

Cahier des charges pour un nouveau module Odoo de relance client

Auteur : Alexis de Lattre alexis.delattre@akretion.com

Constat de départ

Il existe un module OCA de relance client "account_credit_control" (projet OCA "account-financial-tools" jusqu'en v11 puis projet dédié "credit-control" à partir de la v12), initialement développé par Camptocamp puis maintenu par la communauté.

Ce module a 3 défauts :

- lourdeur d'utilisation
- le détail de la relance est dans le PDF ; OK pour les lettres ; mais pour les relances par email, le mail dit de regarder le PDF ci-joint... ce que le client ne fait évidemment pas
- complexité du code

Je constate que les entreprises chez qui j'ai installé le module account_credit_control ne l'utilisent pas au final.

La meilleure façon de résoudre ces problèmes est de re-développer un module de relance communautaire à partir de zéro. Partir d'un module complexe en espérant le simplifier et arriver à un résultat satisfaisant est utopique.

Idées directrices pour le nouveau module

Principes :

- module de relance multi-canal : relances par **mail, téléphone et lettre**.
- module **simple et ergonomique**
- relance basé sur les **factures** (et non sur les écritures comptables comme le module account_credit_control) => plus simple et plus clair, beaucoup plus facile à présenter pour un client qu'on facture en devise. **Plus facile à comprendre quand la personne qui fait les relances n'a pas de compétence comptable.**

Questions

- Est-il nécessaire d'avoir des politiques de relance différentes ? Je pense que non. On aurait simplement une simple case "Pas de relance" sur la fiche client.
- Pouvoir mettre "Pas de relance" sur certains modes de paiement (ex: prélèvement auto ?). Ou ce serait une politique de relance différente ? => pas forcément nécessaire, car la condition de paiement devrait être "compatible" avec le délai du pré auto.
- Pouvoir mettre "Pas de relance" sur une facture particulière. Est-ce utile ? => je pense que oui
- Y a-t-il besoin de définir un délai entre les étapes de relance ? Oui, un délai minimum entre 2 relances.
- **Est-il vraiment nécessaire d'avoir plusieurs modèles de mail de relance ?** Je propose plutôt d'avoir un seul modèle de mail de relance qui aurait un entier qui donne le nombre de relance déjà faite "relance n°X", et avoir la possibilité d'utiliser cet entier comme une condition dans le

texte du mail. Exemple d'utilisation possible : quand on a déjà relancé 2 fois, **alors on ajoute un 2ème paragraphe un peu sec en fin de mail**. Avantage : 1 seul modèle de mail de relance, donc moins de traductions à maintenir.

- Pouvoir utiliser ce module pour faire des rappels avant échéance ? Ca implique d'avoir un modèle de mail dédié à la relance pré-échéance. Sera implémenté dans un module séparé (note : pouvoir exclure certains modes de paiement pour le rappel pré-échéance)
- l'action de relance ferait l'objet d'une information structurée (champ One2many de la facture vers un objet "action de relance"), car ça permet de faire des tris pour voir les factures qui n'ont pas été relancées depuis longtemps.

Limitations assumées

- **les paiements/avoirs non lettrés ne sont pas mentionnés dans le message de relance au client** (car on se base sur les factures et pas sur les écritures comptables) ; si un paiement/avoir non lettré est présent sur le compte client, un avertissement sera affiché à l'utilisateur, et il devra cocher un case pour dire que c'est normal que ce(s) paiement(s) ne soit pas lettré avec une facture pour pouvoir envoyer la relance.
- Pas de prise en compte des échéances multiples pour une même facture, par exemple : 40% à la commande, 60% à 45 jours. On se base sur le champ "Date d'échéance" de la facture pour relancer. De toute façon, en France, la plupart des échéances multiples sont de type "x% à la commande, le solde à y jours net", donc la part "à la commande" doit être gérée par un blocage de l'expédition tant que les x% à la commande ne sont pas reçus => utiliser mon module "sale_down_payment" https://github.com/akretion/odoo-usability/tree/12.0/sale_down_payment

Petits détails / Idées suggérées

- avoir une option qui permet de joindre les factures sur lesquelles on relance
- pouvoir facilement filtrer pour faire les relances dont on a la charge. Exemple : une société où chaque commercial est en charge de relancer **ses** clients.
- Dans le cas d'une relance téléphonique, pouvoir planifier une action.

Fonctionnement général

La relance ne peut être faite que si on est à jour sur les encaissements client et sur le lettrage. C'est donc un process qu'on déclenche "manuellement" quand on sait qu'on est à jour sur la compta. Pas de relance générées automatiquement sans déclenchement par l'utilisateur. => y a-t-il un sens à implémenter un déclenchement par délai "J+x" par rapport à la date d'échéance ? On pourrait imaginer un système où les étapes de relance se succèdent les unes après les autres ; on passe au niveau suivant à chaque lancement d'une vague de relance.

Par défaut, toutes les étapes de relance seront de type mail. Mais il faut pouvoir facilement passer une relance mail en relance téléphone ou courrier, si finalement on décide de la faire par téléphone/courrier.

Interface

Il y aurait 2 interfaces possibles :

1) volume raisonnable :

Lancement d'un wizard qui comporte autant d'"étapes" que de client à relancer. Pour chaque client à relancer, le wizard présente un écran avec le mail prêt à l'envoi. L'utilisateur peut :

- modifier éventuellement le mail, et valider l'envoi du mail,
- convertir la relance en une relance téléphonique et noter le résultat : message laissé sur répondeur, info obtenue auprès d'un interlocuteur
- ne pas faire la relance pour le client en question

2) volume important

Génération d'une (longue) liste de client qui vont être relancés. Pouvoir éditer une pré-visualisation en masse avant de valider la relance en masse.

On sélectionne dans cette liste les mails qu'on veut réellement faire partir et on les envoie.