Enseigner avec un PGI - Specibike pour OpenERP V8

TP2  
Gestion collaborative des équipes commerciales  
et processus de vente

[I Présentation 1](#_Toc442527100)

[SNAPSHOT TP2a4\_specibike\_sansBDC.zip 1](#_Toc442527101)

[II Pour aller plus loin (importation des clients et des produits) 2](#_Toc442527102)

[III Animation pédagogique 3](#_Toc442527103)

[IV Gestion commerciale collaborative : piste, opportunités, devis, facturation 4](#_Toc442527104)

[V Campagnes marketing [non développé] 11](#_Toc442527105)

#### Présentation

La gestion commerciale peut recouper plusieurs aspects :

* gestion de la relation client (CRM) ;
* gestion du processus de vente/facturation.

Dans ces différents cas, il est utile d’avoir à la fois des clients et des produits à vendre.

SNAPSHOT TP2a4\_specibike\_sansBDC.zip

Ce TP part de la base Specibike configurée avec des produits et des clients. Vous pouvez la restaurer grâce au fichier : TP2a4\_specibike\_sansBDC.zip.

Cette base contient :

* + les clients ;
  + les produits et les éléments liés comme :
    - des emplacements (magasins) : Specibike vend à Paris, à Dijon et sur internet,
    - des entrepôts ou lieux de stockage : le stock de Dijon sert aussi pour les ventes en ligne
    - des catégories de produits,
    - un inventaire initial : l’entreprise possède 30 exemplaires de chaque produit (20 à Dijon et 10 à Paris),
    - des listes de prix : les prix sur le web sont inférieurs de 5 % à ceux pratiqués en magasin.

Voici les comptes des utilisateurs définis dans la base Specibike :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Login** | **Mot de passe** | **Fonction** |
| admin | admin | Administrateur de la base |
| albrecht | albrecht | Responsable approvisionnements |
| billon | billon | Responsable Vente |
| burgond | burgond | Directeur |
| coulmy | coulmy | Assistante comptabilité |
| fulton | fulton | Préparatrice e-commerce |
| gross | gross | Technicien Services Infos |
| khatib | khatib | Responsable Comptabilité |
| metz | metz | Responsable RH |
| rivaux | rivaux | Responsable système d’information |
| schindler | schindler | Responsable équipes techniques |

#### Pour aller plus loin (importation des clients et des produits)

**Cette partie est optionnelle : la base TP2a4 permet de restaurer directement ce dont vous aurez besoin.**

Ce qui suit ne servira qu’à ceux qui voudraient adapter le support : modifier les clients / produits ou la date d’inventaire. Cela peut aussi permettre de mieux comprendre ce qu’il faut paramétrer pour obtenir une base fonctionnelle.

Pour arriver à la base dans son état TP2a4 il faut repartir du snapshot TP1-2 puis réaliser les opérations ci-dessous.

**Préalables :**

Menu Configuration > Configuration

* Entrepôt
* Générer les écritures comptables pour chaque mouvement de stock
* Gérer les emplacements et entrepôts multiples

Attention : penser à « Appliquer » !

Menu Comptabilité

* Configuration
* Tous journaux (sauf ouverture) : cocher « Valide automatiquement les écritures »
* Rapports financiers > Rapports de comptabilité : « inverser le signe du solde » pour Passif et Bénéfice
* Compte : renommer 0-Your Company en 0- Specibike

*Les fichiers suivants sont dans le dossier 6-11-clients\_produits*

**Importation des clients**

Dans le module Ventes

Création des clients 6-res.partner.csv

**Importation des produits**

Dans le module Entrepôt > configuration :

Création des entrepôts 7-stock.warehouse.csv

Emplacements : exporter emplacement Physique > SP > Stock

* Sélectionner l’emplacement
* Autres options > exporter : double cliquer sur « nom de l’emplacement »
* Exporter et fermer sans enregistrer

Dans le module vente :

Création des **catégories** d'articles : 8-product.category.csv

Création des **catégories** publiques d'articles : 9-product.public.category.csv

Création des **produits / articles** : 10-product.product.csv

Dans le module Entrepôt

Mise à jour du **stock**: dans Gestion des stocks > Ajustements de stock

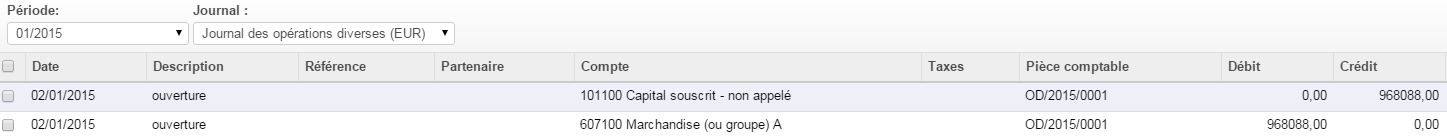
* création de l’inventaire physique 11-stock.inventory.csv[[1]](#footnote-1)
* validation de l’inventaire :

dans Entrepôt > Gestion des stocks > Ajustements de stock : pour chaque inventaire

* Démarrer puis valider l’inventaire

Dans le module comptabilité : passer une écriture au 02/01/N

* débiter 607100 de la valeur des stocks : 968088 €
* créditer un compte de capital de la valeur des stocks



#### Animation pédagogique

**Proposition d’animation pédagogique :** les élèves travaillent maintenant à 2 sur une base. Pour cela vous pouvez leur demander de restaurer une base à partir d’un fichier si vous avez la possibilité de leur fournir le mot de passe administrateur système. Sinon vous devez dupliquer/cloner la base obtenue après restauration de TP2a4\_specibike\_sansBDC.zip.

Voir le TP0 Prise en main ou la vidéo "Gestion des bases de données dans OpenERP V8"pour vous aider à dupliquer la base.

Vous pouvez transmettre les consignes de cette façon là :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Groupe** | **Élèves** | **Base** |
| 1 | Annie | specibike\_crm01 |
|  | Abadia |  |
| 2 | Catherine | specibike\_crm02 |
|  | Dominique |  |
| 3 | Marion | specibike\_crm03 |
|  | Sylvie |  |
| 4 | Jacques | specibike\_crm04 |
|  | Paul |  |
| 5 | Sylvie | specibike\_crm05 |
|  | Nadia |  |
| 6 | Virginie | specibike\_crm06 |
|  | Fveyan |  |
| 7 | Pascale | specibike\_crm07 |
|  | Claire |  |
| 8 | Celia | specibike\_crm08 |
|  | Gwendoline |  |
|  | Marion |  |

Pensez à conserver une base specibike\_crm\_demo pour la démonstration.

#### Gestion commerciale collaborative : piste, opportunités, devis, facturation

L’un des points forts d’OpenERP (à partir de la V7) est de fournir des outils intégrés de travail collaboratif en s'inspirant de Facebook et de Twitter. Nous allons les découvrir à travers le processus de gestion commerciale.

***Attention : le mode démonstration doit être utilisé au début. Le professeur réalise sur specibike\_crm\_demo – les élèves observent.***

*Pour faciliter les démonstrations vous pouvez utiliser plusieurs fenêtres de navigateurs (différents si possible pour être plus clair).*

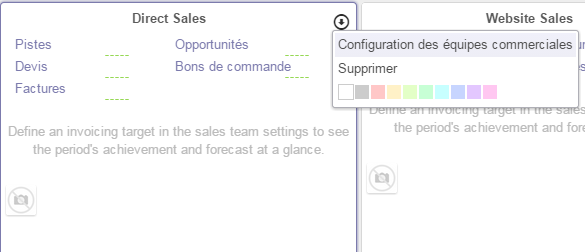
*Dans une fenêtre vous êtes Fulton, dans l’autre vous serez Billon.*

* Préalable : il faut que Billon et Fulton aient des adresses emails. C’est le cas dans votre base. Vous n’avez rien à faire.
* **1ère étape : Paramétrage de l’équipe commerciale**

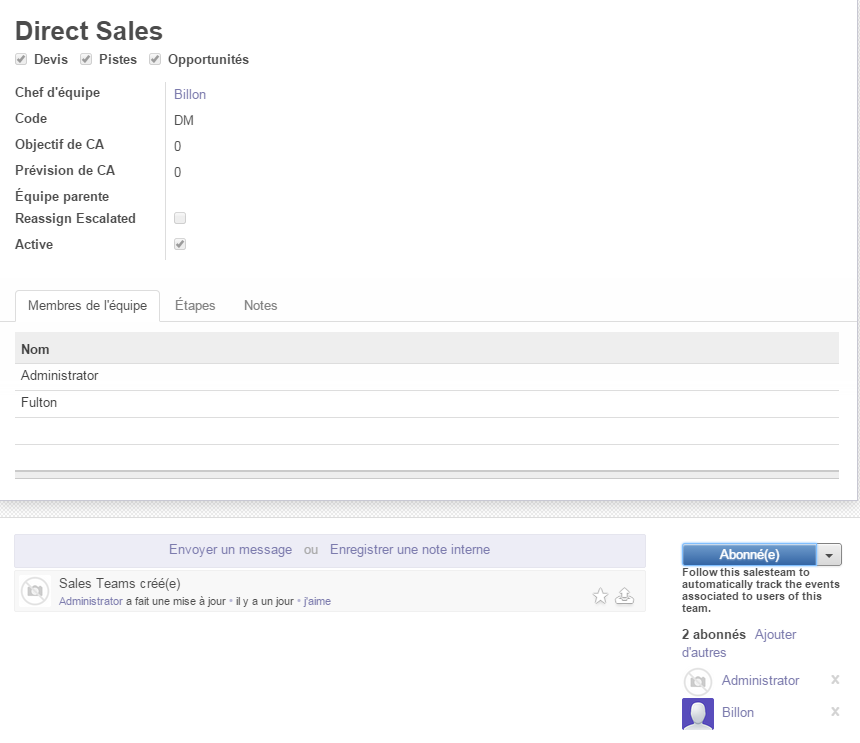
Billon définit une équipe commerciale.

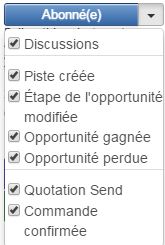
Notez les étapes réalisées par le professeur.

* Se connecter en tant que Billon.
* Dans Vente > Sales Teams, modifier l’équipe « Direct Sales ».

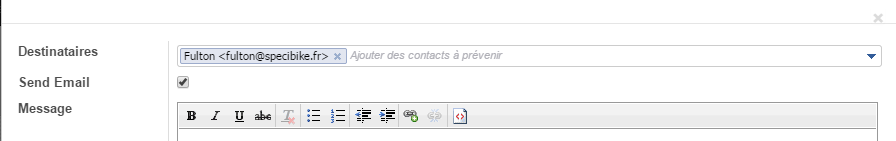


* Définir Billon comme chef d’équipe.
* Ajouter Fulton à l’équipe.
* Enregistrer l’équipe.
* Choisir de suivre l’équipe.
* Choisir de suivre tous les évènements.

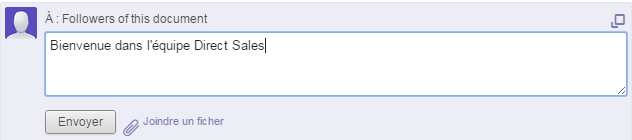




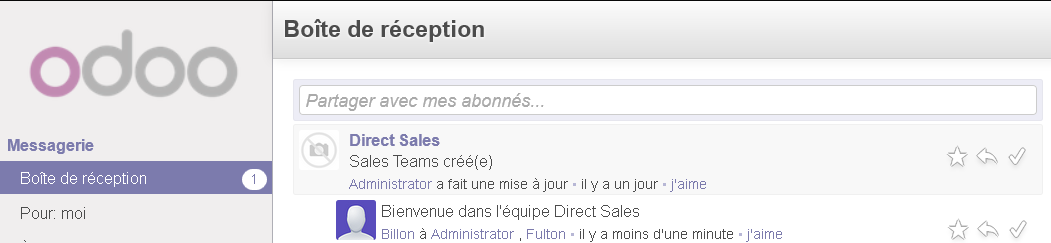
* Ajouter Fulton comme abonné à l’équipe pour qu’il puisse voir les messages.



* Envoyer un message de bienvenue à l’Equipe.



* 1. Reproduire cette configuration sur vos bases : l’un de vous joue le rôle de Billon, l’autre de Fulton.
  2. Observer les conséquences chez Fulton.
* Se connecter comme Fulton. Il voit le message de bienvenue sur sa messagerie :



*[Vous pourriez utiliser vos adresses personnelles pour votre utilisateur. Il faudrait configurer le serveur smtp pour recevoir réellement les courriels (voir Configuration > Paramètres Généraux > Serveur de courrier sortant]*

* **2ème étape : Simulation d’un processus « Piste>Opportunité>Devis>Facture ».**

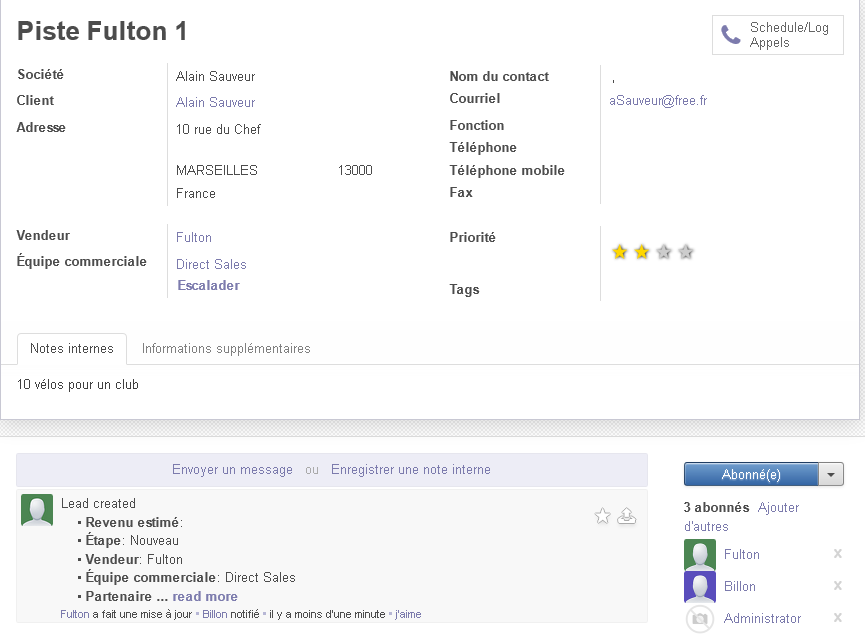
***Attention : Selon l’objectif, utiliser le mode démonstration ou le mode découverte (laisser les copies d’écran).***

* 1. Compléter le support (texte en rouge) en observant la démonstration.

*[vous pouvez enlever certaines copies d’écran]*

1. **Fulton** crée une nouvelle piste.

* En tant que Fulton, aller dans Ventes > Pistes puis créer la piste :

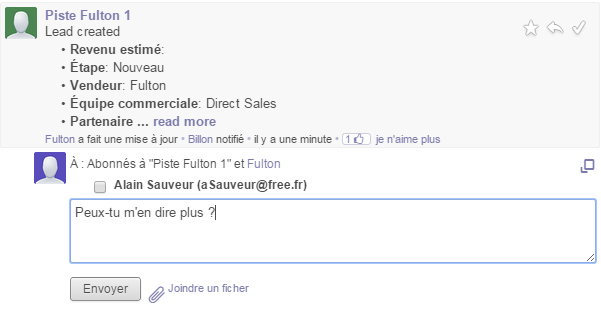


1. **Billon** se connecte et observe les changements.

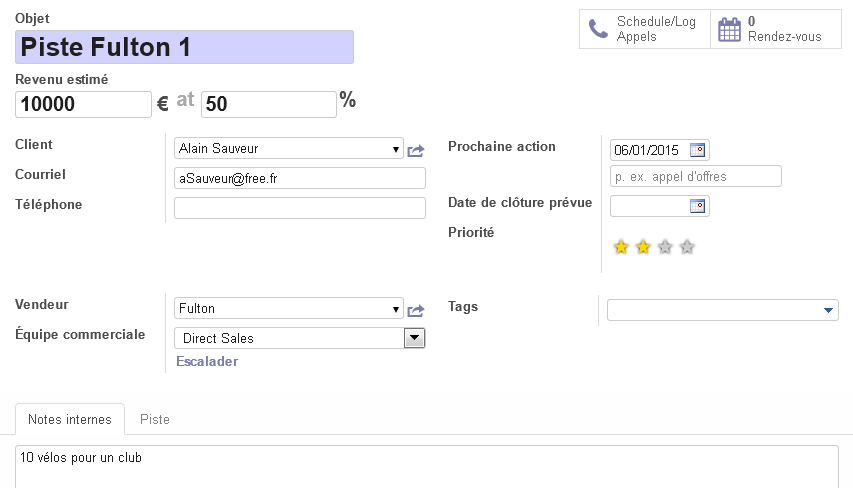
=> Message dans la boite de réception



1. **Billon** « Like » cette nouvelle et demande des éclaircissements à son collaborateur sans mettre le prospect en copie.



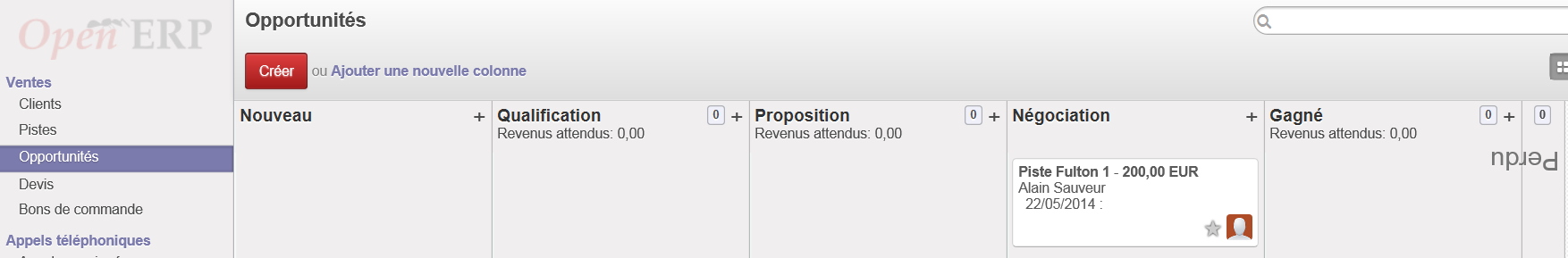
1. **Fulton** transforme cette piste en opportunité puis définit les revenus estimés (10 000 €) et le pourcentage de sécurité (50 %).



1. **Billon** est mis au courant via sa boite de réception.



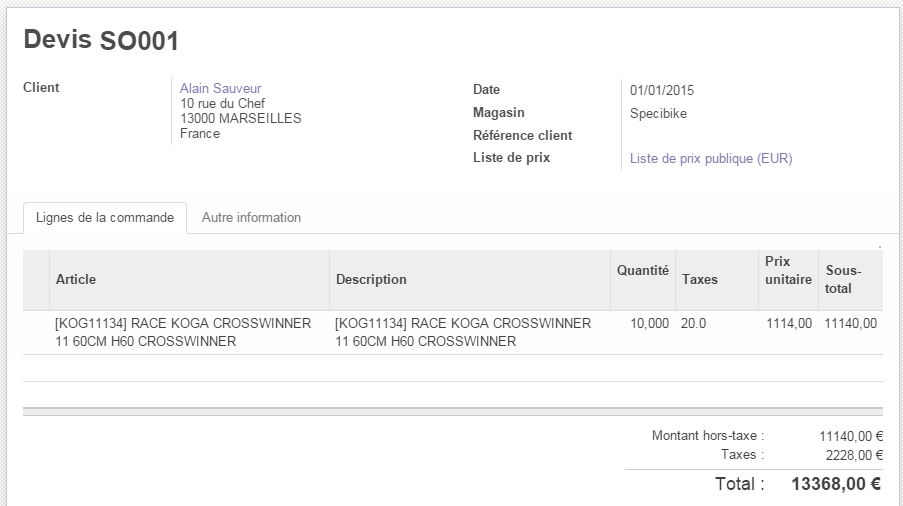
1. **Fulton** passe l’opportunité dans la colonne négociation (en faisant glisser la piste dans la bonne colonne)



1. **Billon** observe sa boite de réception



1. **Fulton** déclare gagnée l’opportunité et la convertit en devis : 10 vélos RACE KOGA CROSSWINNER 11 60CM H60 CROSSWINNER.



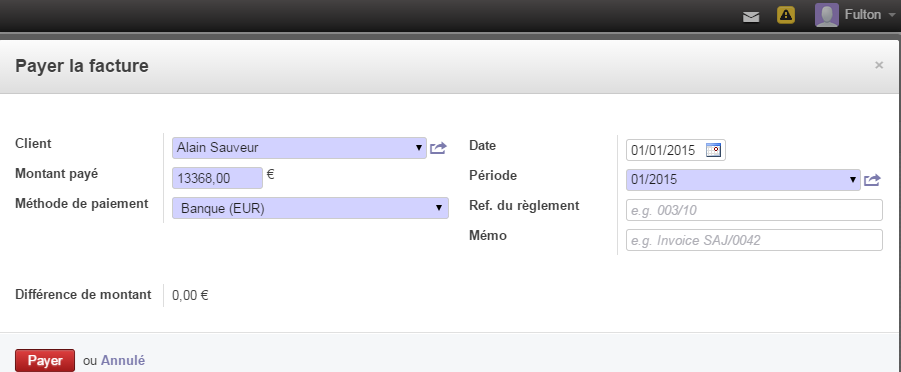
1. **Fulton** valide le devis puis le convertit en facture.
2. **Fulton** valide la facture, enregistre le règlement et livre les produits.

Noter les opérations réalisées.

Valider facture

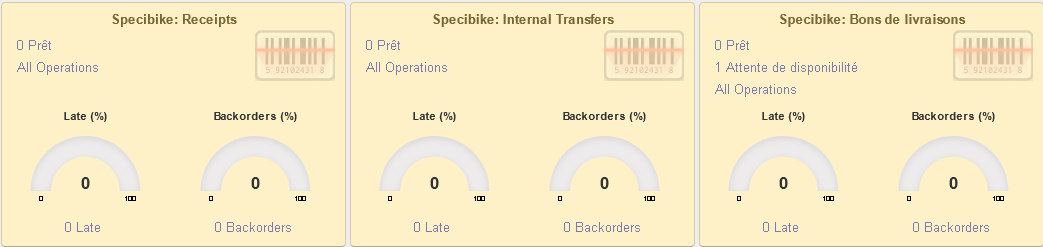
Enregistrer le règlement

Choisir une méthode de paiement



1. Fulton procède aussi à la livraison des produits.

Aller dans entrepôt



Voir les produits en attente de disponibilité

Ouvrir le bon de livraison

Vérifier la disponibilité



Livrer (transférer) le produit

* 1. Proposer aux élèves de rejouer cet échange sur un autre exemple à imaginer. Penser après chaque étape à regarder les messages de la boite de réception.

#### Campagnes marketing [non développé]

Pour réaliser des campagnes marketing, il faut :

* Installer le module marketing
* L’activer dans Configuration > Marketing
* Modifier les droits pour les utilisateurs concernés.

1. L’inventaire est passé obligatoirement à la date du jour (modifier la date système au besoin). [↑](#footnote-ref-1)