7. DÉPANNAGE

- Questions fréquentes

Questions fréquentes

Combien d'analyses sont incluses avec le serveur d'OCR de CAP-REL ?

Le serveur public https://ocr.cap-rel.fr offre 5 analyses gratuites par mois. Au-delà, vous pouvez souscrire un abonnement sur https://shop.cap-rel.fr/ ou héberger votre propre serveur d'OCR compatible.

Le bouton « Vérifier la connexion » affiche une erreur de liste noire (blacklist), que faire ?

Cela arrive fréquemment sur les serveurs mutualisés où l'adresse IP de sortie est partagée avec d'autres clients. Le message d'erreur contient un lien direct vers https://bl.cap-rel.fr/check.php pour demander le retrait de votre adresse IP de la liste noire. L'adresse IP de votre serveur ***Dolibarr*** est aussi affichée en haut de la page de configuration.

La création automatique du fournisseur ne fonctionne pas, pourquoi ?

Elle repose sur le numéro de TVA présent sur la facture et ne fonctionne que pour les numéros de TVA français, belges et suisses. Pour les autres pays, ou si la facture ne mentionne pas de numéro de TVA, créez le fournisseur manuellement avant l'import.

Le numéro de TVA est mal détecté, comment corriger ?

Lancez un import manuel pour ce fournisseur : ajustez la zone d'analyse autour du numéro de TVA et relancez l'OCR. Les zones sont mémorisées sur la fiche tiers et seront réutilisées au prochain import.

La facture importée n'a qu'une seule ligne globale, comment obtenir le détail ?

Vérifiez l'onglet Import des lignes de la configuration : l'option **« Désactiver l'import automatique des lignes de factures »** doit être décochée. Si elle est décochée et que les lignes ne sont toujours pas extraites, cela signifie que l'OCR n'a pas pu reconnaître le tableau. Lancez un

import manuel pour ajuster les zones.

Puis-je importer plusieurs factures à la fois ?

Oui : utilisez l'Import automatique par glisser-déposer. Vous pouvez déposer plusieurs PDF d'un coup. Pour de gros lots, utilisez la file **« Plus tard »** afin que l'analyse se fasse pendant la nuit sans pénaliser les utilisateurs en journée.

Les factures déposées dans le dossier Nextcloud ne sont pas importées, pourquoi ?

Trois vérifications :

1. La tâche planifiée **« ScanInvoices service d'import automatique »** est-elle activée dans ***Accueil > Configuration > Tâches planifiées*** ? Sa fréquence par défaut est de 3 heures.
2. Le bouton **« Vérifier la connexion »** dans l'onglet Partage de la configuration affiche-t-il bien le contenu du dossier ?
3. Les factures sont-elles au format PDF et d'une taille inférieure à 8 Mo ?

Si l'un de ces points pose problème, consultez le compte rendu d'import envoyé par mail.

Pourquoi le module renomme-t-il mes PDF ?

Pour faciliter le classement, le PDF attaché à la facture fournisseur est renommé selon le paramètre **« Référence à utiliser comme nom de pièce jointe »** (onglet Réglages). Vous pouvez choisir entre la référence interne ***Dolibarr*** (`FACF2401-0001.pdf`) et le numéro de facture présent sur le document, et ajouter un préfixe optionnel.

Une facture s'affiche en double dans la liste des imports, est-ce normal ?

Le module détecte les doublons à l'import (même fournisseur, même numéro de facture, même date) et affiche un message d'erreur sans créer la facture en double. Si vous voyez deux entrées dans la liste Imports, l'une est probablement marquée comme doublon et la facture est associée à l'import original.

Puis-je modifier la facture après l'import ?

Oui, la facture créée par ScanInvoices est une facture fournisseur ***Dolibarr*** standard : tous les outils habituels (modification, validation, paiement) restent disponibles. Le PDF d'origine est attaché à la fiche.

Les conditions de règlement de la facture importée ne correspondent pas à celles de ma fiche tiers,

pourquoi ?

Par défaut, les conditions présentes sur la facture (date d'échéance, mode de paiement) sont prises en priorité. Si vous préférez utiliser celles de votre fiche tiers ***Dolibarr***, cochez l'option « **Forcer la date de règlement, le moyen et le compte selon la fiche tiers** » dans l'onglet Réglages de la configuration.

Le module est-il compatible avec mon Dolibarr ?

ScanInvoices fonctionne à partir de ***Dolibarr*** 11. Pour les versions très récentes, consultez la page DoliStore pour vérifier la compatibilité affichée. Le numéro de version installé est rappelé dans ***Accueil > Configuration > Modules/Applications***, sur la ligne du module.

J'ai mis à jour le module mais je ne vois pas les nouveautés, que faire ?

Une mise à jour nécessite de **désactiver puis réactiver le module** pour appliquer les évolutions de la base de données et enregistrer les nouveaux menus. Voir le chapitre 6 « Mise à jour ».

Mon serveur d'OCR est en cours de mise à jour, mes imports échouent.

C'est temporaire : le serveur affiche un message « **Mise à jour du serveur en cours** ». Patientez quelques minutes et réessayez. Pendant la mise à jour, n'envoyez pas de nouveaux fichiers, car ils seraient marqués en erreur. La file « **Plus tard** » continue de fonctionner et reprendra automatiquement à la prochaine exécution.

Existe-t-il une application mobile ?

Sur cette branche du module, l'import se fait depuis l'interface web ***Dolibarr*** (depuis un navigateur, y compris mobile). Le bouton « **Photo...** » de l'import manuel permet de prendre une photo directement depuis un téléphone via le navigateur.