pour les modules précédents.

## Configuration des Contrats

Vous trouverez le module Contrats dans la famille Gestion de la relation client (GRC).



Figure 8.4 - Configuration du module Contrats

Modèles de numérotation

- Magre — numéro personnalisable selon un masque

- Serpis — numéro de la forme CTyymm-nnnn

Mêmes balises de masque que pour les modules précédents. Autres options : mention complémentaire sur les contrats (sans coupure automatique). Attributs supplémentaires : même principe.

## Configuration des Interventions

Vous trouverez le module Interventions dans la famille Gestion de la relation client (GRC).



Figure 8.5 – Configuration du module Interventions

Modèles de numérotation

- Arctic — numéro personnalisable selon un masque
- Pacific — numéro de la forme Flyymm-nnnn

Modèles de documents Le modèle Soleil est le modèle de fiche d'intervention standard. Si le module UltimatePDF est installé, activez ultimate\_inter. Autres options

- Mention complémentaire sur les fiches d'intervention
- Filigrane sur les brouillons
- Affichage des produits sur la fiche d'intervention (pour les interventions générées depuis des commandes)

Attributs supplémentaires : même principe.

## Configuration du Gestionnaire de tickets

Vous trouverez le module Gestionnaire de tickets dans la famille Gestion de la relation client (GRC).

## Gestion de la relation client (GRC)

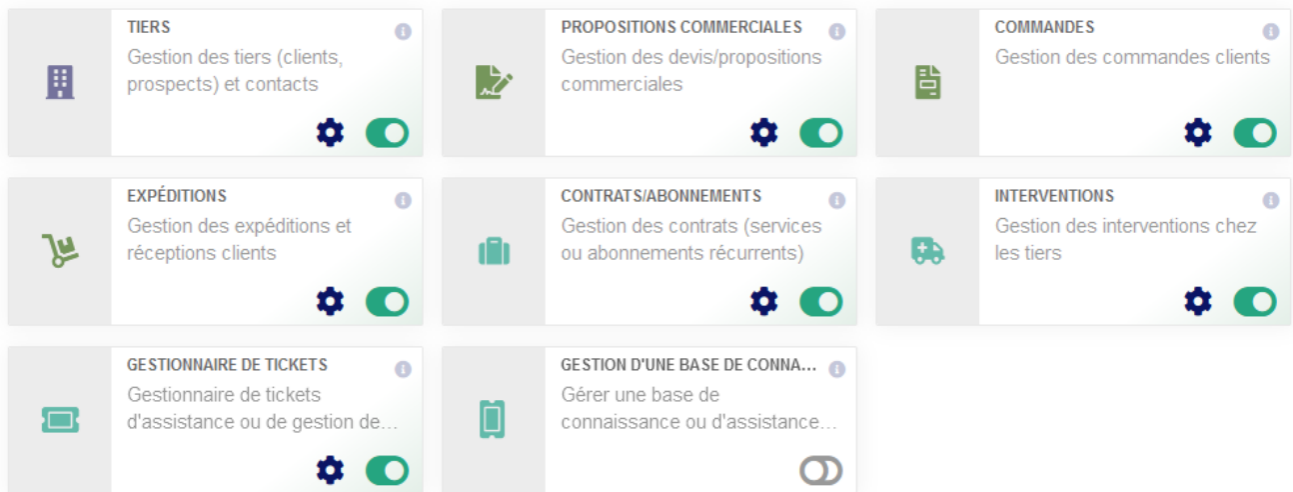


Figure 8.6 - Configuration du module Tickets

### Modèles de numérotation

- Universal — numéro personnalisable selon un masque
- Simple — numéro de la forme TSyymm-nnnn

Mêmes balises de masque que pour les modules précédents. Paramètres

- Envoyer une notification à l'adresse e-mail principale — envoie un email à l'adresse définie dans la configuration (champ « Email de notification de »).
- Affecter automatiquement l'utilisateur qui a créé le ticket — lors de la création, l'utilisateur est automatiquement affecté au ticket.

### Notifications

- E-mail de notification à : adresse de réception des notifications
- Email from de notification : adresse expéditrice
- Introduction au message lors de l'envoi d'un e-mail
- Signature de l'email de réponse

Interface publique Dans l'onglet Interface publique, une URL publique (sans identification) permet aux utilisateurs externes de soumettre des tickets.

Une interface publique ne nécessitant aucune identification est disponible à l'url suivante : <https://compta.aflac.fr/public/ticket/index.php>

Activer l'interface publique

Paramètres	
Une adresse e-mail existante est requise pour créer un ticket	<input checked="" type="checkbox"/>
Afficher le logo de la société dans l'interface publique	<input checked="" type="checkbox"/>

Configuration de la messagerie

Paramètre

Titre de l'interface

Texte de bienvenue dans l'interface publique

Texte d'aide pour la saisie du message

Vous pouvez créer un ticket ou consulter à partir d'un ID de ticket existant.

Vous pouvez créer un ticket ou consulter à partir d'un ID de ticket existant.

Veillez décrire avec précision le problème. Fournissez le plus d'informations possibles pour nous permettre d'identifier correctement votre demande.

Figure 8.7 - Interface publique des tickets

Attributs supplémentaires : même principe que pour les modules précédents.

# Configuration des Demandes de tarifs fournisseur

Vous trouverez le module Demandes de tarifs fournisseur dans la famille Gestion de la relation fournisseur (SRM).

Toujours désactiver les courriels lorsqu'un ticket est créé depuis l'interface publique

Texte du message envoyé après la création d'un ticket

Ceci est un message automatique pour confirmer l'enregistrement de votre ticket.

URL alternative pour l'interface publique

ENREGISTRER

Figure 8.8 – Configuration du module Demandes de tarifs

Modèles de documents Le modèle Aurore est disponible par défaut. Si le module UltimatePDF est installé, activez ultimate\_supplieurproposal. Autres options



Figure 8.9 – Options du module Demandes de tarifs

Vous pouvez ajouter une mention complémentaire sur les demandes de tarifs fournisseurs (sans coupure automatique de ligne).

---

Revision #5

Created 2026-07-06 09:55:06 UTC by InfraS

Updated 2026-07-07 13:57:25 UTC by Fallinah