

# FR - Module PrestaShop - Livraison partielle (reliquat de commandes)

Langue	Français
Version du module	1.0.0
Module	Livraison partielle (Reliquat de commande)
Date	15 septembre 2017

---

## Sommaire

- Sommaire
- 1. Présentation
  - 1.1. Introduction
  - 1.2. Description du module
  - 1.3. Ce que le module vous apporte
  - 1.4. Caractéristiques du module
  - 1.5. Support et mise à jour
- 2. Installation
  - 2.1. Copie des fichiers
  - 2.2. Installation du module
- 3. Configuration
  - 3.1. Configuration globale
- 4. Utilisation Back-Office
  - 4.1. Gestion des commandes et des livraisons partielles
    - 4.1.1 Créer une livraison partielle sans reliquat de commande
    - 4.1.2 Créer une livraison partielle avec reliquat de commande
      - 4.1.2.1 Les commandes facturées et payées
      - 4.1.2.2 Les commandes non facturées et non payées
  - 4.2 L'alerte email
- 5. Utilisation Front-Office
- 6. Conclusion

---

## 1. Présentation

### 1.1. Introduction

Ce tutoriel s'adresse à tout e-commerçant disposant du module "**Livraison partielle (reliquat de commande)**" pour PrestaShop dans sa version 1.5.x à 1.7.x.

### 1.2. Description du module

Le module le plus performant et le plus avancé pour gérer vos livraisons partielles et reliquats de commande. Tenez informez vos clients en temps réel et améliorez votre satisfaction client.

L'ensemble des e-commerçants est confronté à la problématique de livraison partielle ou à la gestion de reliquat de commande. PrestaShop ne permet pas de gérer cela nativement et c'est pourquoi notre équipe a développé un tel module.

Tout le monde est confronté au problème de rupture de stock sur une commande, il convient donc de livrer le plus rapidement possible les produits disponibles afin d'améliorer la satisfaction client.

Mon client commande un produit A et un produit B. Malheureusement, le produit B n'est plus disponible et nécessite un réapprovisionnement. Il

devient capital pour le e-commerçant d'honorer et de mettre à disposition le produit A qui lui est bien en stock.

N'oublions pas qu'un client satisfait est un client qui reviendra sur votre site e-commerce !

### 1.3. Ce que le module vous apporte

Quel marchand n'a pas été confronté à la livraison multiple ou la livraison partielle de commande durant des périodes de soldes, de Noël ou tout simplement quotidiennement ?

Vous souhaitez expédier votre commande en plusieurs fois suite à des contraintes de poids par exemple ? Un de vos produits n'est plus disponible pour livrer l'intégralité de la commande ?

N'attendez plus votre réapprovisionnement fournisseur pour livrer l'intégralité de votre commande. Notre module a été conçu pour opérer ces actions très simplement et efficacement. Que vous fassiez du B2C ou du B2B notre module sera d'adapté à vos besoins et ce pour chacune de vos commandes.

Aujourd'hui vous l'aurez certainement constaté, le e-commerce n'attend pas et vos clients non plus.

Notre module vous permettra de:

- Augmenter la satisfaction client en livrant les produits disponibles en stock
- Faciliter la gestion de votre SAV
- Tenir vos engagements de livraisons pour tout ou partie de vos commandes
- Gérer simplement et efficacement vos reliquats de commandes
- Générer une facture par expédition pour vos clients B2B
- Choisir ou non de générer un reliquat de commande
- Réaliser autant de livraisons partielles que vous le souhaitez pour une même commande
- Informer votre clients en temps réel lors de l'expédition partielle de sa commande (Un bon de livraison est envoyé en pièce jointe avec les produits expédiés)
- Offrir à votre client un accès aux informations depuis son compte et ainsi suivre les colis liés à sa commande
- Gagner du temps dans la gestion logistique

Notre équipe a développé ce module suite à un constat très simple : il n'est plus concevable aujourd'hui de bloquer une commande parce qu'il manque un produit. Nous sommes appuyés sur des exemples d'acteurs majeurs du e-commerce tels que AMAZON, CDISCOUNT... pour qui tout produit expédié devient un problème de moins. Fort de ce constat, il nous est apparu évident qu'un module de livraison partielle (reliquat de commandes) abouti permettrait même au plus petits e-commerçant de gérer cette problématique simplement et efficacement.

### 1.4. Caractéristiques du module

Ce module de livraison partielle / reliquat de commande est le module le plus évolué pour gérer efficacement cette problématique. Notre module est en avance sur ces concurrents et possède de nombreux avantages :

#### CONFIGURATION INTUITIVE

- Installation en quelques clics
- Configuration simple et intuitive
- Vous permet de configurer des valeurs par défaut que vous pourrez ensuite modifier pour chaque livraison partielle

#### COMPATIBLE AVEC LES MODULES DE TRANSPORT

- Notre module est parfaitement compatible avec les modules de transport. Attention si vous souhaitez éditer plusieurs étiquettes il faudra nécessairement générer des reliquats de commande afin de pouvoir imprimer une étiquette de transport par commande.
- Intègre les numéros de suivi et envoie un email au client contenant le numéro de suivi ainsi que le bon de livraison associé.
- Vous permet de générer ou non des reliquats de commandes. En effet, vous souhaitez peut-être simplement créer une livraison multiple sans pour autant générer des reliquats de commandes

#### AMÉLIORE LA SATISFACTION CLIENT

- Vous permet de ne plus attendre la disponibilité d'un produit pour commencer à expédier votre commande.
- Votre client est tenu informé en temps réel de l'expédition partielle de sa commande
- Affichage des informations de livraisons en front office dans l'interface commande de votre client

#### INTERFACE BACK OFFICE OPTIMISEE

- L'interface back office est intuitive et reprend les informations de livraisons
- Retrouvez chaque Bon de livraison associés à la commande
- Dans le cas de création de reliquat de commandes

#### ADAPTER A TOUS LES SITES

- Notre module s'adapte quelque soit la taille de votre site e-commerce

- Notre module est compatible multi boutique dans la mesure où c'est à l'intérieur de chaque commande que vous pouvez gérer la livraison.
- Module traduit dans 6 langues

## 1.5. Support et mise à jour

**Vous bénéficiez automatiquement de 3 mois de support pour ce produit.**

Pendant 90 jours après achat, vous profitez d'un support technique et fonctionnel ainsi que de l'accès aux mises à jour disponibles pour ce produit.

**Garantissez le bon fonctionnement de ce produit sur votre boutique pendant 12 mois avec l'Option Zen !**

Grâce à l'Option Zen, vous avez accès à TOUTES les mises à jour du produit pendant un an après achat. Le développeur du produit vous accompagne en répondant par mail à toutes vos questions techniques et fonctionnelles.

### Qu'est-ce que l'Option Zen ?

L'option Zen comprend deux services :

- un support après-vente illimité durant la période couverte par l'option ;
- l'accès à toutes les mises à jour de ce produit pendant cette période.

L'Option Zen est disponible à un prix avantageux au moment de l'achat de ce produit, et, en cas de regret, vous pouvez aussi l'acquérir après l'achat de celui-ci, depuis votre compte client. Elle est valable jusqu'à un an suivant la date de l'achat de votre produit. Plus tôt vous l'achetez, plus longtemps vous en profitez !

### Qu'est-ce qui est inclus dans l'Option Zen ?

Sont inclus dans l'Option Zen :

- les réponses à vos questions concernant l'utilisation du produit ;
- la résolution de problèmes techniques liés au produit ;
- l'accès à toutes les mises à jour proposées par le développeur.

Ne sont pas compris dans l'Option Zen :

- la personnalisation et le développement spécifique ;
- les prestations d'installation et de mise à jour du produit ;
- la résolution de problèmes concernant des services tiers, l'hébergement, le serveur ou encore le logiciel PrestaShop.

## 2. Installation

Différents modes d'installation sont disponibles. Ceci est générique à l'ensemble des modules PrestaShop, Il existe toujours deux modes d'installation.

Via FTP en copiant le répertoire ou depuis l'interface PrestaShop.

### 2.1. Copie des fichiers

#### 2.1.1. Via FTP (File Transfer Protocol)

Copiez le dossier "**btpartialshipent**" dans le répertoire "/modules" de votre boutique PrestaShop.

Utilisez un outil de type Filezilla pour vos transferts de fichiers. Téléchargement et documentation ci-après : <http://filezilla-project.org/>

#### 2.1.2. Via votre Back-Office PrestaShop

Vérifiez au préalable auprès de votre administrateur réseau, que votre répertoire “/modules” dispose des bons droits pour l'upload de fichiers.  
Cliquez sur “Ajouter un module” (en haut à droite), sélectionnez votre fichier, puis cliquez sur “Mettre ce module en ligne”.

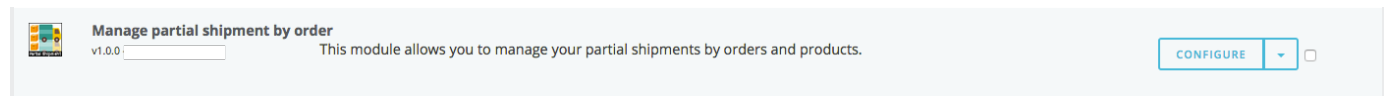
## 2.2. Installation du module

Une fois les fichiers installés sur votre serveur, connectez-vous au Back-Office PrestaShop et cliquez sur l'onglet “Modules”. Vous pouvez également retrouver le module en saisissant son nom “**Livraison partielle**” dans la barre de recherche prévue à cet effet.

Dans la page modules, cliquez sur le bouton “Installer” situé à droite du module “**Livraison partielle**”.

Si le module est bien installé, vous verrez un message vert “Module(s) installé(s) avec succès”.

Vous pouvez ensuite accéder au panneau de configuration du module en cliquant simplement sur “**Configurer**”.



Lors de l'installation notre module va créer trois nouveau statuts de commandes que voici :

<input type="checkbox"/>	17	Expédition partielle	x	x	x	Edit
<input type="checkbox"/>	18	Expédition complète	x	x	x	Edit
<input type="checkbox"/>	19	Reliquat de commande	x	x	x	Edit

## 3. Configuration

Le module **Livraison partielle** contient un onglet “**Configuration**” dans lequel nous retrouvons les différents éléments de la configuration.

### 3.1. Configuration globale

Configuration

Support

Version 1.0.0

CONFIGURATION / LIVRAISON PARTIELLE / RELIQUAT DE COMMANDE

TÉLÉCHARGER LA DOCUMENTATION

o CONFIGURATION

Envoyer un email

OUINON

Envoyez un mail à votre client lorsque vous créez une livraison partielle / reliquat de commande. Cet email contiendra le bon de livraison et le lien de suivi du colis.

Nouveau statut (livraison partielle)

Expédition partielle

Nouveau statut de commande lorsque vous créez une livraison partielle sans reliquat de commande.

Nouveau statut (expédition complète)

Expédition complète

Mettre à jour la commande dans ce statut lorsque l'expédition est complète.

Générer un reliquat de commande ?

OUINON

Lorsque vous créez une livraison partielle souhaitez-vous que l'on crée un reliquat de commande par défaut. Vous pourrez modifier cette information dans chaque il s'agit simplement d'une configuration par défaut.

Statut reliquat de commande :

Reliquat de commande

Nouveau statut de commande lorsque vous créez un reliquat de commande.

Générer une facture ? (Généralement pour le B2B)

OUINON

Si vous choisissez de créer un reliquat de commande souhaitez-vous que par défaut l'on génère une nouvelle facture. En générale cette fonction est utilisée dans le cadre du B2B (une commande, une facture). En mode B2C, il y a généralement un paiement, une facture et ce même si vous créez des reliquats.

Enregistrer les données

#### Envoyer un email

Vous permet de déterminer si vous souhaitez envoyer un email à votre client à chaque fois que vous réalisez une livraison partielle sur une de ces commandes.

<b>Nouveau statut de commande lors de livraison partielle (sans reliquat)</b>	Si vous ne souhaitez pas faire de reliquat nous vous proposons de passer les commandes partiellement livrées dans le statut expédié partiellement.
<b>Nouveau statut pour les commandes complétement livré</b>	Nous mettons par défaut le statut expédition complète
<b>Générer un reliquat de commande</b>	Vous permet de configurer par défaut si ou non vous souhaitez générer un reliquat de commande à chaque expédition. Vous aurez la possibilité dans chaque commande de modifier cette information.
<b>Statut pour les commandes en Reliquat de commande</b>	Vous pouvez choisir un statut particulier pour les reliquats qui auront été générés. Par défaut nous sélectionnons pour vous Reliquat de commande.
<b>Générer une nouvelle facture pour les commandes en reliquat</b>	Souvent réservé au mode B2B vous avez la possibilité de générer une facture pour les commandes générées. Il s'agit également d'une valeur par défaut. Lors de la création de vos expéditions partielles vous aurez la possibilité de modifier cette valeur.

La configuration de notre module est terminée 😊

## 4. Utilisation Back-Office

### 4.1. Gestion des commandes et des livraisons partielles

Tout d'abord seules les commandes qui contiennent au moins deux produits peuvent faire l'objet d'une livraison partielle. En effet, si votre commande contient 1 et 1 seul produit il n'est pas possible de livrer partiellement la commande.

Nous vous invitons maintenant à vous rendre sur la liste des commandes (Onglet Commandes > Commandes) et choisir une commande qui contient plusieurs produits.

GÉRER LES PRODUITS À LIVRER

Nom du produit	Qté	Remboursé	Qté livrée	Qté livré aujourd'hui	
T-shirt délavé à manches courtes - Taille : S, Couleur : Orange Référence : demo_1	2	0	0	2	Ne pas livrer ce produit

SPÉCIFIER UN NUMÉRO DE SUIVI

Numéro de suivi

XXXXXXXXXX

Ce champ n'est obligatoire. Vous pouvez expédier des produits sans numéro de suivi.

Séparer cette commande et générer un reliquat de commande ?

OUI NON

Si vous sélectionnez cette option nous créerons une nouvelle commande avec le statut reliquat de commande. Nous séparons la commande.

ENVOYER

!

Si vous expédiez ces produits, nous créerons un bon de livraison avec les produits expédiés ce jour. Votre client peut recevoir un email et voir les bons de livraison des produits expédiés.

PRODUITS EXPÉDIÉS

Aucune livraison partielle disponible

Vous voyez dans cet écran la liste des produits qu'il est possible de livrer.

Vous pouvez ainsi spécifier :

- le nombre de produits que vous souhaitez livrer,
- un numéro de suivi
- Si vous choisissez ou non de créer une commande avec les produits non livrés (Rappelez-vous cette option est configurable dans la configuration générale du module).

Ici nous avons choisi de ne pas séparer la commande, en revanche nous aurions très bien pu est nous aurions alors eu cet écran :

Numéro de suivi

Ce champ n'est obligatoire. Vous pouvez expédier des produits sans numéro de suivi.

Séparer cette commande et générer un reliquat de commande ?

Si vous sélectionnez cette option nous créerons une nouvelle commande avec le statut reliquat de commande. Nous séparons la commande.

Générer une nouvelle facture ?

Générer une nouvelle facture lorsque vous créez un reliquat de commande ? Une nouvelle facture est générée seulement si la commande initiale dispose d'une facture. Sinon, une nouvelle facture est nécessairement générée.

Si vous générez une nouvelle facture nous mettons à jour la facture initiale ainsi que les données de paiement.

#### 4.1.1 Créer une livraison partielle sans reliquat de commande

Il y a donc deux notions de livraison partielle :

- La création d'une livraison partielle sans reliquat de commande. Cela signifie que nous ne créons pas de nouvelle commande et donc que la commande passera dans le statut expédition partielle avec la liste des produits livrés.
- La création de livraison partielle avec reliquat de commande

Nous nous intéressons ici au premier point. Lors de la création de la livraison il suffit simplement de mettre l'option "Séparer cette commande et générer un reliquat de commande ?" sur **NON**.

**Vous allez générer votre livraison et vous verrez donc l'ensemble des livraisons effectuées pour cette commande.**

PRODUITS EXPÉDIÉS			
LIVRAISON PARTIELLE N° :4	NUMARO DE SUIVI :N.C	Qté livrée	VOIR LE BON DE LIVRAISON
T-shirt délavé à manches courtes - Taille : S, Couleur : Orange		1	14/09/2017
LIVRAISON PARTIELLE N° :5	NUMARO DE SUIVI :12345	Qté livrée	VOIR LE BON DE LIVRAISON
T-shirt délavé à manches courtes - Taille : S, Couleur : Orange		1	14/09/2017

#### 4.1.2 Créer une livraison partielle avec reliquat de commande

Dans cette configuration tout est totalement différent.

En effet, vous avez deux types de commandes :

- Les commandes facturées et payées
- Les commandes non facturées et non payées

##### 4.1.2.1 Les commandes facturées et payées

Nous décidons de faire un reliquat de commande sur une commande facturée et payée. Normalement, vous n'êtes pas censé cocher la case générer une nouvelle facture puisqu'un paiement = une facture. Cependant pour X ou Y raison vous pourriez être amené à générer une nouvelle facture.

Si vous choisissez cette dernière option nous allons donc modifier la facture initiale pour défacturer les montants de la commande en reliquat afin que la somme de vos deux factures corresponde au montant total payé par le client.

Maintenant, si vous souhaitez conserver la facture initiale, chacune des commandes en reliquat reprendra l'ensemble de la commande initialement passée.

##### 4.1.2.2 Les commandes non facturées et non payées

Dans ce cas précis il n'y a pas à se poser de question lors de la création d'un reliquat de commande. Il y a nécessairement, la création d'une nouvelle facture qui correspondra à la commande en reliquat. En effet, aucune pièce comptable n'existe il nous est donc impossible de modifier une facture existante. Nous allons donc créer autant de pièce comptable qu'il y a de commandes en reliquat.

Pour toutes les commandes en reliquat vous obtiendrez en bas de page de votre commande une liste des commandes liées.

#### COMMANDES LIÉES

Commande n°	État	Montant	
<a href="#">#40</a>	En attente de réapprovisionnement (payé)	11,00 €	<a href="#">🔗 Voir la commande</a>
<a href="#">#41</a>	En attente de réapprovisionnement (payé)	11,00 €	<a href="#">🔗 Voir la commande</a>
<a href="#">#45</a>	En cours de préparation	22,00 €	<a href="#">🔗 Voir la commande</a>

## 4.2 L'alerte email

Si vous avez choisi d'alerter votre client à chaque évolution de sa commande votre client recevra un détail de chaque expédition avec en pièce jointe le bon de livraison associé à l'expédition :

En voici une exemple :



BONJOUR ,

### COMMANDE XGNFGULOE#7 - A ÉTÉ EXPÉDIÉE PARTIELLEMENT

La livraison de votre commande ayant pour référence **XGNFGULOE#7** est en cours.

Nous vous informons que votre commande a été livrée partiellement. **Vous trouverez en pièce jointe la liste des produits expédiés ce jour.**

Vous pouvez suivre la progression de votre livraison à l'adresse suivante:

Vous pouvez accéder à tout moment au suivi de votre commande et télécharger votre facture dans "[Historique des commandes](#)" de la rubrique "[Mon compte](#)" sur notre site.

Si vous avez un compte invité, vous pouvez suivre votre commande dans la section "[Suivi invité](#)" de notre site.

Le fichier attaché à l'email :

**LIVRAISON**

13/09/2017

#LI000005

**Adresses de livraison et facturation**

Réf. de commande	Date de commande	Transporteur
XGNFGULOE#7	13/09/2017	<input type="text"/>

Référence	Produit	Qté
demo_1	T-shirt délavé à manches courtes - Taille : S, Couleur : Orange	1

## 5. Utilisation Front-Office

Votre client accède à suivre des expéditions de sa commande depuis l'interface de son compte client puis "**Historique de commandes**".

Référence de commande	Date	Prix total	Paiement	État	Facture	
<a href="#">XGNFGULOE#7</a>	13/09/2017	22,00 €	Chèque	En cours de préparation	PDF	<a href="#">Détails &gt;</a> <a href="#">Re-commander</a>

Lors du clic sur "Détails" votre client aura accès aux informations de livraisons si vous avez utilisé notre module de Livraison partielle - Reliquat de commande.

Il aura ainsi la possibilité de télécharger le Bon de livraison de chaque expédition et de suivre le colis en cliquant simplement sur le numéro de suivi que vous aurez renseigné.



LIVRAISON PARTIELLE N° :4	NUMÉRO DE SUIVI :N.C	Qté livrée	 VOIR LE BON DE LIVRAISON
T-shirt délavé à manches courtes - Taille : S, Couleur : Orange		1	14/09/2017

LIVRAISON PARTIELLE N° :5	NUMÉRO DE SUIVI :12345	Qté livrée	 VOIR LE BON DE LIVRAISON
T-shirt délavé à manches courtes - Taille : S, Couleur : Orange		1	14/09/2017

Référence	Produit	Quantité	Prix unitaire	Prix total
demo_1	T-shirt délavé à manches courtes - Taille : S, Couleur : Orange	2	11,00 €	22,00 €
<b>Produits TTC</b>	22,00 €			
<b>Frais de manutention TTC</b>	0,00 €			
<b>Total</b>	22,00 €			

## 6. Conclusion

Vous l'aurez compris, quelque soit la taille de votre eShop, ce module est un incontournable ! Permettre à vos clients de recevoir les produits dont vous disposez en stock n'est pas un luxe mais plutôt une obligation.

Bien que votre commande ne soit pas complète suite à une erreur de stock, vous pourrez mettre à disposition de votre client les produits qui ne sont pas en attente de réapprovisionnement.

Ceci vous permettra d'améliorer votre relation client, de gagner du temps et de satisfaire vos clients.

Notre support se tient à votre disposition depuis l'interface PrestaShop Addons.

**Si vous trouvez notre module utile et que celui-ci répond parfaitement à vos attentes, merci de noter celui-ci depuis l'onglet "Notes" de votre compte addons. Ceci est capital pour nous afin de pouvoir continuer à vous proposer des solutions PrestaShop.**