1.1- Présentation

TicketStock permet d'avertir automatiquement une équipe SAV ou Maintenance lors de retour de produits dans un entrepôt défini dans la configuration et de créer un ticket, ce qui va envoyer un mail à tous les contacts du ticket : utilisateur assigné et membres du groupe qui sont contacts du ticket.

Le module fonctionne avec n'importe quel type de retour : de vente ou de location.

1.1.1- Fonctionnalités

Ticketstock se base sur les mouvements de stock entrant pour déclencher les actions suivantes :

- Lors de l'entrée en stock dans un des entrepôts à surveiller défini dans la configuration du module, un ticket est créé lors du mouvement de stock.
- Les membres du groupe défini dans la configuration sont ajoutés comme contacts du ticket
- L'utilisateur défini dans la configuration du module est assigné au ticket
- Les paramètres du ticket définis dans la configuration du module sont appliqués au ticket et repris dans le mail d'alerte
- Les contacts du ticket et l'utilisateur assigné reçoivent un mail informant de la création du ticket, avec les informations définies dans la configuration (type de ticket, sévérité, groupe, objet et contenu).

1.1.2- Compatibilité et conformité du module

Le module Ticketstock ne remet pas en cause la conformité de Dolibarr à la loi de finances 2025 pour la lutte contre la fraude à la TVA.

Il est compatible avec DoliRent, la suite de module de gestion des locations et le module multi-company.

1.1.3- Cible

Le module s'adresse à tous les utilisateurs de Dolibarr. Son utilisation ne nécessite aucune connaissance technique ou d'administration hormis un paramétrage correct des emails sortants.

1.1.4- Licence

Tous nos modules sont distribués sur notre boutique en ligne et sur le Dolistore sous licence GPL v3.

1.1.5- Ressources

1.1.5.1- La présente documentation

Nos guides utilisateurs sont là pour vous accompagner sérieusement dans l'utilisation de nos modules. Certains contiennent de nombreuses pages, mais leur lecture est essentielle pour la bonne compréhension des fonctionnalités des modules.

1.1.5.2- Notre site de démonstration

Le module est installé sur notre environnement de démonstration. Connectez-vous avec l'identifiant demo et le mot de passe demo.

> Attention : le site de démo n'envoie aucun email, vous ne pourrez pas tester cette partie là.

1.1.5.3- Plateforme de support

Si vous rencontrez un problème avec le module, vous pouvez ouvrir un ticket sur notre page de support. Notez que nous offrons une maintenance seulement corrective qui n'inclut pas d'aide à l'utilisation ou de support utilisateur, mais seulement la correction des bogues, sous réserve de la bonne utilisation du module et dans le cadre de la compatibilité avec la version utilisée de Dolibarr.
Si vous avez une demande de formation, d'évolution, ou d'ajustement personnalisé, vous pouvez prendre un forfait support sur notre site.

1.1.5.4- Forum

Consultez toutes les informations sur le module dans les discussions des forums Français.

Nous créons pour chacun de nos modules une discussion sur le forum dolibarr. Ces discussions contiennent de nombreuses informations. Aussi, si vous avez des commentaires et suggestions, pour une réponse plus rapide, il est préférable de continuer sur cette même conversation.

> **Note** : Le forum est un lieu d'échange autour de l'utilisation et des fonctionnalités de nos modules. En cas de difficultés d'utilisation ou pour toute remontée de bogue, vous pouvez créer un ticket sur notre interface de support. Par ailleurs, nous vous remercions de ne pas multiplier les canaux d'échange pour un même objet sur le forum.

Revision #8
Created 2025-12-08 16:11:55 UTC by Agnès Rambaud
Updated 2026-10-06 14:07:54 UTC by Cloé Thévenon