

Fabien **Pinckaers**
Els **Van Vossel**



Gestion commerciale & marketing avec

Open  **ERP**

Suivez vos prospects,
dynamisez vos ventes,
lancez des campagnes marketing !

Adapté par Blandine Proust

© Groupe Eyrolles, 2012, pour la présente édition
ISBN : 978-2-212-13380-6

EYROLLES

Table des matières

PREMIÈRE PARTIE

Premiers pas avec OpenERP 1

CHAPITRE 1

Installation et configuration initiale..... 3

Les avantages d'OpenERP Online..... 4

Pour commencer avec OpenERP Online 5

 Installer les applications CRM et Gestion des ventes 5

 Installer et configurer les applications liées..... 7

 Configuration initiale 7

CHAPITRE 2

Cas pratique : du prospect au bon de commande..... 11

Le cycle de vente, étape par étape 11

 Étape n° 1 : créer une nouvelle campagne 11

 Étape n° 2 : créer et qualifier un nouveau prospect..... 12

Création d'un prospect..... 12

Qualification et regroupement des prospects 13

 Étape n° 3 : convertir un prospect en opportunité et créer un nouveau client 13

 Étape n° 4 : planifier un rendez-vous..... 14

 Étape n° 5 : consigner l'appel téléphonique d'un client 15

 Étape n° 6 : consulter l'historique du client..... 16

 Étape n° 7 : convertir une opportunité en devis..... 16

 Étape n° 8 : consulter les prévisions de ventes 17

 Étape n° 9 : convertir un devis en bon de commande..... 17

Représentation graphique et différentes vues 18

DEUXIÈME PARTIE

Gérer l'acquisition des clients.....19

CHAPITRE 3

Gérer le carnet d'adresses21

La fiche partenaire.....	21
Créer et mettre à jour des partenaires	22
Gérer les contacts et les adresses.....	24
Personnaliser les champs de la fiche partenaire	24
Actions possibles sur les clients	25
Rechercher un partenaire.....	26
Catégories de partenaires.....	26
Alternative pour la gestion des contacts.....	27

CHAPITRE 4

Gérer les prospects31

Créer et qualifier les prospects.....	31
Enregistrer efficacement vos contacts.....	33
Importer une base de données de prospects	35
Organiser les prospects	36
Analyser les prospects.....	37
Prospects par statut et par mois.....	37
Prospects par origine	37
Efficacité des campagnes.....	37
Prospects par priorité	38

CHAPITRE 5

Optimiser le cycle de vente grâce aux opportunités.....39

Convertir des prospects en clients ou en opportunités.....	40
Adapter OpenERP à l'organisation de son service commercial.....	41
Définir les principales étapes du cycle de vente	42
Exemple	43
Autres options de configuration des ventes	44
Planifier ses prochaines actions	45
Planifier efficacement ses rendez-vous et appels téléphoniques.....	46
Programmer un rendez-vous à partir d'une opportunité	46
Ajouter un rendez-vous depuis une fiche client.....	47
Saisir un rendez-vous dans le calendrier.....	47
Affichage du calendrier	48
Gérer les appels téléphoniques	50
Programmer des dates de clôture.....	50

CHAPITRE 6

Connecter sa messagerie à OpenERP	53
Configurer la passerelle e-mail	53
Étape n° 1 : e-mails entrants	54
Étape n° 2 : e-mails sortants.....	55
Gérer les relations clients depuis Microsoft Outlook	56
Lier un e-mail à un document existant dans OpenERP.....	57
Créer un nouveau document	58
Créer un nouveau contact ou partenaire.....	58
Ouvrir le document créé dans OpenERP.....	59
Installer et configurer le plug-in Outlook.....	59
<i>Étape n° 1 : installer le plug-in Outlook dans OpenERP</i>	<i>59</i>
<i>Étape n° 2 : conditions requises</i>	<i>59</i>
<i>Étape n° 3 : installer l'extension OpenERP dans Outlook.....</i>	<i>60</i>
<i>Étape n° 4 : connecter Outlook à OpenERP.....</i>	<i>61</i>
<i>Étape n° 5 : configurer Outlook</i>	<i>61</i>
Gérer les relations clients depuis Mozilla Thunderbird	62
Lier un e-mail à un document existant dans OpenERP.....	63
Créer un nouveau document	63
Créer un nouveau contact ou partenaire.....	64
Ouvrir le document créé dans OpenERP.....	64
Installer et configurer le plug-in Thunderbird	65
<i>Étape n° 1 : installer le plug-in Thunderbird dans OpenERP.....</i>	<i>65</i>
<i>Étape n° 2 : installer l'extension OpenERP dans Thunderbird.....</i>	<i>65</i>
<i>Étape n° 3 : connecter Thunderbird à OpenERP.....</i>	<i>66</i>
<i>Étape n° 4 : configurer Thunderbird</i>	<i>67</i>

CHAPITRE 7

Synchroniser OpenERP avec des appareils mobiles.....	69
Configurer le serveur OpenERP et le protocole SSL	69
Synchroniser les calendriers sur iPhone.....	70
Synchroniser les calendriers sur Android.....	71
Synchroniser les calendriers dans Evolution	71
Synchroniser les calendriers dans Sunbird/Lightning	72

CHAPITRE 8

Gérer les ventes indirectes	73
Utiliser la géolocalisation pour transférer des opportunités à des partenaires	73
Catégoriser vos partenaires.....	74
Géolocaliser une opportunité	74
Transférer l'opportunité.....	74
Géolocalisation d'un partenaire	75

CHAPITRE 9

Garder une trace de ses communications	77
Historique des échanges avec les clients.....	77
Historique des commandes.....	78
Enregistrer des documents joints	78

TROISIÈME PARTIE

Lancer des campagnes marketing.....81

CHAPITRE 10

Automatiser ses campagnes marketing	83
Cas pratique : une campagne marketing complète	84
Concevoir une campagne.....	85
Segmenter une campagne	85
Créer un modèle d'e-mail.....	86
Mettre en place une campagne marketing	87
Configuration d'une campagne	88
<i>Mode</i>	88
<i>Ressource</i>	88
<i>Activités</i>	89
Modèles d'e-mail.....	91
Segments de campagne	91
Références diverses.....	92
<i>Opérateurs de comparaison et des caractères génériques</i>	92
<i>Liste des domaines de filtre</i>	92
Exploiter les résultats d'une campagne	93

CHAPITRE 11

Automatiser l'acquisition des prospects	95
Enregistrer les visiteurs du site web via un formulaire de contact	95
Lier un formulaire de contact à OpenERP	96

CHAPITRE 12

Établir des profils de clients	99
Établir des profils de prospects	99
Utiliser efficacement les profils.....	100

QUATRIÈME PARTIE

Conclure ses ventes : du devis au bon de commande 103

CHAPITRE 13

Créer les produits 105

La fiche produit	105
Choisir le type de produit	106
Choisir la méthode d'approvisionnement	107
Choisir la méthode de fourniture	108
Comprendre les unités de mesure.....	109
Catégories de produits.....	110

CHAPITRE 14

Gérer les devis 111

Créer un devis	111
Compléter les données de la commande	112
Ajouter des lignes de commande.....	113
Modifier la langue	114
Convertir le devis en bon de commande	115
Suivre le processus de la commande	115

CHAPITRE 15

Bons de commande : fonctionnalités avancées 117

Définir les unités logistiques	117
Gérer les alertes.....	119
Alertes sur les partenaires.....	119
Alertes sur les produits.....	120
Contrôler les livraisons et la facturation	120
Configurer les commandes.....	120
Gérer les transporteurs.....	121
Grilles tarifaires.....	122
Modes de livraison	123
<i>Livraison sur quantités commandées.....</i>	<i>124</i>
<i>Livraison sur quantités expédiées.....</i>	<i>124</i>
Surveiller ses marges.....	124
Marges sur les bons de commande	125
Marges par produit.....	126
Politiques de gestion des prix	127
Créer des listes de prix	129
<i>Versions d'une liste de prix.....</i>	<i>129</i>

<i>Règles de calcul du prix</i>	129
<i>Précision décimale</i>	131
Exemple d'une liste de prix	132
<i>Listes de prix par défaut</i>	132
<i>Définir la liste de prix</i>	133
<i>Établir les conditions du contrat client</i>	134
Gérer les prix dans plusieurs devises.....	134
Ristournes de fin de campagne.....	135
Effectuer un suivi des commandes ouvertes	137
Modifier la présentation des bons de commande.....	137
Analyser les factures	139

CINQUIÈME PARTIE

Installer et configurer OpenERP 141

CHAPITRE 16

Installation sous Linux..... 143

Installation et configuration du serveur PostgreSQL	143
Exemple sous Ubuntu	143
<i>Créer un utilisateur PostgreSQL pour OpenERP</i>	144
Installation du serveur OpenERP.....	146
Installer les paquets requis.....	146
Télécharger le serveur OpenERP	147
Tester le serveur OpenERP.....	147
Installer le serveur OpenERP.....	147
Installation du client OpenERP.....	148
Installer les paquets requis.....	148
Télécharger le client OpenERP.....	149
Tester le client OpenERP	149
Installer le client OpenERP	149
Configurer une visionneuse PDF	150
Installation du client web OpenERP.....	150
Télécharger le client web OpenERP	150
Installer les paquets requis.....	150
Tester le client web OpenERP	151
Installer le client web OpenERP.....	151
Navigateurs compatibles.....	152
Plug-in Flash	152
Mise à jour de l'installation d'OpenERP	152
Mise à jour mineure ou correctif	152
Mise à niveau majeure.....	154

CHAPITRE 17

Installation sous Windows	155
Installation tout-en-un d'OpenERP	155
Télécharger l'installateur d'OpenERP	156
Installer OpenERP tout-en-un	156
Lancer le client applicatif OpenERP	158
Installation et configuration du serveur PostgreSQL	159
Installer le serveur PostgreSQL	159
Créer un utilisateur PostgreSQL	159
Recherche insensible à la casse	161
Installation du serveur OpenERP	161
Télécharger le serveur OpenERP	161
Installer le serveur OpenERP	162
Configuration personnalisée	163
Choisir la finalité de la base de données	164
<i>Avec modules et données de démonstration</i>	<i>165</i>
<i>Sans données de démonstration (nouvelle base de données vide)</i>	<i>165</i>
<i>Mettre à jour la base de données</i>	<i>165</i>
Surveiller le serveur OpenERP	166
Installation du client OpenERP	168
Télécharger le client OpenERP	168
Installer le client OpenERP	168
Lancer le client OpenERP	169
Installation du client web OpenERP	170
Télécharger le client web OpenERP	170
Installer le client web OpenERP	170
Lancer le client web	172
Dépannage et complément d'informations pour l'installation	
sous Windows	172
Erreur de connexion au serveur OpenERP avec PostgreSQL	172
Mise à jour de l'installation d'OpenERP	174
Mise à jour mineure ou correctif	174
Mise à niveau majeure	176
Conclusion	177
Index	181