

08. COMMERCE

- [8.1 Introduction](#)
- [8.2 Propositions commerciales](#)
- [8.3 Commandes clients](#)
- [8.4 Commandes fournisseurs](#)
- [8.5 Contrats](#)
- [8.6 Interventions](#)
- [8.7 Tickets](#)
- [8.8 Demandes de tarifs fournisseurs](#)

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 Keatic ERP 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 PRyyymm-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 LaCompagnie 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).

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).

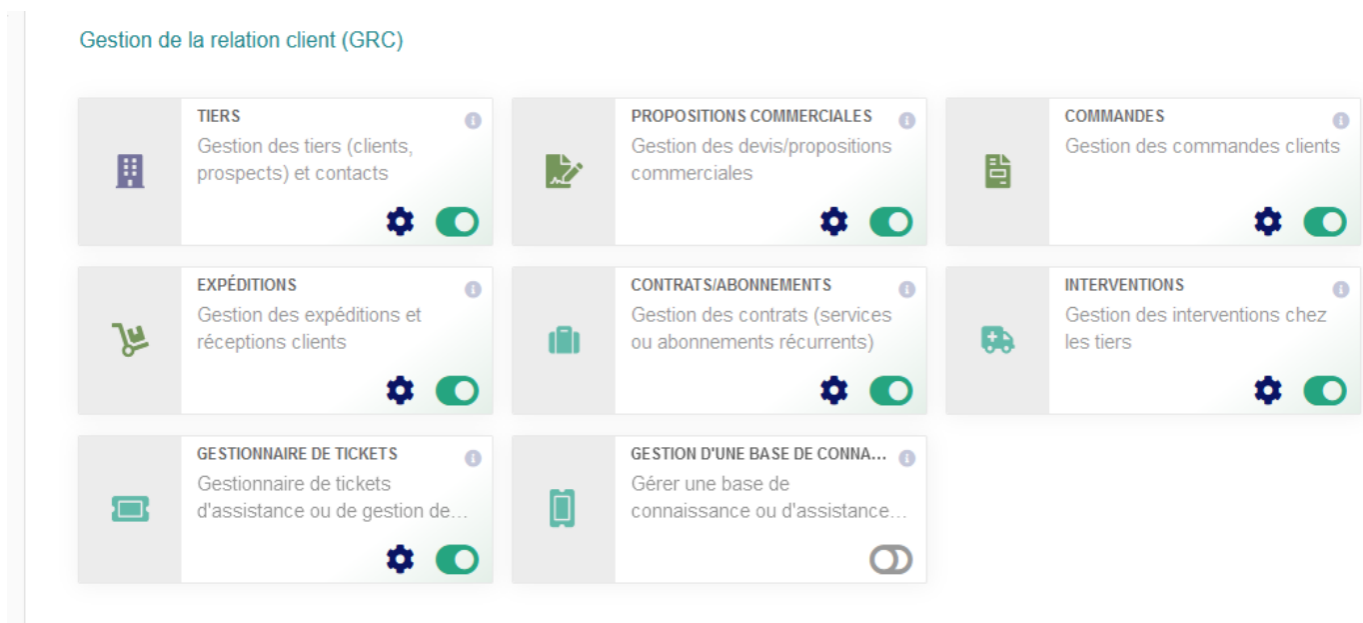


Figure 8.6 – Configuration du module Tickets

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.

Configuration du module de ticket

Retour liste des modules

Gestionnaire de ticketsParamètresAttributs complémentairesInterface publique

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

Activer l'interface publique ☒

Paramètres	
Une adresse e-mail existante est requise pour créer un ticket	☒
Afficher le logo de la société dans l'interface publique	☒

Configuration de la messagerie

Paramètre	
Titre de l'interface	
Texte de bienvenue dans l'interface publique	Vous pouvez créer un ticket ou consulter à partir d'un ID de ticket existant.
Texte d'aide pour la saisie du message	Veuillez 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).

8.2 Propositions commerciales

Créer une nouvelle proposition

Sous le chapeau Propositions commerciales, cliquez sur le lien Nouvelle proposition. Le champ Référence est incrémenté et renseigné automatiquement selon le modèle de numérotation configuré. Vous pouvez ajouter une référence libre (non obligatoire). Sélectionnez le Tiers (client) dans la liste — obligatoire. Les champs obligatoires sont la date de proposition et la durée de validité. Les champs agrémentés d'une icône ⓘ renvoient à des listes déroulantes modifiables dans **Accueil > Configuration > Dictionnaires**. Cliquez sur Créer brouillon, ajoutez vos lignes (produits/services), puis validez.

Accueil Tiers Produits | Services Projets Commerce Facturation | Paiement Banques | Caisses Comptabilité Agenda Tickets Outils

Rechercher

Propositions commerciales

- Nouvelle proposition
- Liste
- Brouillons
- Ouvert
- Signée (à facturer)
- Non signée (fermée)
- Facturée
- Statistiques

Commandes

- Nouvelle commande
- Liste
- Lignes de commandes
- Statistiques

Commandes fournisseurs

- Nouvelle commande
- Liste
- Statistiques

Contrats/Abonnements

- Nouveau contrat/abonn.
- Liste
- Services

Interventions

- Nouvelle intervention
- Liste
- Statistiques

Nouvelle proposition commerciale

Réf.

Réf. client

Client

Sélectionner un tiers ⓘ

Date de proposition

Maintenant ⓘ

Durée de validité

15 jours ⓘ

Cond. règlement

ⓘ

Mode de règlement

ⓘ

Origine

? ⓘ

Méthode d'expédition

ⓘ

Délai de livraison (après commande)

ⓘ

Date de livraison

Maintenant ⓘ

Projet

ⓘ ⓘ

Modèle de document par défaut

cyan ⓘ

Note (publique)

Note (privée)

CRÉER BROUILLON ANNULER

Figure 8.10 – Formulaire de création d'une nouvelle proposition commerciale

Clôturer une proposition

Cliquez sur le bouton Accepter/Refuser. Dans la liste déroulante Clôturer au statut, choisissez :

- Signée (à facturer) — la propale est acceptée
- Non signée (fermée) — la propale est refusée



Configuration du module workflow

[Retour liste des modules](#)

Ce module est conçu pour modifier le comportement des actions automatiques dans l'application. Par défaut, le workflow est ouvert (vous pouvez faire les choses dans l'ordre que vous voulez). Vous pouvez toutefois activer des actions automatiques qui vous intéressent.

Création automatique	État
Créer automatiquement une commande client à la signature d'un proposition commerciale (la commande sera du même montant que la proposition commerciale)	☒
Créer automatiquement une facture client à la cloture d'un commande (la facture sera du même montant que la commande)	☐
Classification automatique - Proposition commerciale	État
Classer la/les proposition(s) commerciale(s) source(s) facturée(s) au classement facturé de la commande (et si le montant de la commande est le même que le total des propositions liées)	☐
Classer la/les proposition(s) commerciale(s) source facturée(s) à la validation d'une facture client (et si le montant de la facture est le même que la somme des propositions liées)	☐
Classification automatique - Commande	État

Figure 8.11 – Clôture d'une proposition commerciale

Astuce : Pour le cycle habituel **Propale** → **Commande** → **Facture**, activez le module Workflow (**Configuration des modules** > **Modules complémentaires** > **Outils multi-modules**), puis activez les options :

- Créer automatiquement une commande client à la signature d'une proposition commerciale
- Classer la/les proposition(s) source(s) facturée(s) au classement facturé de la commande
- Classer la/les proposition(s) source(s) facturée(s) à la validation d'une facture client

Après validation (passage à « Signée à facturer »), la liste déroulante CRÉER permet de générer : **CRÉER COMMANDE, CRÉER INTERVENTION, CRÉER CONTRAT, CRÉER FACTURE.**

Créer une facture

Dans le cas du choix Signée (à facturer), cliquez sur le bouton **CRÉER FACTURE.**

Proposition commerciale
Contacts/Adresses
Notes
Fichiers joints
Événements/Agenda

PR2509-0001
Réf. client :
Barbier (Autres propositions)

Retour liste
Signée (à facturer)

Remises	Ce client n'a pas de remise relative par défaut Ce client n'a pas ou plus de crédit disponible
Date de proposition	25/09/2025
Date de fin de validité	10/10/2025
Cond. règlement	A réception
Mode de règlement	Virement bancaire
Date de livraison	
Délai de livraison	
Méthode d'expédition	
Origine	
Poids calculé	2 kg

Montant HT	19,00 €		
Montant TVA	3,80 €		
Montant TTC	22,80 €		
Marges	Prix de vente	Prix de revient	Marge
Marge / Produits	19,00	9,00	10,00
Marge / Services	0,00	0,00	0,00
Marge totale	19,00	9,00	10,00

Description	TVA	P.U. HT	P.U. TTC	Qté	Réduc.	Prix de revient	Total HT
016XUAD6 - Le pouvoir de concrétiser vos projets avant-tout	20%	19,00	22,80	1		9,00	19,00

ROUVRIR
ENVOYER EMAIL
CRÉER
CLASSER FACTURÉ
ANNULER
CLONER
SUPPRIMER

CRÉER COMMANDE
CRÉER INTERVENTION
CRÉER CONTRAT
CRÉER FACTURE

Fichiers joints

Modèle de document cyan Français
PR2509-0001.pdf 137 Ko 25/09/2025 10:41 http://dolibarr...

0 derniers événements

Date	Par	Type	Titre
4812 25/09/25 10:41	grandoc	Événem...	Proposition PR2509-

Figure 8.12 – Création d'une facture depuis une proposition

Options cachées :

Ces constantes sont à définir à 1 dans **Accueil > Configuration > Divers**. Leur activation peut rendre l'application instable si mal utilisée.

Constante	Effet
PROPAL_CLONE_ON_CREATE_PAGE	Ajoute une option sur la page de création pour créer par clonage depuis une propale existante
MAIN_PROPAL_CHOOSE_ODT_DOCUMENT	Permet de sélectionner le document ODT lors de la fermeture ou annulation des propositions
MAIN_GENERATE_PROPOSALS_WITH_PICTURE	Ajoute l'image du produit dans le PDF généré (réduit la largeur disponible pour la description)
PRODUIT_PDF_MERGE_PROPAL	Inclut tous les PDF liés aux produits dans le PDF final de la proposition
PROPOSAL_ALLOW_EXTERNAL_DOWNLOAD	Génère automatiquement une clé de partage pour téléchargement externe du PDF
MAIN_PDF_PROPAL_USE_ELECTRONIC_SIGNING	Ajoute le champ de signature électronique (esign) dans les PDF de propositions (v8.0+)

Cas concrets 1 :

Affectation d'un commercial à un tiers Si un commercial avec accès restreint doit pouvoir voir un tiers et accéder à son devis, rendez-vous sur la fiche du tiers, cliquez sur l'icône Modifier (crayon) sur la ligne Commerciaux, et ajoutez l'utilisateur concerné. Son nom vient s'ajouter à celui de l'administrateur dans la liste des commerciaux habilités. Lignes d'options à prix affiché mais non comptabilisé Pour faire apparaître le mot option dans la colonne Total HT, mettez une quantité à 0. La ligne affiche le tarif mais son montant ne s'ajoute pas au total de la proposition.

Cas concrets 2 — Signature électronique en ligne :

Voici comment réaliser un modèle de courriel comprenant un lien de signature en ligne.

Étape 1 — Créer le modèle d'email Dans Emails > Modèles des courriels, créez un nouveau modèle de type Propositions/Devis :

- Sujet : **__MYCOMPANY_NAME__** | Devis No. **__REF__**
- Corps : insérez la variable **__ONLINE_SIGN_URL__** pour inclure le lien de signature

The screenshot shows the 'Configuration des mails' interface. At the top, there are tabs for 'E-mails sortants', 'Expéditeur des e-mails', 'Modèles des courriels' (selected), and 'E-mails entrants'. Below the tabs, there is a search bar and a table of email templates. The table has columns for 'Code', 'Langue', 'Type de modèle', 'Propriétaire', 'Privé', 'Position', 'Sujet', 'Joindre le fichier', and 'État'. One template is visible: 'SendingEmailWithOnlineSig' in 'Français', type 'Propositions/devis', owner 'Philippe GRAND', status 'Non', and position '1'. Below the table, there are buttons for 'MODIFIER' and 'ANNULER'. The 'Sujet' field is set to '__MYCOMPANY_NAME__ | Devis No. __REF__'. The 'Joindre le fichier' option is set to 'Non'. The 'Contenu' field is visible, showing a rich text editor with the following text: 'Bonjour, Veuillez trouver ci-joint notre proposition commerciale No. __REF__ correspondant à votre demande. Lien pour signature électronique : __ONLINE_SIGN_URL__ Nous nous tenons à votre disposition pour toute modification ou tout complément d'information. __USER_SIGNATURE__'.

Figure 8.13 – Paramétrage du modèle d'email avec signature en ligne

Étape 2 — Envoyer l'email depuis la fiche devis Depuis la page du devis, récupérez ce modèle. Toutes les variables de remplacement sont automatiquement substituées.

Envoyer email

Sélectionner un modèle d'e-mail: SendingEmailWithOnlineSignUrl [APPLIQUER](#)

De Philippe GRAND <philippe@grand-dupre.fr>

Adressé à contact@atoo-net.com et/ou

Copie à et/ou

Objet du mail Philippe GRAND | Devis No. PR2211-0002

Fichiers joints [Sélect. fichiers](#) Aucun fichier choisi [JOINDRE CE FICHIER](#)

Message

Bonjour,
 Veuillez trouver ci-joint notre proposition commerciale No. PR2211-0002 correspondant à votre demande.
 Lien pour signature électronique : [https://dev.afiac.fr/public/online/sign/newonline/sign.php?source=proposal&ref=PR2211-0002&securekey=\\$2y\\$10\\$koedwiTts.Sq6Dzt2/TtnuzbLjqlVMG9NgmmFO/PpgSSHdlmxgYuu](https://dev.afiac.fr/public/online/sign/newonline/sign.php?source=proposal&ref=PR2211-0002&securekey=$2y$10$koedwiTts.Sq6Dzt2/TtnuzbLjqlVMG9NgmmFO/PpgSSHdlmxgYuu)
 Nous nous tenons à votre disposition pour toute modification ou tout complément d'information.



Figure 8.14 - Variables de remplacement dans le modèle d'email

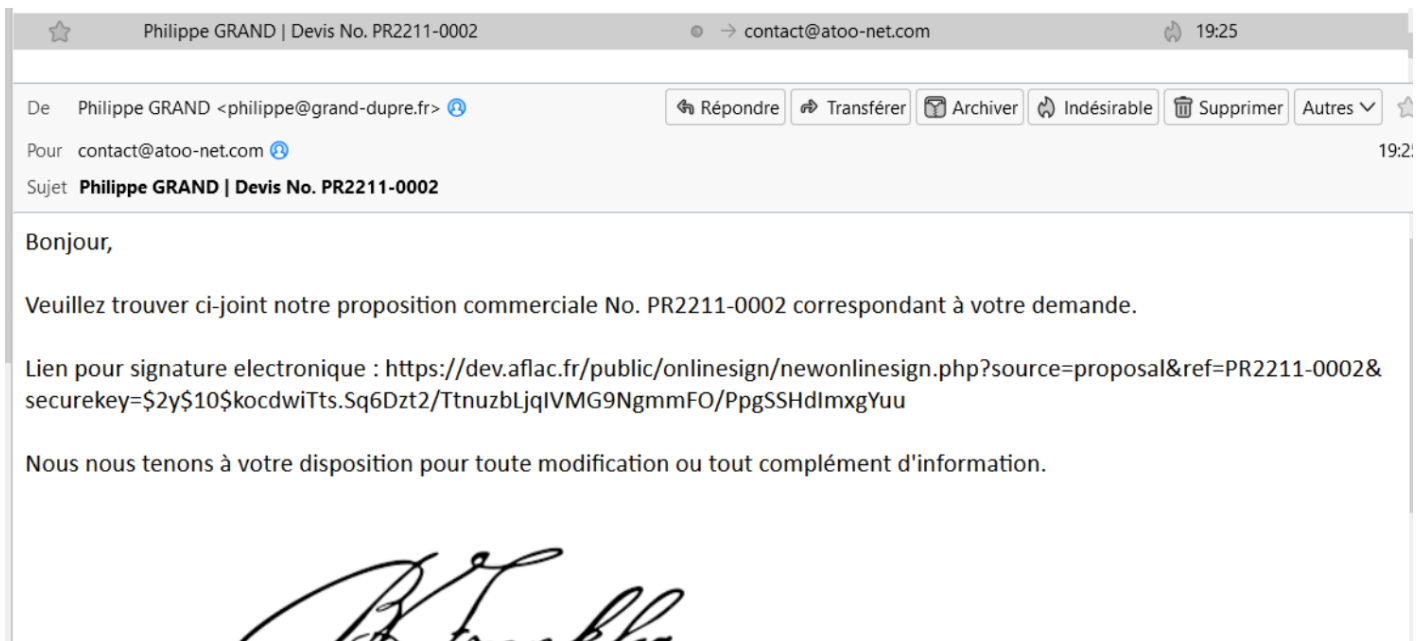


Figure 8.15 - Email envoyé avec les variables résolues

Le mail arrive chez le client avec le lien de signature électronique.

Bienvenue sur la page pour accepter les propositions commerciales de Philippe GRAND

Cet écran vous permet d'accepter et signer en ligne, ou de refuser, le devis ou la proposition commerciale

Voici les informations sur le document à accepter ou refuser :

Bénéficiaire  **Philippe GRAND**
Tiers  **Company num 16694688065**
Montant **9 104,00 €**
Désignation **Signature du devis ou proposition commerciale PR2211-0002**
 [Télécharger le document](#)

ACCEPTER LA PROPOSITION

REFUSER LA PROPOSITION

Figure 8.16 – Email reçu par le client avec lien de signature

Étape 3 — Le client signe en ligne Le client clique sur le lien et accède à la page de signature :

ENREGISTRER

@ Modèles de notifications

Description	Modèle d'e-mail
Proposition client fermée signée	SendingEmailWithOnlineSignUrl ▼
Validation proposition commerciale client	None ▼
Validation commande client	None ▼

Figure 8.17 – Page de signature accessible par le lien

Pour recevoir une notification lors de la signature, activez le module Notifications sur les événements métiers et configurez-le pour lier la notification au modèle de mail (renseignez une adresse email destinataire).

ENREGISTRER

@ Liste des notifications emails fixes

Note:
* Allez dans l'onglet "Notifications" d'un utilisateur pour ajouter ou supprimer des notifications pour les utilisateurs
** Rendez-vous sur l'onglet "Notifications" d'un tiers pour ajouter ou enlever les notifications pour les contacts/adresses

Module/Application	Code	Libellé	Email fixe cible destinataires	Seuil
 Proposition commerciale	PROPAL_CLOSE_SIGNED	Proposition client fermée signée	contact@atoo-net.com ⓘ ____ ⓘ	Montant HT >= 0 Montant HT >= _____

Figure 8.18 – Configuration des notifications

Le client signe la proposition :

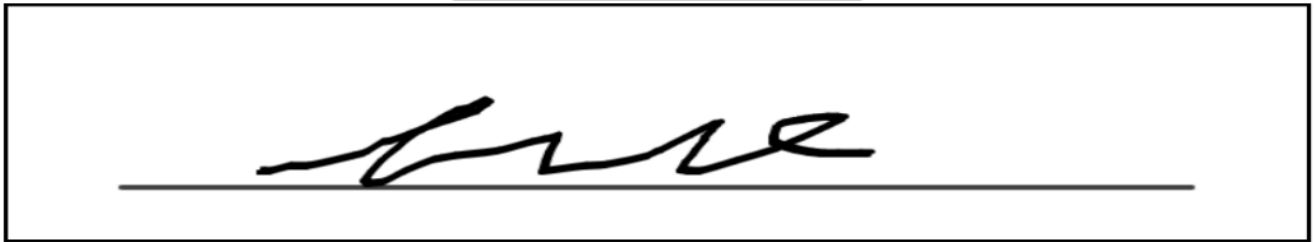
Bienvenue sur la page pour accepter les propositions commerciales de Philippe GRAND

Cet écran vous permet d'accepter et signer en ligne, ou de refuser, le devis ou la proposition commerciale

Voici les informations sur le document à accepter ou refuser :

Bénéficiaire  **Philippe GRAND**
Tiers  **Company num 16694688065**
Montant **9 104,00 €**
Désignation **Signature du devis ou proposition commerciale PR2211-0002**
 [Télécharger le document](#)

RÉINITIALISER LA SIGNATURE



SIGNER

ANNULER

Figure 8.19 - Client en train de signer la proposition

Et vous recevez la confirmation :



Figure 8.20 - Confirmation de signature reçue

8.3 Commandes clients

Cycle de vie

Une commande client suit le cycle de vie suivant : Avec le module Expéditions activé : **Brouillon** → **Validée** → **Expédition en cours** → **Livrée** → **Traitée** (Livrée + Facturée) Sans le module Expéditions : **Brouillon** → **Validée** → **Livrée** → **Traitée** (Livrée + Facturée)

Note : Le statut À facturer n'est pas un statut spécifique du workflow. Il équivaut au statut Validée ou Livrée selon votre organisation, la création de la facture pouvant intervenir avant ou après la livraison.

Une fois validée, si le module Expéditions est actif, vous pouvez générer un ou plusieurs bons d'expédition et/ou bordereaux de réception. Vous pouvez aussi créer une ou plusieurs factures clients depuis la commande. Cliquer sur Classer facturée + Classer livrée passe la commande au statut Traitée (fin du cycle de vie) : elle disparaît du menu Commandes livrées et apparaît dans Commandes Traitées.

Créer une nouvelle commande client

Sous le chapeau Commandes clients, cliquez sur Nouvelle commande. La référence est incrémentée automatiquement.

- Sélectionnez le Tiers (client) — obligatoire
- Renseignez la date — obligatoire
- Optionnel : référence personnalisée

Une commande peut également être créée directement depuis une proposition commerciale (les champs sont préremplis). Cliquez sur Créer brouillon, ajoutez vos lignes, puis validez. Une fois validée, la liste déroulante CRÉER propose : **CRÉER COMMANDE D'ACHAT, CRÉER INTERVENTION, CRÉER CONTRAT, CRÉER FACTURE.**

Réf.	Brouillon
Réf. client	
Client	Barbier
Contact par défaut ⓘ	
Remises	Ce client n'a pas de remise relative par défaut ✎ Ce client n'a pas ou plus de crédit disponible
Date	25/09/2025 Maintenant
Date prévue de livraison	
Délai de livraison	
Cond. règlement	
Mode de règlement	
Méthode d'expédition	
Origine	
Projet	
Modèle de document par défaut	eratosthene
Tags/catégories	
Note (publique)	
Note (privée)	

CRÉER BROUILLON

ANNULER

Figure 8.21 – Formulaire de création d'une nouvelle commande client

Expédition / Réception

Avertissement : Vous devez d'abord valider la commande pour pouvoir créer une expédition.

Dans la fiche commande client, passez sur l'onglet Expéditions / Bons de réceptions.

Commande client

Contacts/Adresses

Expéditions

Notes

Fichiers joints 1

Événements/Agenda 1

CO2509-0431

Réf. client :

Barbier (Autres commandes)

Retour liste

Validée

Remises

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

Date

25/09/2025

Date prévue de livraison

Délai de livraison

Méthode d'expédition

Origine

Cond. règlement

Mode de règlement

Tags/catégories

Montant HT

240,00 €

Montant TVA

48,00 €

Montant TTC

288,00 €

Marges

Prix de vente

Prix de revient

Marge

Marge / Produits

0,00

0,00

0,00

Marge / Services

240,00

0,00

240,00

Marge totale

240,00

0,00

240,00

Description	TVA	P.U. HT	P.U TTC	Qté	Réduc.	Prix de revient	Total HT
057A73GM - La possibilité d'atteindre vos buts autrement	20%	5,00	6,00	12		0,00	60,00
1ANQV3U1 - L'assurance d'évoluer à sa source	20%	18,00	21,60	10		0,00	180,00

ENVOYER EMAIL

MODIFIER

CRÉER ^

CLASSER LIVRÉE

CLASSER FACTURÉ

CLONER

ANNULER LA COMMANDE

CRÉER COMMANDE D'ACHAT

CRÉER INTERVENTION

CRÉER CONTRAT

CRÉER FACTURE

SUPPRIMER

Fichiers joints

Modèle de document

eratosthe...

Français

GÉNÉRER

Les 10 derniers événements

Réf.	Date	Par	Type	Titre
------	------	-----	------	-------

Figure 8.22 – Onglet Expéditions dans la fiche commande

Choisissez l'entrepôt source dans la liste déroulante et cliquez sur **CRÉER EXPÉDITION**.

Commande client

Contacts/Adresses

Expéditions

Notes

Fichiers joints 1

Événements/Agenda 3

CO2509-0431

Réf. client : Barbier

Retour liste

Validée

Remises

Ce client n'a pas de remise relative par défaut

Ce client n'a pas ou plus de crédit disponible

Montant HT

240,00 €

Date

25/09/2025

Montant TVA

48,00 €

Date prévue de livraison

Montant TTC

288,00 €

Délai de livraison

Méthode d'expédition

Origine

Description	Qté commandée	Qté. expédiée	Reste à expédier	Stock réel
057A73GM - La possibilité d'atteindre vos buts autrement	12	0	12	100
1ANQV3U1 - L'assurance d'évoluer à sa source	10	0	10	100

Entrepôt source

Dubois Gaudin S.A.R.L. 5QC...

CRÉER EXPÉDITION

Figure 8.23 – Formulaire de création d'une expédition

Renseignez la date de livraison prévue, les informations de livraison (poids, largeur...), la méthode de livraison et un numéro de suivi. La quantité à expédier est renseignée automatiquement (les liens Remplir et Vider permettent d'ajuster). Cliquez sur Créer. Une fois la fiche d'expédition validée, le bouton Bon de réception apparaît (si le module est activé).

Réf. commande	 CO2509-0431
Réf. commande client	
Société	 Barbier
Projet	  
Date prévue de livraison	  :   
Date d'expédition	  :   
Note (publique)	
Poids	 0  mg 
Largeur x Hauteur x Profondeur	 0 x 0 x 0  mm 
Méthode de livraison	  
Numéro de suivi	

Description	Qté commandée	Qté. expédiée	Qté. à expédier  / 	Entrepôt (Stock)
 057A73GM - La possibilité d'atteindre vos buts autrement	12		12	Dubois Gaudin S.A.R.L. 5QC1U (Stock:1... 
 1ANQV3U1 - L'assurance d'évoluer à sa source	10		10	Dubois Gaudin S.A.R.L. 5QC1U (Stock:1... 

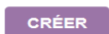
 

Figure 8.24 - Fiche expédition créée

Vous pouvez utiliser le bouton SIGN SHIPPING pour la signature de l'expédition.

Expédition

Contacts/Adresses

Fichiers joints 1

Notes

Événements/Agenda 1

SH2509-0377

Réf. client :

Barbier

Retour liste

Validée (produits à envoyer ou envoyés)

Réf. commande

CO2509-0431

Date création

25/09/2025 12:08

Date prévue de livraison

Date d'expédition

Poids

01,7 g

Largeur

0

Hauteur

0

Profondeur

0

Volume

0,3 cm³ (ml)

Méthode d'expédition

Numéro de suivi

RETOUR EN BROUILLON

ENVOYER EMAIL

SIGN SHIPPING

CRÉER FACTURE

CLASSER FACTURÉ

CLÔTURER

ANNULER

SUPPRIMER

Figure 8.25 – Bouton Sign Shipping sur la fiche expédition

Expédition

Contacts/Adresses

Fichiers joints 1

Notes

Événements/Agenda 1

SH2509-0377

Réf. client : Barbier

Retour liste < >

Validée (produits à envoyer ou envoyés)

Réf. commande

CO2509-0431

Date création

25/09/2025 12:08

Date prévue de livraison

Date d'expédition

Poids

01,7 g

Largeur

Hauteur

Profondeur

Volume

Statut signature

Confirm Sign Shipping

Non signée

Non signée

Signé en interne

Signé par le tiers

Signé par le tiers en ligne

Signé par toutes les parties

Entrepôt source

Poids calculé

Volume calculé

057A73GM - La possibilité d'atteindre vos buts autrement

12

Dubois Gaudin S.A.R.L. ...

1200 mg

0 mm³ (µl)

1ANQV3U1 - L'assurance d'évoluer à sa source

10

Dubois Gaudin S.A.R.L. ...

500 mg

300 mm³ (µl)

RETOUR EN BROUILLON

ENVOYER EMAIL

SIGN SHIPPING

CRÉER FACTURE

CLASSER FACTURÉ

CLÔTURER

ANNULER

SUPPRIMER

Figure 8.26 – Bon de réception associé

Projets

Commerce

Facturation | Paiement

Banques | Caisses

Comptabilité

Agenda

Tickets

Outils

Document signé

Expédition

Contacts/Adresses

Fichiers joints 1

Notes

Événements/Agenda 3

SH2509-0377

Réf. client : Barbier

Retour liste < >

Validée (produits à envoyer ou envoyés) (Signé en interne)

Réf. commande

CO2509-0431

Date création

25/09/2025 12:08

Méthode d'expédition

Numéro de suivi

Figure 8.27 – Suite de la fiche expédition

Options cachées

Ces constantes sont à définir à 1 dans **Accueil > Configuration > Divers** :

ProjetsCommerceFacturation | PaiementBanques | CaissesComptabilitéAgendaTicketsOutils

Document signé

Expédition

Contacts/Adresses

Fichiers joints 1

Notes

Événements/Agenda 4

SH2509-0377

Réf. client : Barbier

Retour liste

Validée (produits à envoyer ou envoyés) (Signé par le tiers)

Réf. commande	CO2509-0431	Méthode d'expédition	
Date création	25/09/2025 12:08	Numéro de suivi	

Figure 8.28 - Options cachées commandes (1/3)

ProjetsCommerceFacturation | PaiementBanques | CaissesComptabilitéAgendaTicketsOutils

Document signé

Expédition

Contacts/Adresses

Fichiers joints 1

Notes

Événements/Agenda 5

SH2509-0377

Réf. client : Barbier

Retour liste

Validée (produits à envoyer ou envoyés) (Signé par le tiers en ligne)

Réf. commande	CO2509-0431	Méthode d'expédition	
Date création	25/09/2025 12:08	Numéro de suivi	

Figure 8.29 - Options cachées commandes (2/3)

ProjetsCommerceFacturation | PaiementBanques | CaissesComptabilitéAgendaTicketsOutils

Document signé

Expédition

Contacts/Adresses

Fichiers joints 1

Notes

Événements/Agenda 6

SH2509-0377

Réf. client : Barbier

Retour liste

Validée (produits à envoyer ou envoyés) (Signé par toutes les parties)

Réf. commande	CO2509-0431	Méthode d'expédition	
Date création	25/09/2025 12:08	Numéro de suivi	

Figure 8.30 - Options cachées commandes (3/3)

Constante	Effet
ORDER_ALLOW_EXTERNAL_DOWNLOAD	Génère automatiquement une clé de partage pour téléchargement externe du PDF
MAIN_USE_PROPAL_REFCLIENT_FOR_ORDER	Copie la référence client de la proposition à la commande (v7.0+)
ORDER_ENABLE_NEGATIVE	Permet de valider une commande même lorsque le montant est négatif

8.4 Commandes fournisseurs

Une fois les produits ou services d'une commande reçus, il faut retourner sur la fiche commande pour saisir la réception. Le statut passe alors à reçu partiellement ou reçu complètement selon les informations saisies.

Créer une nouvelle commande fournisseur

Sous le chapeau Commandes fournisseurs, cliquez sur Nouvelle commande. La référence est incrémentée automatiquement.

- Sélectionnez le Tiers (fournisseur) — obligatoire
- Optionnel : référence du fournisseur

Note

:

Seuls les produits rattachés à ce fournisseur sont disponibles dans la liste déroulante Ajout nouvelle ligne. Pour ajouter un nouveau produit, créez-le dans Produits/Services, puis dans l'onglet Fournisseur de la fiche produit, indiquez le prix et la quantité minimum pour ce fournisseur.

Cliquez sur Créer brouillon, ajoutez vos lignes. Une fois validée, la commande doit être acceptée ou refusée par un responsable. Si acceptée, le bloc Passer commande apparaît : renseignez une méthode de commande et passez commande — le statut devient Attente réception. Un bloc Réceptionner remplace alors le bloc Passer commande.

Réceptionner une commande fournisseur

Dans le bloc Réceptionner, renseignez la date de livraison, choisissez l'option dans le champ Livraison (Totale/Partielle), ajoutez un commentaire si besoin, et cliquez sur Réceptionner. L'option Totale fait disparaître le bloc ; un bouton Réouvrir apparaît alors.

Supprimer une commande fournisseur

Une commande ne peut être supprimée que si elle est à l'état brouillon. Une fois validée, elle peut seulement être annulée.

Avertissement Une commande supprimée ne peut pas être récupérée.

Modifier une commande fournisseur

Une commande ne peut être modifiée que si elle est à l'état brouillon.

Options cachées

Constante	Effet
FOURN_PRODUCT_AVAILABILITY	Active la disponibilité des produits fournisseur sur la page des prix (doublonne delivery_delay, introduit en v3.8)
SUPPLIER_ORDER_AUTOADD_USER_CONTACT	Ajoute automatiquement l'utilisateur approuvant la commande en tant que contact
SUPPLIER_ORDER_USE_DISPATCH_STATUS	Ajoute un statut sur chaque ligne d'expédition de commande
SUPPLIER_ORDER_NO_DIRECT_APPROVE	Supprime le bouton « Valider et Approuver » – oblige à faire Valider et Approuver en deux étapes séparées
SUPPLIER_ORDER_WITH_NOPRICEDEFINED	Permet d'ajouter un produit même si aucun prix fournisseur n'a été défini
SUPPLIER_ORDER_EDIT_BUYINGPRICE_DURING_RECEIPT	Permet de modifier le prix d'achat pour le calcul PMP lors de la réception (v6.0+)

8.5 Contrats

Créer un nouveau contrat

Les contrats consignent les services clientèle assurés pour les clients. Vous pouvez créer des contrats pour des clients existants et spécifier le type de service et les conditions applicables. Dans le menu de gauche, sous Contrat, cliquez sur Nouveau contrat. Renseignez :

- Client — obligatoire (liste des tiers)
- Réf. — renseignée automatiquement selon le masque configuré
- Commercial chargé du suivi / commercial signataire
- Date (automatique, modifiable)
- Rattachement à un projet (optionnel)
- Note publique / Note privée

Cliquez sur Créer. Ajoutez une ou plusieurs lignes de services (zone libre ou liste des services) avec une date prévue de mise en service et une date prévue de fin de service. Le bouton SERVICES permet d'activer tous les services ou de clôturer tous les services en une seule action.

Contrat
Contacts/Adresses 2
Notes
Fichiers joints
Événements/Agenda

CT2405-0299
Réf. client :
Réf. fournisseur :
Barbier (Autres contrats)

Retour liste

2 Services: 0 0 0 2

Remise

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

Date

09/05/2024 02:00

Service no 1	TVA	P.U. HT	Qté	Réduc.	
0E80LJ8G - Le plaisir d'atteindre vos buts plus rapidement	20%	9,00	1		

Date prévue mise en service: 09/05/2024 - Date prévue fin de service: 24/05/2024

Statut du service: Fermé

Date effective mise en service: 12/05/2024 - Date effective fin de service: 21/10/2024

Service no 2	TVA	P.U. HT	Qté	Réduc.	
3J3XYPE4 - La possibilité de rouler naturellement	5%	5,00	8		

Date prévue mise en service: 09/05/2024 - Date prévue fin de service: 23/06/2024

Statut du service: Fermé

Date effective mise en service: 10/05/2024 - Date effective fin de service: 19/03/2025

ENVOYER EMAIL
MODIFIER
CRÉER
SERVICES
DÉFINIR À SIGNÉ
CLONER
SUPPRIMER

Figure 8.31 – Formulaire de création d'un nouveau contrat

Clôturer un service

Utilisez l'icône en fin de ligne du service, choisissez une date effective de fin de service et cliquez sur Clôturer. Le statut du service et de la fiche de contrat passent à Fermé.

Options cachées

Constante	Effet
CONTRACT_SUPPORT_PRODUCTS	Les produits sont également suggérés dans le module contrat (en plus des services)

8.6 Interventions

Créer une nouvelle intervention

Dans le menu de gauche, cliquez sur **Interventions > Nouvelle intervention**. Choisissez un tiers dans la liste déroulante. Vous pouvez rattacher l'intervention à un projet et renseigner une description. Cliquez sur Créer brouillon. Renseignez ensuite les lignes d'intervention : description, date, heure et durée. Vous pouvez ajouter plusieurs lignes — le champ Durée totale s'incrémente automatiquement. Un contrat peut être rattaché à l'intervention.

Intervention

Contact intervention

Notes

Fichiers joints 1

Événements/Agenda 4

FI2509-0399
Réf. client :
Blanchet SARL

Retour liste

Validé

DescriptionLe droit d'évoluer en toute tranquillité

Durée totale01:00 (1 H)

ContratCT2401-0233

Description	Date	Durée
intervention	25/09/2025 13:10	01:00

MODIFIER

ENVOYER EMAIL

CRÉER

DÉFINIR À SIGNÉ

CLASSÉ "TRAITÉE"

CLONER

SUPPRIMER

Fichiers joints

Modèle de documentsoleilFrançaisGÉNÉRER

FI2509-0399.pdf

373 Ko

25/09/2025 14:11

Les 10 derniers événements

Réf.	Date	Par	Type	Titre
4829	25/09/25 14:11	grandoc	Événem...	Intervention FI2509-C

Figure 8.32 – Formulaire de création d'une nouvelle intervention

Modifier une intervention

Cliquez sur le pictogramme Modifier sur la ligne d'intervention pour l'éditer.

Supprimer une intervention

Cliquez sur le pictogramme Supprimer sur la ligne d'intervention pour la supprimer.

Options cachées

Constante	Effet
FICHEINTER_CLASSIFY_BILLED	Permet de classer une intervention comme « facturée » – ajoute aussi le trigger FICHINTER_CLASSIFY_BILLED dans les événements automatiques de l'agenda
FICHINTER_DISABLE_DETAILS	Désactive la saisie des lignes de détail – permet de valider sans ligne

8.7 Tickets

Créer un nouveau ticket

 Nouveau ticket

Réf.	TS2202-0010		
Type de demande	Question commerciale ▼ ⓘ		
Catégorisation du ticket	Autre ▼ ⓘ		
Sévérité	Normal ▼ ⓘ		
Sujet	Perte du signal		
Message	J'ai perdu le signal		
Fichiers joints	Aucun fichier joint Parcourir... Aucun fichier sélectionné. JOINDRE CE FICHIER		
Tiers	🏢 Book Keeping Company (Client, Fournisseur) ▼		
Contact/Adresse	👤 John Dow ▼	Contributeur externe ▼ ⓘ	
Notifier le tiers à la création	☐		
Assigné à	👤 Albert Einstein ▼		
Projet	📁 RMLL, Projet gestion RMLL 2011 ▼ ⓘ		

CRÉER TICKET

ANNULER

Figure 8.33 – Formulaire de création d'un nouveau ticket

Une fois le ticket créé, sa fiche s'affiche avec toutes les informations renseignées et les actions disponibles.

Ticket

Contacts/Adresses

1

Fichiers joints

Événements/Agenda

TS2202-0010

Perte du signal

Créé par :  Alice Adminson

Tiers :  Book Keeping Company

Projet :  RMLL - Projet gestion RMLL 2011

ID de suivi publique	uoexonclscr2d2yy
Sujet	 Perte du signal
Date création	07/02/2022 15:03 - Temps écoulé depuis: 0
Lu	
Date clôture	
Assigné à	 Albert Einstein
Progression	 0%
Durée calculée	

Objets liés

Lier à...

Type	Réf.	Date	Montant HT	État
Aucun				

 Une interface publique ne nécessitant aucune identification est disponible à l'url suivante
Non disponible. Le ticket n'a pas été créé à partir de l'interface publique.

Figure 8.34 – Fiche d'un ticket créé

Utiliser un ticket

Depuis la fiche ticket, plusieurs actions sont disponibles : Ajouter un message Cliquez sur le bouton AJOUTER UN MESSAGE pour un premier contact avec le client ou pour documenter l'avancement.

[Retour liste](#) < >

Assigné

Tags/catégories

Message initial

J'ai perdu le signal

Classification

Type
Question commerciale

Catégorisation du ticket

Sévérité
Normal

☐ NON LU
☒ LU
☒ EN COURS
☐ EN ATTENTE
☐ EN ATTENTE DE RETOUR

AJOUTER UN MESSAGE
CRÉER INTERVENTION
FERMER | RÉSOUDRE TICKET
ABANDONNER LE TICKET
SUPPRIMER

[Les 10 derniers événements liés](#)

+

Réf.	Par	Type	Titre	Date ▲
Aucun				

Figure 8.35 – Ajout d'un message sur le ticket

Actions disponibles

[Ajouter un message](#)

Les variables de substitution sont remplacées par des valeurs génériques. ⓘ

☐ Envoyer ce message par email

☐ Marquer message comme privé ⓘ

Message ⓘ

Police
Taille
B *I* U **S** | A | *I*_x | | | |

☰ ☱ ☲ ☳
🔗 🔊 📎 📅 📄
Ω | 📎 Source

Bonjour

De quel signal parlez vous ?

Sincèrement

Fichiers joints

Aucun fichier joint

Aucun fichier sélectionné.

Figure 8.36 – Boutons d'action sur la fiche ticket

- **CRÉER INTERVENTION** — lance une intervention liée au ticket. Le temps renseigné dans la fiche d'intervention s'affiche dans le champ Durée calculée du ticket.
- **FERMER | RÉSOUDRE TICKET** — ferme et résout le ticket.

- **ABANDONNER LE TICKET** — abandonne le ticket en dernier ressort.

8.8 Demandes de tarifs fournisseurs

Créer une nouvelle demande de prix

Dans le menu de gauche, cliquez sur **Propositions commerciales fournisseurs > Nouvelle demande**. Choisissez un fournisseur dans la liste déroulante et cliquez sur Créer brouillon. Ajoutez les lignes de produits/services pour lesquels vous souhaitez demander un tarif, puis validez et envoyez la demande au fournisseur.

Demande de prix

Fiche demande

Contacts/Adresses 1

Notes

Fichiers joints 23

Suivi

RQ1801-0001
Tiers : NLTechno (The OpenSource company) (Autres propositions)
Projet :

Retour liste < >

Validée (demande ouverte)

Remises

Vous n'avez pas de remise relative par défaut chez ce fournisseur.
Vous n'avez aucun crédit de réduction disponible auprès de ce fournisseur.

Conditions de règlement

30 jours

Date de livraison

17 Février 2017

Mode de règlement

Virement bancaire

Devise

EUR - Euros

Compte bancaire

CIR

non

Montant HT

309,00 €

Montant TVA

9,00 €

Montant TTC

318,00 €

MODIFIER

ENVOYER EMAIL

ACCEPTER/REFUSER

CLONER

SUPPRIMER

Figure 8.37 – Formulaire de création d’une demande de tarifs fournisseur