



Support Package Manager

Module pour Perfex CRM

Guide d'utilisation

Version 1.0.0

1. Introduction

Support Package Manager est un module conçu pour Perfex CRM.

Il permet de définir, d'attribuer et de gérer des unités de service telles que des tickets, des sessions de questions-réponses, des appels ou des interventions.

Chaque forfait peut être configuré avec son propre cycle de renouvellement, ses règles de validité et son suivi d'utilisation, afin de conserver un contrôle précis sur les services fournis.

2. Installation

1. Téléchargez le fichier ZIP du module.
2. Connectez-vous à l'espace d'administration de Perfex CRM.
3. Accédez à **Configuration** → **Modules**.
4. Cliquez sur **Téléverser un module** et sélectionnez le fichier ZIP téléchargé.
5. Une fois le fichier téléversé, repérez dans la liste le module **Forfait**, correspondant à Support Package Manager.
6. Cliquez sur **Activer**.

Après l'activation, un nouveau menu de gestion des forfaits apparaît dans l'interface d'administration.

Alternative (Installation manuelle)

Vous pouvez également installer le module manuellement en extrayant le fichier ZIP, puis en copiant le dossier forfait dans le répertoire /modules via FTP.

3. Première configuration

3.1 Créer un type de forfait

Accédez à :

Forfaits → **Gérer les types de forfaits** → **Ajouter un type de forfait**

- Définissez le nom du forfait.
- Définissez le libellé de l'unité de service : tickets, interventions, appels, etc.

Remarque :

Lorsque vous saisissez le libellé au pluriel, par exemple « tickets », le module génère automatiquement la forme au singulier en supprimant le s final : « 1 ticket », « 2 tickets ».

- Définissez le nombre d'unités, par exemple 3.
- Configurez la durée de validité, par exemple 1 mois.
- Configurez la fréquence de renouvellement, par exemple 1 mois, ou 0 pour désactiver le renouvellement.
- Indiquez si le forfait est cumulable ou non.

Remarque :

La fréquence de renouvellement ne peut pas être supérieure à la durée de validité.

Chaque type de forfait définit la manière dont les unités évoluent dans le temps.

Add a package type

← Back to package types

Package name*

Object label (e.g. Ticket, Q/A, Intervention)

Number of objects

0

Validity duration

1

months

Renew every

0

months

Cumulative?

Yes

Description

Dynamic discounts (optional)

Info: Discounts are applied by tiers. For example:
Month 1 → 5%, Month 4 → 10% means 5% applies for months 1 to 3, then 10% from month 4.
Months must be entered in ascending order (e.g., 1, 4, 7...).

Discount type

Percentage (%)

Behavior after last discount

Restart the cycle

Trigger month	Discount value (%)	Actions
+ Add discount		

Save

Cancel

Figure 1 — Configuration d'un type de forfait

Option : configurer des remises

Vous pouvez définir des remises progressives en fonction de la durée de souscription.

Les remises peuvent être configurées sous la forme :

- d'un pourcentage ou d'un montant fixe ;
- de paliers définis dans le temps, par exemple après 3, 6 ou 12 mois.

Cette fonction permet de proposer de meilleures conditions tarifaires aux clients engagés sur une longue durée.

Remarque :

Les remises définissent des conditions commerciales. Elles ne sont pas appliquées automatiquement aux factures et doivent être prises en compte manuellement lors de la facturation.

3.2 Attribuer un forfait à un contact

Une fois le type de forfait créé :

- sélectionnez un contact ;
- attribuez-lui le forfait souhaité ;
- définissez la date de début.

Le nombre initial d'unités est déterminé par les paramètres du type de forfait.

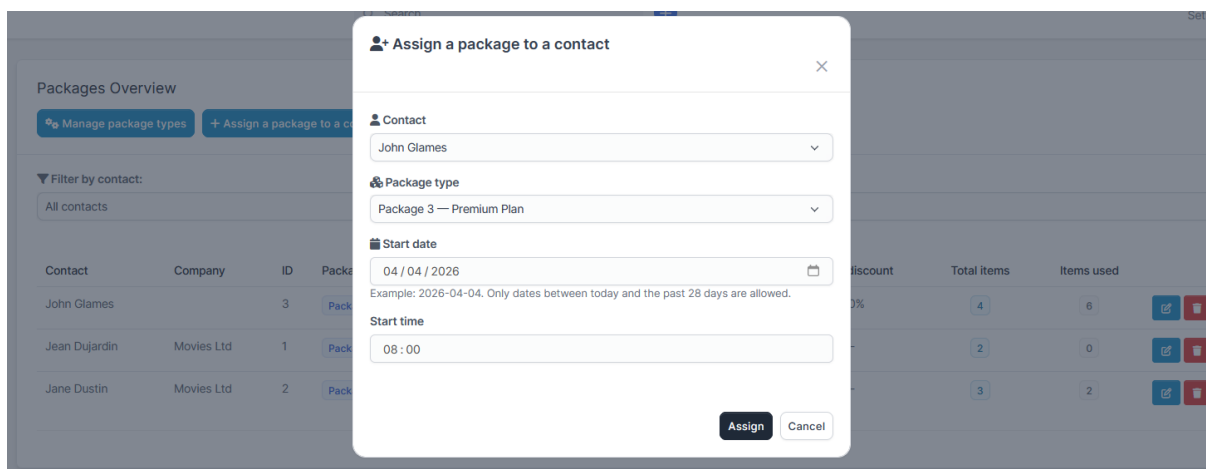


Figure 2 — Attribution d'un forfait à un contact

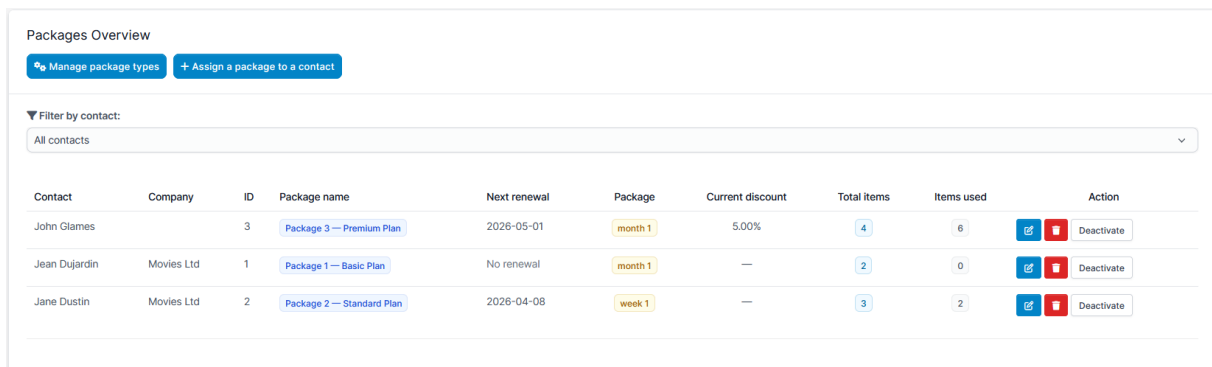
3.3 Consulter les unités disponibles

Vous pouvez suivre l'utilisation des unités directement depuis la page d'accueil du module.

Pour chaque forfait attribué, vous pouvez consulter :

- le nombre total d'unités disponibles ;
- le nombre d'unités déjà utilisées ;
- le nombre d'unités restantes ;
- la remise actuellement applicable.

Vous disposez ainsi d'une vue claire et actualisée de la consommation des services pour chaque client.



The screenshot shows a 'Packages Overview' section with two buttons: 'Manage package types' and '+ Assign a package to a contact'. Below is a filter dropdown set to 'All contacts'. The main table lists three contacts with their assigned packages, renewal dates, discounts, and usage statistics. Each row has an 'Action' column with an edit icon and a 'Deactivate' button.

Contact	Company	ID	Package name	Next renewal	Package	Current discount	Total items	Items used	Action
John Giamas		3	Package 3 — Premium Plan	2026-05-01	month 1	5.00%	4	6	Deactivate
Jean Dujardin	Movies Ltd	1	Package 1 — Basic Plan	No renewal	month 1	—	2	0	Deactivate
Jane Dustin	Movies Ltd	2	Package 2 — Standard Plan	2026-04-08	week 1	—	3	2	Deactivate

Figure 3 – Vue d'ensemble de l'utilisation des unités

4. Fonctionnement du module

Unités (Items)

Chaque forfait contient un nombre défini d'unités.

Ces unités peuvent représenter des tickets, des sessions de questions-réponses, des appels, des interventions ou tout autre service défini dans la configuration du forfait.

Renouvellement

Les unités sont renouvelées automatiquement selon les paramètres de renouvellement définis dans le type de forfait.

Validité

Chaque lot d'unités possède une durée de validité.

Les unités expirées sont automatiquement supprimées lorsqu'elles n'ont pas été utilisées.

Suivi de l'utilisation

Lorsqu'un service est enregistré, une ou plusieurs unités peuvent être décomptées du solde disponible.

Lorsque plusieurs unités sont décomptées simultanément, elles sont enregistrées comme une seule utilisation.

Chaque utilisation peut être associée au ticket de support concerné et comporter une note descriptive.

Annulation

Une utilisation peut être annulée dans son intégralité. Toutes les unités décomptées lors de cette opération sont alors automatiquement restituées.

L'annulation partielle n'est pas disponible. Pour corriger la quantité décomptée, annulez l'utilisation initiale, puis créez un nouveau décompte avec le nombre d'unités approprié.

Historique

Toutes les utilisations, modifications, annulations et opérations de renouvellement sont enregistrées dans l'historique afin de garantir une traçabilité complète.

Vues administrateur et client

• Vue administrateur :

Les administrateurs peuvent créer et attribuer des forfaits, suivre leur utilisation, enregistrer des décomptes et effectuer des ajustements manuels.

• Vue client :

Les clients peuvent consulter depuis leur tableau de bord :

- les forfaits qui leur sont attribués ;
- leur solde disponible ;
- leur période de validité ;
- leur historique d'utilisation.

L'accès du client est disponible en lecture seule.

5. Configuration de la tâche cron

Pour automatiser le renouvellement des forfaits et la gestion de leur cycle de vie, vous devez configurer une tâche cron.

Utilisez l'URL suivante :

`https://YOUR_DOMAIN/forfait/cron/update_stock?token=YOUR_TOKE`

Remplacez :

- VOTRE_DOMAINE par votre nom de domaine ;
- VOTRE_JETON par votre jeton sécurisé.

Fréquence recommandée

La fréquence d'exécution recommandée dépend des paramètres de renouvellement et de validité configurés pour vos forfaits.

- **Forfaits mensuels :**

Une exécution quotidienne est suffisante.

- **Forfaits hebdomadaires :**

Exécutez la tâche cron toutes les 12 heures.

- **Forfaits de courte durée ou à renouvellement fréquent :**

Exécutez la tâche cron plus fréquemment lorsque les paramètres de renouvellement ou de validité l'exigent.

Rôle de la tâche cron

La tâche cron assure :

- le renouvellement automatique des unités ;
- l'expiration des unités non utilisées ;
- la synchronisation du solde des forfaits ;
- la mise à jour des paliers de remise en fonction de la durée de souscription.

6. Prérequis

- Perfex CRM 3.4.x
- PHP 8.3, 8.4, or 8.5

7. Assistance

Documentation et tutoriels :

<https://support-enligne.pro/support-package-manager/documentation-fr/>

Demandes d'assistance :

<https://support-enligne.pro/support-package-manager/support/>