



# Gestion commerciale & marketing avec

# *Open* ERP

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

Adapté par Blandine Proust

accès

libre

Pour que **l'informatique**  
soit **un outil**  
et non *un ennemi* !

accès  
libre

## Gestion commerciale & marketing avec

# OpenERP

### Une gestion moderne et efficace grâce à un ERP libre !

Alliant la richesse fonctionnelle et la maturité de SAP avec la simplicité d'utilisation de Ciel ou Sage, OpenERP est le progiciel libre de gestion intégrée (PGI ou ERP) le plus utilisé au monde ! Il se révèle un allié précieux des responsables d'entreprises de tous secteurs qui souhaitent optimiser de façon claire et flexible l'ensemble des processus d'organisation et de gestion (CRM, ventes, comptabilité générale et analytique, gestion des stocks, ressources humaines, etc.).

Fondateur et directeur de la société Tiny, fournisseur d'OpenERP, aujourd'hui en plein essor, **Fabien Pinckaers** est un jeune ingénieur et entrepreneur à succès, preuve vivante que l'on peut gagner de l'argent avec le logiciel libre ! Farouche défenseur du libre en entreprise, il a déjà créé et géré plusieurs sociétés actives dans le domaine et développé plusieurs projets libres comme Auction-in-Europe.com, OpenReport, OpenStuff... Chargée de la documentation et des formations OpenERP, **Els Van Vossel** a cosigné avec lui plusieurs ouvrages en anglais, sur les différentes fonctionnalités du logiciel.

### Organiser efficacement son activité commerciale ? Ce n'est plus un rêve...

- **Adaptez** OpenERP à votre organisation, en concevant un cycle de vente clair, du prospect au bon de commande
- **Faites circuler** l'information en temps réel entre tous les services concernés
- **Automatisez** vos campagnes marketing, e-mail comme papier, et établissez des profils de clients et prospects
- **Optimisez** votre relation client en gardant une trace de tous vos prospects ou partenaires, fournisseurs ou clients
- **Planifiez** vos rendez-vous et appels téléphoniques
- **Synchronisez** OpenERP avec votre appareil mobile et connectez-y votre messagerie
- **Gérez** des listes de prix dans plusieurs devises, surveillez vos marges, contrôlez les livraisons et la facturation
- **Mesurez** et améliorez vos performances commerciales grâce aux tableaux de bord et obtenez des prévisions détaillées
- **Installez** et paramétrez le logiciel selon vos besoins, sous Windows comme sous Linux

### À qui s'adresse cet ouvrage ?

- À tous les responsables ou gestionnaires de PME ou de TPE désireux d'améliorer leur organisation commerciale
- Aux responsables et employés des services commerciaux et marketing d'entreprises de toutes tailles
- Aux étudiants en informatique de gestion souhaitant se former sur un outil gratuit et accessible

[www.editions-eyrolles.com](http://www.editions-eyrolles.com)

Gestion  
commerciale  
& marketing avec

*Open*  **ERP**

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

## Collection « Accès Libre »

*Pour que l'informatique soit un outil, pas un ennemi !*

### **Joomla 2.5 et Virtuemart 2. Réussir sa boutique en ligne.**

V. ISAKSEN, T. TARDIF. –  
N°12804, 3<sup>e</sup> édition, 2012, 350 pages environ.

### **Réussir son premier site Joomla 2.5! Pour les autoentrepreneurs et TPE.**

H. COCRIAMONT.  
N°13425, 2012, 224 pages.

### **Créer son propre thème pour WordPress mobile.**

T. BAILLET.  
N°13441, 2012, 128 pages.

### **WordPress 3 pour le blogueur efficace.**

F.-X. et L. BOIS.  
N°12829, 2010, 320 pages.

### **Réussir son blog professionnel. Image, communication et influence à la portée de tous.**

T. PARISOT.  
N°12768, 2<sup>e</sup> édition, 2010, 322 pages.

### **Réussir son site web avec XHTML et CSS.**

M. NEBRA.  
N°12485, 3<sup>e</sup> édition, 2010, 318 pages.

### **Bien rédiger pour le Web. Stratégie de contenu pour améliorer son référencement naturel.**

I. CANIVET.  
N°12883, 2<sup>e</sup> édition, 2011, 552 pages.

### **Ergonomie web. Pour des sites web efficaces.**

A. BOUCHER.  
N°13215, 3<sup>e</sup> édition, 2011, 356 pages.

### **Améliorer son taux de conversion web.**

S. ROUKINE.  
N°12499, 2009, 268 pages.

### **Lisibilité des sites web. Des choix typographiques au design d'information.**

M.-V. BLOND, O. MARCELLIN, M. ZERBIB.  
N°12426, 2009, 326 pages.

### **Concevoir et déployer ses sites web avec Drupal 6 et 7.**

Y. BRAULT, préface d'Edwy PLENEL.  
N°12780, 2<sup>e</sup> édition, 2010, 420 pages.

### **Magento. Réussir son site e-commerce.**

M. BLANCHARD.  
N°12515, 2010, 352 pages.

### **Richard Stallman et la révolution du logiciel libre. Une biographie autorisée.**

R. M. STALLMAN, S. WILLIAMS, C. MASUTTI (Framasoft).  
N°12609, 2010, 344 pages.

### **Scribus. Premières mises en page professionnelles.**

C. GÉMY.  
N°13433, 2<sup>e</sup> édition, 2012, 304 pages.

### **Réussir un projet de site web.**

N. CHU.  
N°12742, 6<sup>e</sup> édition, 2010, 256 pages.

### **SPiP 2. Premiers pas pour créer son site avec Spip 2.0.3.**

A.-L. QUATRAVAUX, D. QUATRAVAUX.  
N°12502, 2009, 300 pages.

### **Boostez votre efficacité avec FreeMind, Freeplane et XMind.**

X. DELENGAIGNE, P. MONGIN.  
N°12696, 2<sup>e</sup> édition, 2010, 322 pages.

### **D'OpenOffice.org à LibreOffice 3.5.**

S. GAUTIER, G. BIGNEBAT, C. HARDY, M. PINQUIER.  
N°13440, 2012, 426 pages.

### **Gimp 2.8. Débuter en retouche photo et graphisme libre.**

D. ROBERT.  
N°12700, à paraître 2012, 380 pages.

### **Inkscape efficace. Réussir ses dessins vectoriels.**

C. GÉMY.  
N°12425, 2009, 280 pages

### **Blender 2.6 : 3D pour l'architecture.**

M. DUPONT DE DINECHIN.  
N°13365, 2012, 336 pages.

### **Montage vidéo et audio libre. Du caméscope au DVD : prise de vue, montage, post-production.**

L. BELLEGARDE.  
N°12148, 2010, 412 pages avec DVD-Rom.

### **Linux aux petits oignons. Les meilleures recettes pour bien débiter !**

K. NOVAK.  
N°12424, 2009, 524 pages avec DVD-Rom.

### **MediaWiki efficace. Installer, utiliser et administrer un wiki.**

D. BARRETT, adapté par S. BLONDEEL.  
N°12466, 2009, 374 pages.

### **Préserver son patrimoine numérique.**

C. HUC.  
N°12789, 2010, 344 pages.

### **Se protéger sur Internet. Conseils pour la vie en ligne.**

X. TANNIER.  
N°12774, 2010, 232 pages.

### **Économie du logiciel libre.**

F. ELIE.  
N°12463, 2009, 195 pages.

## Chez le même éditeur

G. DOWEK, J.-P. ARCHAMBAULT ET AL. – **Informatique et sciences du numérique.** N°13543, 2012, 280 pages.

S. DAUMAL. – **Design d'expérience utilisateur.** N°13456, 2012, 390 pages.

N. BARBARY. – **Excel 2010 Expert.** N°12761, 2011, 382 pages.

A. KAUSHIK. – **Web Analytics 2.0.** N°12801, 486 pages.

E. DASPET, C. PIERRE DE GEYER. – **PHP 5 avancé.** N°13435, 6<sup>e</sup> édition, 2012, 870 pages.

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

**EYROLLES**



Groupe Eyrolles  
61, bd Saint-Germain  
75240 Paris cedex 05  
[www.editions-eyrolles.com](http://www.editions-eyrolles.com)

Traduction autorisée de l'ouvrage en langue anglaise intitulé *Drive your Sales & Marketing Activities with OpenERP* de Fabien Pinckaers & Els Van Vessel (ISBN : 978-2-9600876-1-1) publié par Open Object Press.

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

Licence Creative Commons by-nc-sa Els Van Vessel et Fabien Pinckaers, 2011, pour l'édition en langue anglaise.

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

# Avant-propos

Depuis quelques années, l'apport des systèmes d'information à la compétitivité des entreprises est de plus en plus visible. D'outils chargés de traiter des opérations répétitives, ces derniers sont devenus de réels outils de pilotage et d'optimisation de l'activité quotidienne. Aujourd'hui, les logiciels de gestion intégrée permettent même souvent d'obtenir un avantage concurrentiel important.

## Le logiciel libre au service d'une gestion plus accessible

On pourrait être porté à croire que le marché des logiciels de gestion est mature, dominé par quelques acteurs majeurs et n'offrant aucune opportunité nouvelle. Ce serait faire abstraction de la réalité : combien de clients sont mécontents de leurs fournisseurs actuels, et combien d'entreprises du monde entier n'ont pas les moyens de se procurer les logiciels de gestion dont elles ont besoin ?

Chez OpenERP, nous pensons que les logiciels de gestion ne doivent pas être un produit de luxe. Nous pensons que n'importe quelle entreprise, n'importe où dans le monde, devrait avoir la possibilité d'acquérir les meilleurs outils pour développer son activité de manière professionnelle. C'est l'une des raisons pour lesquelles OpenERP a choisi de déroger aux règles habituelles du marché des ERP (*Enterprise Resource Planning*), appelés aussi PGI (progiciels de gestion intégrée), en français.

Utiliser son budget intelligemment en investissant dans la personnalisation totale de l'application plutôt que dans des licences coûteuses : c'est précisément ce que permet le logiciel libre. OpenERP est donc fortement attaché à ce modèle économique, qui signe une certaine rupture en créant davantage de valeur pour les clients.

Longtemps, les entreprises ont développé des applications spécifiques à leurs besoins propres, qui se sont avérées au bout du compte extrêmement coûteuses à maintenir. Grâce au logiciel libre, elles peuvent tirer parti des développements antérieurs réalisés par d'autres. En participant à l'amélioration du logiciel, les utilisateurs sont par

ailleurs assurés que leur contribution sera incluse dans les versions futures. L'atout majeur d'une telle *communauté* : le nombre de nouvelles fonctionnalités créées.

Le logiciel libre nous permet également d'interagir différemment avec nos clients. Étant donné qu'il n'y a aucun coût lié à la licence, n'importe quel client potentiel a la possibilité de télécharger, d'essayer et d'utiliser le logiciel. OpenERP n'a pas besoin d'une force de vente pour sa promotion : il lui suffit de développer un excellent produit et de le mettre à disposition de tous.

Enfin, le logiciel libre permet de faire tomber nombre de barrières dans le secteur des progiciels de gestion. La solution est accessible à de nombreuses entreprises qui ne pourraient habituellement pas s'offrir de licences coûteuses. OpenERP leur permet ainsi d'utiliser leur argent intelligemment en adaptant le logiciel à leurs propres besoins. C'est grâce à sa clientèle qu'OpenERP s'améliore pour finalement éliminer tous les obstacles qui l'empêcheraient d'être utilisé en toute liberté.

## La solution OpenERP

Contrairement à d'autres éditeurs liés à l'héritage de leurs anciens systèmes, OpenERP peut produire des applications d'entreprise d'un genre nouveau, plus modulaires, plus conviviales et accessibles via un simple navigateur web.

OpenERP est en effet une suite complète d'applications de gestion : ventes, relation client, projets, entrepôts, fabrication, comptabilité ou encore ressources humaines, pour n'en citer que quelques-unes. Plus de mille modules sont disponibles sur le site OpenERP Apps (<http://apps.openerp.com>).

Une gestion efficace de la relation client est la clé d'un succès durable. Il s'agit précisément du sujet principal de cet ouvrage. OpenERP offre des fonctionnalités de pilotage des ventes et de la relation client (CRM, *Customer Relationship Management*) dont la souplesse et la sophistication technique vous aideront à gérer toutes les facettes des relations avec vos partenaires.

Les données peuvent être partagées avec les clients de messagerie, agendas et téléphones portables les plus courants. Votre équipe pourra donc continuer à exploiter son système de messagerie ou de bureautique, désormais connecté à OpenERP, sans perdre en productivité ou en expérience. Quelques clics suffisent pour transmettre les informations nécessaires au logiciel OpenERP. De plus, il est possible d'associer les e-mails importants au système CRM directement depuis votre messagerie actuelle, et même de répondre depuis votre messagerie tout en enregistrant la réponse automatiquement dans le module CRM.



## Structure de l'ouvrage

La première partie de ce livre, « Premiers pas avec OpenERP », présente les principales étapes à suivre pour installer OpenERP, ainsi que les principaux concepts abordés, tels que les équipes commerciales et les étapes du cycle de vente. Vous serez guidé tout au long d'un *workflow* complet, de la création du devis à celle du bon de commande. Cette partie traite également de la solution OpenERP Online (offre SaaS, *Software as a Service*), ainsi que des assistants de configuration (« Pour commencer avec OpenERP Online », page 5). Pour découvrir les fonctionnalités d'OpenERP, passez directement à la deuxième partie.

Dans la deuxième partie, « Gérer l'acquisition des clients », on explique comment gérer à proprement parler sa relation client à l'aide d'OpenERP. Vous apprendrez comment gérer les prospects et les opportunités de vente, intégrer vos outils de communication existants à OpenERP, piloter efficacement un service commercial et marketing, et enfin, effectuer un suivi des performances.

La troisième partie, « Lancer des campagnes marketing », est consacrée au marketing direct. Un tutoriel vous guidera pas à pas dans la création d'une campagne marketing avec OpenERP.

La quatrième partie, « Conclure ses ventes : du devis au bon de commande », vous guide de la création du devis à celle du bon de commande, tout en apportant des explications sur plusieurs fonctionnalités avancées du cycle de vente.

Enfin, la cinquième partie, « Installer et configurer OpenERP », traite des procédures d'installation détaillées d'OpenERP. Elle explique également comment installer les plug-ins pour Thunderbird et Outlook, afin de tirer parti au mieux de vos logiciels de messagerie existants.

## À propos des auteurs

### Fabien Pinckaers

Fabien Pinckaers n'avait pas dix-huit ans quand il a lancé sa première entreprise. Aujourd'hui, une dizaine d'années plus tard, il a déjà créé et géré plusieurs sociétés actives dans les nouvelles technologies, toutes fondées sur du logiciel libre.

Fondateur de TinyERP, rebaptisé OpenERP, il se trouve actuellement à la tête de deux sociétés, y compris OpenERP S.A., l'éditeur d'OpenERP. En l'espace de quelques années, il a fait passer le groupe Tiny de un à soixante-cinq employés sans emprunts ni levée de fonds, et sans cesser de faire du profit.

Il a par ailleurs développé plusieurs projets de grande envergure, tel Auction-in-Europe.com, devenu leader sur le marché de l'art en Belgique. Aujourd'hui encore, les ventes d'œuvres d'art sur ce site dépassent celles d'eBay.be.

Il est également fondateur du LUG (*Linux User Group*) de Louvain-la-Neuve, ainsi que de plusieurs projets libres comme OpenReport, OpenStuff et Tiny Report. Ingénieur civil de formation (polytechnique), il a remporté plusieurs concours informatiques, tels que la Wired ou l'Inscene.

Farouche défenseur des logiciels libres en entreprise, il intervient comme conférencier dans différents salons et a signé de nombreux articles traitant du logiciel libre et de la gestion d'entreprise.

Retrouvez Fabien sur son blog (<http://fptiny.blogspot.com>) ou sur Twitter (@fpopenerp).

## Els Van Vossel

Els Van Vossel s'est depuis toujours consacrée aux mots, à l'écrit comme à l'oral. Pour elle, une communication claire et sans équivoque est essentielle.

Après avoir suivi une formation de traductrice à Anvers, elle a participé en tant que traductrice indépendante à la localisation de grands logiciels ERP. Devenue experte dans ce domaine, elle a décidé de se lancer dans le conseil fonctionnel sur les ERP, ainsi que dans la communication technique.

L'univers du logiciel libre lui est alors apparu de plus en plus intéressant. Els a commencé à travailler avec OpenERP pendant son temps libre et a tenu absolument à rencontrer Fabien pour discuter de la documentation et de la stratégie de formation. À l'occasion d'une réunion des partenaires, elle a appris que Fabien cherchait justement quelqu'un pour s'occuper de ces deux aspects. C'était l'occasion à ne surtout pas manquer. Aujourd'hui, Els est responsable des programmes de formation chez OpenERP, chargée de la formation et du programme de certification d'OpenERP dans le monde entier.

Auteure de plusieurs manuels de logiciels, elle trouve passionnant de travailler sur la documentation d'OpenERP, qu'elle s'efforce d'améliorer sans cesse. Un travail de fous, mais qu'Els apprécie énormément!

Retrouvez Els sur son blog (<http://training-openerp.blogspot.com>) ou sur Twitter (@elsvanvossel).

## Remerciements

### *D'Els Van Vossel*

Merci à Fabien de m'avoir donné la chance de pouvoir travailler avec OpenERP. Je remercie également toute l'équipe d'OpenERP pour son soutien et sa compréhension, et j'adresse mes remerciements tout particuliers à ma famille, qui m'a encouragée à écrire ce livre.

### *De Fabien Pinckaers*

J'adresse mes remerciements à toute l'équipe d'OpenERP pour leur gros travail de préparation, de traduction et de relecture de ce livre sous ses diverses formes. Je remercie tout particulièrement Laurence Henrion et ma famille, qui m'ont soutenu tout au long de ce projet.



# 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
<i>Création d'un prospect.....</i>	<i>12</i>
<i>Qualification et regroupement des prospects.....</i>	<i>13</i>
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'adresses ..... 21

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 prospects ..... 31

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

*Étape n° 1 : installer le plug-in Outlook dans OpenERP* ..... 59    *Étape n° 2 : conditions requises* ..... 59    *Étape n° 3 : installer l'extension OpenERP dans Outlook* ..... 60    *Étape n° 4 : connecter Outlook à OpenERP* ..... 61    *Étape n° 5 : configurer Outlook* ..... 61**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

*Étape n° 1 : installer le plug-in Thunderbird dans OpenERP* ..... 65    *Étape n° 2 : installer l'extension OpenERP dans Thunderbird* ..... 65    *Étape n° 3 : connecter Thunderbird à OpenERP* ..... 66    *Étape n° 4 : configurer Thunderbird* ..... 67**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

<b>Garder une trace de ses communications .....</b>	<b>77</b>
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

<b>Automatiser ses campagnes marketing .....</b>	<b>83</b>
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

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

### CHAPITRE 12

<b>Établir des profils de clients.....</b>	<b>99</b>
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> .....	124
<i>Livraison sur quantités expédiées</i> .....	124
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> .....	129

<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

<b>Installation sous Linux</b> .....	<b>143</b>
Installation et configuration du serveur PostgreSQL .....	143
Exemple sous Ubuntu .....	143
<i>Créer un utilisateur PostgreSQL pour OpenERP</i> .....	144
<b>Installation du serveur OpenERP</b> .....	<b>146</b>
Installer les paquets requis.....	146
Télécharger le serveur OpenERP .....	147
Tester le serveur OpenERP.....	147
Installer le serveur OpenERP.....	147
<b>Installation du client OpenERP</b> .....	<b>148</b>
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
<b>Installation du client web OpenERP</b> .....	<b>150</b>
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
<b>Mise à jour de l'installation d'OpenERP</b> .....	<b>152</b>
Mise à jour mineure ou correctif .....	152
Mise à niveau majeure .....	154

**CHAPITRE 17**

<b>Installation sous Windows</b> .....	<b>155</b>
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> .....	165
<i>Sans données de démonstration (nouvelle base de données vide)</i> .....	165
<i>Mettre à jour la base de données</i> .....	165
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
<b>Conclusion</b> .....	<b>177</b>
<b>Index</b> .....	<b>181</b>

