

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**

---

# 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 logiciels 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

*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'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**

<b>Connecter sa messagerie à OpenERP .....</b>	<b>53</b>
Configurer la passerelle e-mail .....	53
Étape n° 1 : e-mails entrants .....	54
Étape n° 2 : e-mails sortants.....	55
<b>Gérer les relations clients depuis Microsoft Outlook .....</b>	<b>56</b>
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>
<b>Gérer les relations clients depuis Mozilla Thunderbird .....</b>	<b>62</b>
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**

<b>Synchroniser OpenERP avec des appareils mobiles.....</b>	<b>69</b>
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**

<b>Gérer les ventes indirectes .....</b>	<b>73</b>
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>	<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

# Installation et configuration initiale

Que vous souhaitiez simplement essayer OpenERP ou le mettre en pleine production, vous disposez d'au moins deux possibilités :

- utiliser OpenERP Online en vous inscrivant à l'adresse :  
<http://www.openerp.com/online/> ;
- installer la solution sur vos propres machines pour le tester dans l'environnement système de votre entreprise.

Ce chapitre présente brièvement la solution OpenERP Online, simple d'utilisation. Pour plus d'informations sur l'installation d'OpenERP sur votre ordinateur, reportez-vous à la dernière partie « Installer et configurer OpenERP » (page 141).

#### RESSOURCES Quelques sites intéressants sur OpenERP

Site principal :

▶ <http://www.openerp.com>

OpenERP Online :

▶ <http://www.openerp.com/online>

Démo en ligne :

▶ <http://demo.openerp.com>

Documentation :

▶ <http://doc.openerp.com>

Forum de discussion communautaire où vous pourrez trouver de l'aide :

▶ <http://www.openerp.com/forum/>

#### CONSEIL Documentation à jour

Les procédures d'installation d'OpenERP et de son serveur web sont susceptibles d'être modifiées et améliorées à chaque nouvelle version. Il est conseillé de vérifier la documentation relative à chaque version sur le site Internet d'OpenERP afin de connaître les procédures d'installation les plus récentes.

## Les avantages d'OpenERP Online

La solution la plus simple pour découvrir OpenERP est de souscrire à l'offre OpenERP Online. Pour cela, un navigateur web suffit.

Ce service en ligne peut être particulièrement utile aux petites entreprises qui cherchent un logiciel fonctionnel immédiatement, sans se ruiner. Vous bénéficiez ainsi d'un accès immédiat au système de gestion intégré d'OpenERP, fondé sur le type d'architecture couramment rencontré dans les entreprises.

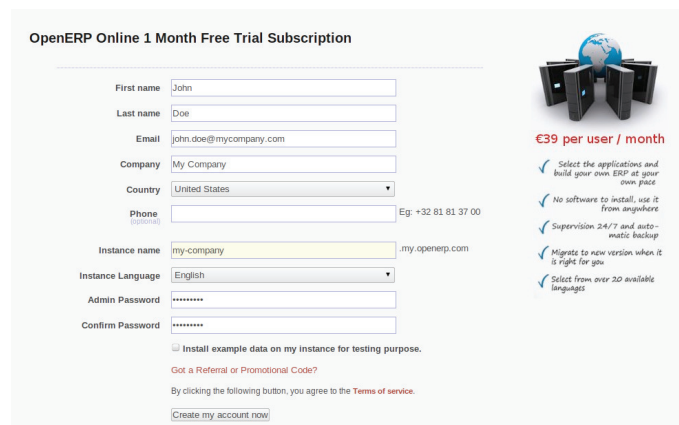
L'offre OpenERP Online comprend plusieurs services : hébergement à haut débit, gestion des bases de données, mises à jour de sécurité stables, sauvegardes, maintenance (surveillance des serveurs 24 heures sur 24, 7 jours sur 7), correction des bogues et migrations.

OpenERP garantit que le logiciel exécuté sur OpenERP Online est absolument identique à la version open source officielle d'OpenERP. Toute amélioration apportée à la version locale sera disponible sur la version en ligne, ce qui vous permet à tout moment de basculer aisément de l'une à l'autre.

Ainsi, même si OpenERP Online est la solution qui répond le mieux à vos besoins aujourd'hui, vous aurez toujours la possibilité de l'installer sur vos propres serveurs en fonction de l'évolution des besoins et de la croissance de votre entreprise. Vous pourrez également changer de prestataire de service à tout moment, tout en conservant votre système actuel, sans dépendre de votre hébergeur. De plus, OpenERP utilise des formats et des langages de programmation ouverts et standards, ce qui vous permet d'exporter vos données vers n'importe quel autre logiciel.

Ces avantages vous donnent un contrôle total sur vos données, votre logiciel et votre plate-forme.

**Figure 1-1**  
Inscription et démarrage  
avec OpenERP Online



The image shows a registration form for OpenERP Online. The form is titled "OpenERP Online 1 Month Free Trial Subscription". It contains several input fields for user information: First name (John), Last name (Doe), Email (john.doe@mycompany.com), Company (My Company), Country (United States), Phone (with a placeholder for a country code and number), Instance name (my-company), Instance Language (English), Admin Password, and Confirm Password. There is a checkbox for "Install example data on my instance for testing purpose." and a link for "Got a Referral or Promotional Code?". A "Create my account now" button is at the bottom. On the right side, there is a graphic of server racks and a globe, with the text "€39 per user / month" and a list of benefits: "Select the applications and build your own ERP at your own pace", "No software to install, use it from anywhere", "Supervision 24/7 and automatic backup", "Migrate to new version when it is right for you", and "Select from over 30 available languages".

Pour commencer à utiliser la plate-forme en ligne, rendez-vous sur <http://www.openerp.com/online>. Après vous être inscrit, vous recevrez un identifiant et un mot de passe. Connectez-vous à votre compte OpenERP Online pour configurer et utiliser le logiciel immédiatement (figure 1-1). Vous pourrez ensuite l'adapter à vos besoins, à votre propre rythme.

OpenERP Online (*Software as a Service*, ou «logiciel service») est hébergé par OpenERP et, pour le moment, soumis à un abonnement mensuel.

#### EN SAVOIR PLUS Tarifs et essai gratuit

À ce jour, la formule tarifaire est extrêmement simple : un tarif unique par mois et par utilisateur. Vous recevez une facture mensuelle dont le montant dépend du nombre d'utilisateurs enregistrés dans le système à cette période. Si vous ajoutez de nouveaux utilisateurs dans les 30 jours qui suivent, ils ne seront facturés que le mois suivant. Cependant, les tarifs sont susceptibles d'évoluer, peut-être même vers la gratuité. Vous trouverez davantage d'informations à l'adresse :

▶ <http://www.openerp.com/online>

Il est également possible de bénéficier d'un mois d'essai gratuit. Vous pourrez ainsi commencer à utiliser le logiciel, sans frais liés à l'intégration ou à l'achat de systèmes informatiques. Une fois l'essai gratuit terminé, vous pourrez continuer à utiliser OpenERP Online comme si de rien n'était.

## Pour commencer avec OpenERP Online

Si votre objectif est de porter toute votre attention sur vos clients, vous aurez besoin d'outils pour consigner toutes les informations dont vous disposez, les analyser et exploiter cet ensemble de connaissances. À cet effet, OpenERP vous propose de découvrir les applications Gestion de la relation client (CRM) et Gestion des ventes, que nous allons commencer à explorer dans ce chapitre.

## Installer les applications CRM et Gestion des ventes

- 1 Ouvrez le navigateur de votre choix pour vous connecter au client web OpenERP.

**Figure 1-2**  
Client web au démarrage

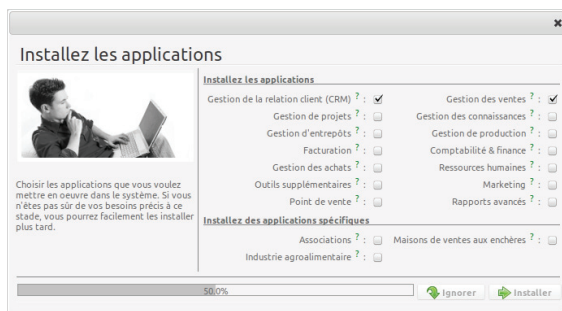
- 2 OpenERP vous invite à configurer votre base de données en répondant à une série de questions via les *Assistants de configuration*.
- 3 Cliquez sur le bouton *Commencer la configuration* pour continuer.
- 4 L'assistant de configuration suivant vous propose de choisir l'aspect de l'interface utilisateur. Vous pouvez opter soit pour la vue *Simplifiée*, qui affiche seulement les champs les plus importants, soit pour la vue *Étendue*, qui affiche également les champs destinés aux utilisateurs avancés. Pour le moment, sélectionnez *Étendue*, puis cliquez sur *Suivant* pour continuer.

**ASTUCE** Préférences de l'utilisateur

Vous pouvez basculer facilement entre la vue simplifiée et la vue étendue en modifiant les *Préférences*.

- 5 Dans la fenêtre suivante, saisissez les informations et ajoutez le logo de votre entreprise (il pourra figurer sur les différents rapports), puis sélectionnez votre devise. Cliquez sur *Suivant* pour continuer.
- 6 Sélectionnez les applications *Gestion de la relation client (CRM)* et *Gestion des ventes*, puis cliquez sur *Installer* (figure 1-3).
- 7 OpenERP lance alors l'installation des deux applications. Elles vous permettront de mener à bien un cycle de vente complet, de la gestion des prospects et des opportunités commerciales à la création des devis et des bons de commande. Patientez jusqu'à l'affichage de l'assistant de configuration suivant (le message « Chargement en cours » s'affiche).

**Figure 1-3**  
Sélection des fonctionnalités  
Gestion de la relation client  
(CRM) et Gestion des ventes



OpenERP est un système modulaire : vous pouvez choisir de n'installer en tout et pour tout qu'une seule application (CRM, par exemple, ou alors Gestion des ventes, pour gérer les devis, les bons de commande et les factures). Pour le moment, installez de préférence les deux applications Gestion de la relation client (CRM) et Gestion des ventes, car ce sont elles que nous abordons dans cet ouvrage.



**ASTUCE** Reconfiguration

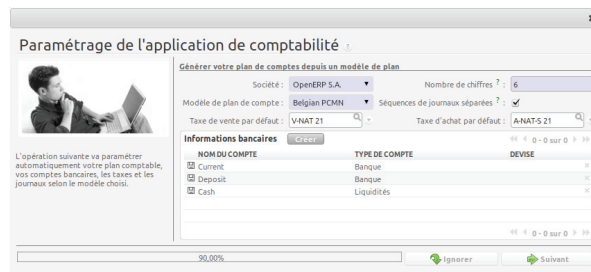
N'oubliez pas que vous pouvez modifier ou reconfigurer le système à tout moment, en cliquant notamment sur l'option *Démarrer la configuration* dans la barre d'outils principale.

## Installer et configurer les applications liées

Lorsque vous sélectionnez une application à installer, OpenERP vous propose automatiquement d'ajouter ou de configurer des applications liées (plus légères) afin d'enrichir votre système. Quand vous installez l'application CRM, OpenERP vous demande également si vous souhaitez ajouter Fetchmail ou FAQ sur les ventes, par exemple.

La figure 1-4 montre l'écran de configuration de l'application Comptabilité, qui s'affiche lorsque vous choisissez d'installer Gestion des ventes.

**Figure 1-4**  
Paramétrage de l'application  
Comptabilité



En effet, l'application de comptabilité est nécessaire pour créer des factures clients. Sélectionnez *Modèle de plan de compte* et saisissez le pourcentage de la taxe sur les ventes en vigueur dans votre pays (*Taxe de vente*). Cliquez sur *Suivant* pour poursuivre la configuration.

**À SAVOIR** Comptabilité

Remarquez que vous pouvez tout à fait utiliser l'application CRM sans pour autant gérer votre comptabilité dans OpenERP. Si vous installez uniquement le module CRM, il n'est pas nécessaire de configurer l'application de comptabilité.

## Configuration initiale

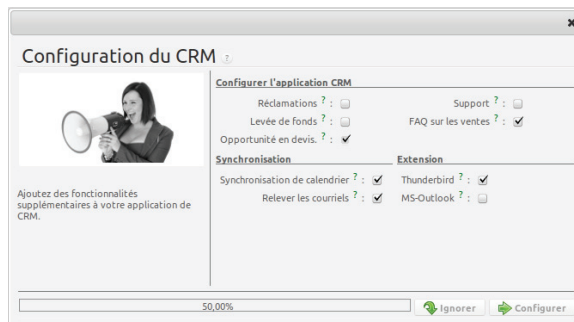
L'application CRM d'OpenERP offre de nombreuses fonctionnalités. Elle permet notamment de gérer facilement votre carnet d'adresses (prospects, clients, etc.), vos rendez-vous et vos appels téléphoniques, mais aussi d'effectuer le suivi des prospects et/ou opportunités commerciales, de partager les informations (sur les ventes), etc.

La figure 1-5 présente l'écran de configuration de l'application CRM qui s'affiche lorsque vous choisissez d'installer Gestion de la relation client (CRM).

Afin de pouvoir suivre fidèlement les instructions données dans cet ouvrage, installez les options suivantes :

- *Opportunité en devis* : cochée par défaut, cette option vous permet de créer des devis à partir d'une opportunité;
- *FAQ sur les ventes* : installe un wiki pour partager vos informations sur les ventes avec le reste de l'entreprise;
- *Synchronisation de calendrier* : permet de synchroniser votre calendrier OpenERP avec celui d'un appareil portable, par exemple;
- *Relever les courriers* : permet de gérer les e-mails entrants et sortants directement dans OpenERP;

**Figure1-5**  
Configuration du module CRM



- *Thunderbird* ou *Outlook* (en fonction du client de messagerie que vous utilisez) : permet d'associer votre messagerie actuelle à OpenERP et de créer de nouveaux prospects ou partenaires dans OpenERP directement depuis votre messagerie.

Si vous avez sélectionné toutes les options ci-dessus, les assistants de configuration suivants s'afficheront :

- 1 Configuration de l'application Gestion des ventes : cliquez sur *Configurer* pour accepter les paramètres par défaut (aucune option cochée).
- 2 Configuration de l'application Gestion des connaissances : cliquez sur *Configurer* pour accepter les paramètres par défaut.
- 3 Configuration du plug-in Thunderbird/Outlook : pour le moment, il vous faut simplement cliquer sur le bouton *Enregistrer sous* pour enregistrer le plug-in sur votre disque dur (ou votre bureau). Cliquez sur *Configurer* pour poursuivre la configuration.
- 4 Configuration de l'application Comptabilité : cliquez sur *Configurer* pour accepter les paramètres par défaut.

- 5 Configuration de l'application Gestion des ventes : cliquez sur [Suivant](#) pour accepter les paramètres par défaut.
- 6 Configuration de l'application Gestion des connaissances : cliquez sur [Suivant](#) pour accepter les paramètres par défaut pour l'adresse du serveur.

**À SUIVRE...** Plug-ins

Pour la configuration du plug-in Thunderbird/Outlook, reportez-vous au chapitre 6, sections « Gérer les relations clients depuis Microsoft Outlook » (page 56) ou « Gérer les relations clients depuis Mozilla Thunderbird » (page 62).

Le menu d'OpenERP s'affiche et vous pouvez maintenant configurer le reste du système. Pour commencer, cliquez sur le bouton [Ventes](#) sur l'écran principal d'OpenERP. Dans la section du chapitre 5 intitulée « Adapter OpenERP à l'organisation de son service commercial » (page 41), vous commencerez à utiliser l'application CRM en y intégrant la structure de l'équipe commerciale de votre entreprise.

Au fur et à mesure de l'évolution et de la croissance de votre entreprise, vos besoins seront susceptibles de changer. Pour soutenir votre croissance, vous pouvez facilement ajouter à votre logiciel CRM d'autres applications OpenERP, telles que la logistique ou les ressources humaines, par exemple. OpenERP offre la souplesse nécessaire pour, à partir d'une seule application, adapter progressivement la solution à des besoins en constante évolution!

**CHAPITRE 17**

<b>Installation sous Windows .....</b>	<b>155</b>
<b>Installation tout-en-un d'OpenERP .....</b>	<b>155</b>
Télécharger l'installateur d'OpenERP .....	156
Installer OpenERP tout-en-un .....	156
Lancer le client applicatif OpenERP .....	158
<b>Installation et configuration du serveur PostgreSQL .....</b>	<b>159</b>
Installer le serveur PostgreSQL .....	159
Créer un utilisateur PostgreSQL .....	159
Recherche insensible à la casse .....	161
<b>Installation du serveur OpenERP .....</b>	<b>161</b>
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
<b>Installation du client OpenERP .....</b>	<b>168</b>
Télécharger le client OpenERP .....	168
Installer le client OpenERP .....	168
Lancer le client OpenERP .....	169
<b>Installation du client web OpenERP .....</b>	<b>170</b>
Télécharger le client web OpenERP .....	170
Installer le client web OpenERP .....	170
Lancer le client web .....	172
<b>Dépannage et complément d'informations pour l'installation</b>	
<b>sous Windows .....</b>	<b>172</b>
Erreur de connexion au serveur OpenERP avec PostgreSQL .....	172
<b>Mise à jour de l'installation d'OpenERP .....</b>	<b>174</b>
Mise à jour mineure ou correctif .....	174
Mise à niveau majeure .....	176
<b>Conclusion .....</b>	<b>177</b>
<b>Index .....</b>	<b>181</b>

# Chapitre 2 Cas pratique : du prospect au bon de commande

Ce chapitre présente un cycle de vente complet. Vous apprendrez pas à pas comment créer un prospect et le convertir en opportunité, puis en devis et enfin en bon de commande.

Nous commencerons par l'explication du cas d'utilisation (ce que notre vendeur Thomas ou l'un de ses collègues est censé faire), avant de décrire les procédures suivies par Thomas (ou son collègue) pour saisir les informations dans l'application CRM d'OpenERP. À des fins de simplification, nous exécuterons toutes les étapes en étant connectés comme administrateur ([Admin](#)).

## **RAPPEL** Vue simplifiée ou étendue

L'interface utilisateur d'OpenERP varie légèrement en fonction des préférences de l'utilisateur. Dans la vue *Simplifiée*, seuls les champs et onglets les plus importants sont affichés. Pour voir également les champs destinés aux utilisateurs avancés, vous devez passer à la vue *Étendue*. Vous pouvez basculer facilement entre la vue simplifiée et la vue étendue en modifiant les préférences de l'utilisateur, au moyen du bouton *Éditer les préférences*. Pour ce cas d'utilisation, nous passerons à la vue étendue.

## Le cycle de vente, étape par étape

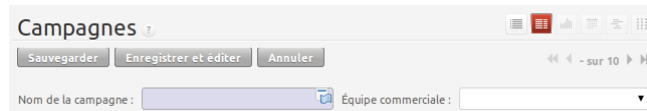
### Étape n° 1 : créer une nouvelle campagne

Notre société expose au salon Maison & Design de Paris, et Thomas, l'un des commerciaux, y rencontre un grand nombre de prospects. Luc, le directeur commercial, souhaiterait connaître le retour sur investissement de la location d'un stand sur ce salon. Il demande à Thomas, qui y assure l'accueil, de réaliser une campagne «Maison & Design».

### Comment faire ?

Pour créer une nouvelle campagne, Thomas va dans *Ventes>Configuration>Ventes>Campagnes* et clique sur le bouton *Créer*. Dans le champ *Nom de la campagne*, il entre «Maison & Design» (figure 2-1).

**Figure 2-1**  
Créer une campagne



## Étape n° 2 : créer et qualifier un nouveau prospect

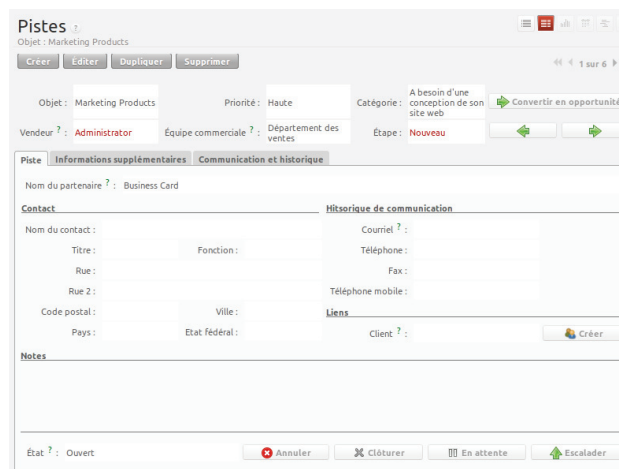
### Création d'un prospect

Thomas doit enregistrer toutes les personnes qu'il a rencontrées au salon Maison & Design comme nouveaux prospects (c'est-à-dire des contacts, ou clients potentiels, appelés aussi «pistes» dans le logiciel) et associer chacun d'entre eux à la campagne «Maison & Design». Il commence par ajouter un prospect pour M. Jean Martin, de la société Interior Design, qui souhaiterait redécorer son bureau.

### Comment faire ?

Pour créer un nouveau prospect, Thomas va dans *Ventes>Pistes* et clique sur le bouton *Créer*. L'écran qui s'affiche alors est présenté sur la figure 2-2.

**Figure 2-2**  
Exemple de prospect  
(ou piste)



Le champ relatif à l'objet du prospect est bleu, car il est obligatoire. Thomas y entre «Client potentiel design d'intérieur». Dans le champ *Notes*, il entre des informations supplémentaires sur le prospect.

Au moment de l'enregistrement, le prospect est à l'état de brouillon. Thomas l'ouvre afin de pouvoir en effectuer le suivi. Vous trouverez des informations supplémentaires sur la création des prospects dans le chapitre 4 « Gérer les prospects » (page 31).

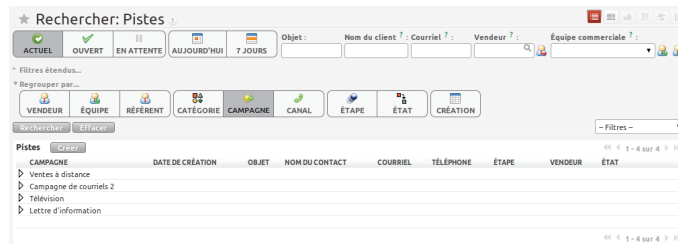
## Qualification et regroupement des prospects

Thomas devra contacter ces prospects après le salon pour éventuellement les qualifier comme opportunités. Il souhaite donc regrouper ceux appartenant à la campagne « Maison & Design » afin d'obtenir une vue d'ensemble de tous les prospects générés par cette campagne (figure 2-3).

### Comment faire ?

Pour regrouper les prospects, gagner des clients, automatiser ses campagnes marketing et obtenir des prévisions détaillées par campagne, Thomas va dans *Ventes>Pistes* et clique sur *Regrouper par*. Les boutons disponibles s'affichent. Il clique sur le bouton *Campagne*. Les différentes campagnes sont visibles, mais pas les prospects. Chaque campagne est précédée d'une flèche. Il suffit alors de cliquer sur la flèche correspondante pour afficher tous les prospects de la campagne souhaitée.

**Figure 2-3**  
Prospects (ou pistes)  
regroupés par campagne



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

Jean Martin, de la société Interior Design, semble être une piste prometteuse. Thomas décide donc de convertir le prospect en opportunité et de créer à la même occasion un nouveau client dans le carnet d'adresses de l'entreprise.

La fiche de l'opportunité permet de consigner des informations complémentaires, telles que le revenu estimé. Thomas entre un revenu estimé de 5 000,00 € et un taux de succès de l'opportunité à ce stade de 20 %.

Thomas définit Luc, le directeur commercial, comme responsable du suivi de cette opportunité. Il fixe également la date de sa prochaine action, qui consistera à téléphoner au client potentiel pour convenir d'un rendez-vous avec Luc.

### Comment faire ?

Pour convertir le prospect en opportunité (figure 2-4), Thomas va dans *Ventes>Ventes>Pistes* et ouvre le prospect concerné. Une fois le prospect ouvert, il clique sur le bouton *Convertir en opportunité* (il peut également exécuter cette action dans la liste des prospects, en cliquant sur la flèche *Convertir en opportunité* en face du prospect concerné).

Thomas est alors invité à créer un nouveau partenaire. Il confirme en cliquant sur *Continuer* afin d'ajouter le nouveau client potentiel au carnet d'adresses de l'entreprise. Ensuite, il clique sur *Suivant* pour convertir le prospect en opportunité. Dans le champ *Revenu estimé*, Thomas saisit « 5 000,00 », puis entre un taux de succès de « 20 % ». Il clique sur le bouton *Créer une opportunité*. Il définit la date du lendemain comme *Date de la prochaine action* et entre « Prendre RDV par téléphone avec client » dans le champ *Prochaine action*.

**Figure 2-4**  
Conversion d'une piste en opportunité commerciale



#### **ASTUCE** Filtres

La vue *Recherche avancée* permet de trouver facilement les éléments souhaités dans la liste grâce à un système de filtres très pratique.

En général, une vue de filtre se compose de trois éléments : les boutons filtres situés en haut, les *Filtres étendus* et l'option *Regrouper par*. Ces filtres sont dynamiques. En fonction des filtres appliqués, il est donc possible que des colonnes supplémentaires s'affichent. Les filtres peuvent également être combinés. Une flèche s'affiche et les résultats sont organisés en fonction de l'ordre dans lequel vous avez cliqué sur les boutons filtres. Enfin, il suffit de cliquer sur les boutons dans un autre ordre pour que les résultats obtenus soient complètement différents. Essayez par exemple de sélectionner d'abord *Vendeur*, puis *Campagne*, ou vice-versa.

## Étape n° 4 : planifier un rendez-vous

Le lendemain, Thomas contacte le prospect. Il parvient à le convaincre de rencontrer Luc pour obtenir des informations supplémentaires sur la gamme de produits proposée, en vue de l'établissement d'un devis.



Thomas planifie un rendez-vous entre Luc et le client, prévu la semaine suivante et lié à cette opportunité. Il fixe également un rappel pour Luc.

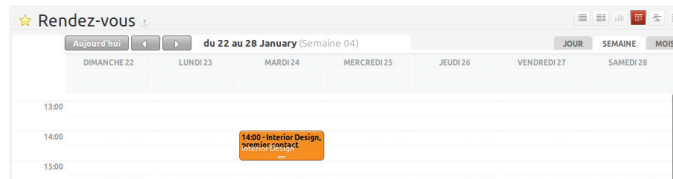
### Comment faire ?

Thomas accède à la liste des opportunités via [Ventes>Ventes>Opportunités](#) et consulte les premières choses qu'il doit faire. Il ouvre l'opportunité et contacte Jean Martin. Il consigne ensuite un condensé de la conversation dans le champ *Détails*.

Pour planifier le rendez-vous, Thomas clique sur le bouton *Planifier un rendez-vous*, puis sur le bouton *Semaine* dans la vue calendrier. Il effectue un glisser-déposer pour créer le rendez-vous de Luc la semaine suivante, de 14 à 15 h (figure 2-5).

Il définit Luc comme personne responsable et configure l'envoi d'un rappel deux heures avant le début de la réunion. Il modifie également la *Date de la prochaine action* de l'opportunité et la remplace par la date du rendez-vous.

**Figure 2-5**  
Calendrier des rendez-vous



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

Quelques jours plus tard, Jean Martin téléphone. C'est Éric, le chef de produit, qui répond. Le client demande à Éric si Luc, le directeur commercial, peut apporter un catalogue des produits à l'occasion de sa visite.

Éric enregistre un résumé de la conversation en créant un appel entrant associé à la société Interior Design.

### Comment faire ?

Éric va dans [Ventes>Appels téléphoniques](#) et clique sur *Entrant*, puis sur *Créer* pour créer l'appel. Celui-ci peut être saisi directement sur la ligne créée. Dans le champ *Résumé de l'appel*, il entre « Apporter catalogue lors de la prochaine visite » et associe l'appel à la société Interior Design. Il tape également un résumé de l'appel dans le champ *Description* afin que Luc sache exactement ce qui a été dit.

**Figure 2-6**  
Création d'un appel téléphonique entrant



**ASTUCE** Résumé de l'appel

En cliquant sur le bouton *Vue formulaire*, Éric ouvre le formulaire de saisie de l'appel afin d'ajouter un résumé dans le champ *Description*, afin que Luc sache exactement ce qui a été dit.

## Étape n° 6 : consulter l'historique du client

En pleine préparation de son rendez-vous, Luc consulte la fiche de la société Interior Design afin de connaître l'historique de tous les événements.

### Comment faire ?

Luc va dans *Ventes>Carnet d'adresses>Clients* et tape «Interior» dans le champ *Nom*, puis clique sur *Rechercher*. Il clique sur le nom du client pour ouvrir la fiche correspondante. L'onglet *Historique* contient l'ensemble des événements passés, tels que rendez-vous et appels téléphoniques (figure 2-7). Luc remarque qu'il doit apporter un catalogue des produits à son rendez-vous.

**Figure 2-7**  
Historique du client

Générale					
Ventes & Achats		Comptabilité		Historique	
<b>Pistes et opportunités</b> << 0 - 0 sur 0 >>					
DATE DE CRÉATION	NOM DU SEGMENT	TYPE	ÉTAPE	VENDEUR	ÉTAT
<< 0 - 0 sur 0 >>					
<b>Rendez-vous</b> << 0 - 0 sur 0 >>					
RESPONSABLE	OBJET	DATE DE DÉBUT	DATE DE FIN		
<< 0 - 0 sur 0 >>					
<b>Appels téléphoniques</b> << 1 - 3 sur 3 >>					
DATE	RÉSUMÉ DEL L'APPEL	TYPE	RESPONSABLE	ÉTAT	
11/01/2012 10:53:21	Apporter un catalogue	Entrant	Luc	À faire	✖ 📄

## Étape n° 7 : convertir une opportunité en devis

Le rendez-vous chez Interior Design se solde par une demande de devis pour un bureau et un fauteuil. Luc génère le devis directement à partir de l'opportunité.

### Comment faire ?

Luc ouvre l'opportunité concernée dans *Ventes>Ventes>Opportunités*. Il clique sur le bouton *Convertir en devis*, puis sur *Créer* afin de créer un devis lié automatiquement à l'opportunité. Il peut maintenant entrer les produits à vendre.

Luc doit créer un nouveau produit, car le bureau commandé vient tout juste d'être lancé. Après avoir créé une ligne sur le bon de commande, Luc clique sur le champ *Produits* et appuie sur la touche *F1* afin de créer un nouveau produit. Il saisit les données

telles qu'elles apparaissent sur la capture d'écran (figure 2-8). Pour imprimer le devis, il clique sur *Devis/Commande* dans la section *Rapports* à droite de l'écran.

**Figure 2-8**  
Fiche Produits

## Étape n° 8 : consulter les prévisions de ventes

Luc, le directeur commercial, souhaite vérifier la qualité des prestations de son équipe commerciale et connaître le délai écoulé avant la clôture de l'opportunité, ainsi que le délai de clôture moyen pour la campagne « Maison & Design ».

### Comment faire ?

Dans *Ventes>Rapports>Analyse des opportunités*, le champ *Délai avant clôture* indique le délai de réponse moyen à une demande d'un client. Luc souhaite regrouper les données non plus par vendeur (paramètre par défaut), mais par campagne. Pour cela, il clique sur le bouton *Vendeur* dans la liste *Regrouper par*, puis sur le bouton *Campagne*.

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

Après quelques négociations sur le prix, le client décide de signer le contrat. Luc confirme le devis afin de le convertir en bon de commande.

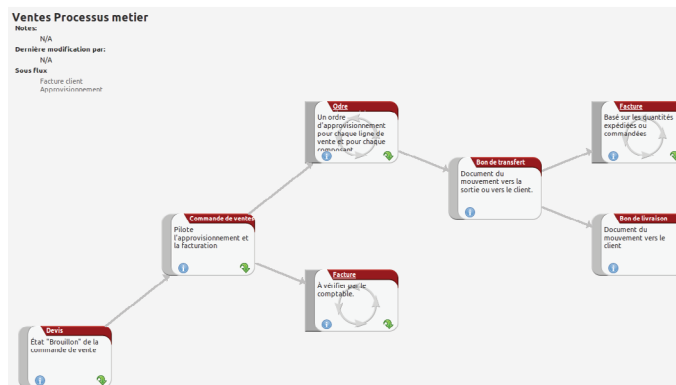
### Comment faire ?

Luc accède au devis concerné dans *Ventes>Bons de commande*. Il clique sur le bouton *Devis* afin de voir la liste des bons de commande non confirmés. Il ouvre le devis en cliquant sur le crayon qui le précède et modifie le prix. Ensuite, il clique sur le bouton *Confirmer la commande*. Le devis est converti en bon de commande. Pour imprimer le bon de commande, il clique sur *Devis/Commande* dans la section *Rapports* à droite de l'écran.

## Représentation graphique et différentes vues

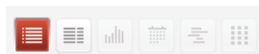
La figure 2-9 représente un graphique du processus de vente tel que nous l'avons décrit précédemment (du devis au bon de commande). Vous pouvez accéder à cette représentation dans OpenERP, en cliquant sur le point d'interrogation situé à côté du titre *Bons de commande*.

**Figure 2-9**  
Du devis à la facture



Avant d'aborder le chapitre suivant, passons rapidement en revue les différents boutons *Vue* dans OpenERP. La figure 2-10 montre les différents boutons disponibles. Chaque bouton correspond à une représentation différente des données. Nous expliquons ici uniquement à quel type de vue correspond chaque bouton.

**Figure 2-10**  
Boutons de sélection des vues



À partir de la page des opportunités, Thomas clique sur le premier bouton, intitulé *Vue de recherche*, afin d'obtenir une vue d'ensemble de plusieurs opportunités. Pour obtenir des informations supplémentaires sur une opportunité en particulier, il bascule sur la *Vue formulaire*. Il décide ensuite de représenter les opportunités sous forme de graphique. Il clique sur le troisième bouton (*Vue graphique*) afin d'afficher un graphique des opportunités selon leur *Catégorie* et leur *Revenu estimé*. Il est également possible de les afficher sur la vue du calendrier (quatrième bouton). Pour représenter les rendez-vous sur un graphique en barres, Thomas clique sur le bouton *Vue Gantt*. Enfin, pour une représentation du processus de sa campagne marketing, il clique sur le bouton *Vue diagramme*.

# Conclusion

Jusqu'alors, seules deux alternatives existaient pour le système de gestion informatique d'une entreprise : soit un ERP propriétaire, complet mais souvent lourd, onéreux et non flexible ; soit une solution développée en interne, flexible et adaptée au besoin mais tout aussi onéreuse, non intégrée, et couvrant difficilement l'ensemble des besoins de l'entreprise.

Grâce à son modèle économique libre, OpenERP a su allier les avantages d'un ERP complet à la flexibilité d'une solution maison. L'ouverture du code source, la flexibilité globale du projet et les centaines de modules disponibles vous permettent de construire votre solution à la carte et de la faire évoluer en même temps que vos besoins.

Les résultats sont à la hauteur des exigences que l'on peut attendre d'un système ERP, d'autant plus qu'il s'agit d'un logiciel libre. Des gains considérables en productivité, efficacité et visibilité sont généralement attendus dans les quelques mois suivant l'intégration du logiciel. Sans oublier l'amélioration de la qualité opérationnelle : de fait, en limitant leurs tâches répétitives, les employés peuvent se concentrer sur un travail à haute valeur ajoutée. Nous recevons fréquemment des remerciements de hauts responsables, qui ont le sentiment de mieux piloter leur entreprise grâce à OpenERP. Chez les fournisseurs de logiciels propriétaires, 25 % des revenus en moyenne proviennent des licences. Chez OpenERP, nous tirons nos revenus de la prestation de services.

Notre modèle basé sur le logiciel libre nous permet de conserver une structure des coûts plus légère grâce à :

- Un modèle de développement efficace : nous tirons parti des améliorations apportées au logiciel sous l'impulsion de nos clients et de notre communauté. Plus de 700 modules ont ainsi été développés à ce jour. Le logiciel est disponible en 22 langues et compte plus d'un millier de contributeurs.

- Un modèle commercial basé sur le volume : le logiciel est téléchargeable gratuitement. Tous les mois, des milliers de clients dans une cinquantaine de pays en font l'essai et décideront de l'implémenter quand le moment sera venu. Par rapport à d'autres fournisseurs, nos coûts de vente et de marketing s'en trouvent ainsi considérablement réduits.
- Une seule plate-forme pour une solution en ligne et en local : OpenERP a été conçu dès le début pour être utilisé aussi bien en ligne que dans l'entreprise. Cela n'est pas le cas pour la plupart des autres fournisseurs, qui doivent porter leur logiciel hérité sans possibilité de tirer parti d'Internet.

L'absence de recettes liées aux licences est largement compensée par les bénéfices issus du modèle libre.

## Vous n'êtes pas seul...

Diverses offres et ressources sont susceptibles de vous accompagner dans l'aventure OpenERP. Le logiciel est certes téléchargeable sans contrepartie financière, mais nous ne prétendons jamais qu'un ERP peut être déployé gratuitement. Cela nécessite en effet des services offerts par OpenERP et ses partenaires.

## Les ressources disponibles

Les entreprises plus importantes préféreront une intégration classique. Mais il ne faut pas se le cacher, même si la simplicité d'OpenERP facilite fortement la tâche, un projet d'intégration reste complexe et implique de grands changements pour l'entreprise.

Vous pouvez alors vous tourner vers les différents acteurs du logiciel libre :

- la communauté d'utilisateurs et de développeurs ;
- les partenaires d'OpenERP ;
- l'éditeur OpenERP.

### La communauté d'utilisateurs et de développeurs

La communauté, avec l'aide de l'éditeur OpenERP, anime sur le Web une série d'outils qui vous aideront à maîtriser le logiciel OpenERP.

- Le forum : <http://www.openerp.com/forum/>

Le forum vous permet de discuter avec les autres utilisateurs d'OpenERP. Il est très actif et vos contributions seront les bienvenues.

- La documentation en ligne : <http://doc.openerp.com>

Cette documentation aborde différents sujets : comment installer et utiliser OpenERP, comment développer pour OpenERP, etc.

- Les applications OpenERP : <http://apps.openerp.com>  
Une liste de modules téléchargeables avec leur description.
- Launchpad : <https://code.launchpad.net/~openobject/>

L'outil de communication mis en place le plus récemment est le système Launchpad, qui héberge désormais la totalité du code source d'OpenERP (à l'aide du système de contrôle des versions bazaar) et est utilisé pour le signalement des bogues. Launchpad est devenu le point central de la technologie OpenERP.

### Les partenaires OpenERP

Si vous avez besoin de garanties contractuelles quant à l'implémentation et à la maintenance d'OpenERP, vous pouvez vous adresser à un partenaire officiel. Les partenaires OpenERP offrent différents services tels que la formation des utilisateurs, la mise en place de prototypes, l'accompagnement au changement, etc. La liste complète des partenaires par pays et par grade est disponible sur le site officiel d'OpenERP :

▶ <http://www.openerp.com/partners>

### L'éditeur OpenERP

Enfin, vous pouvez également faire appel à l'éditeur OpenERP qui vous accompagnera dans votre maîtrise du système. L'éditeur offre différents services tels que des journées de démonstrations gratuites du logiciel, des formations utilisateurs et techniques, des contrats de support et des contrats de maintenance. Selon la demande, l'éditeur peut également vous mettre en relation avec le partenaire le plus indiqué au vu de votre besoin.

Pour conclure, n'oubliez pas qu'OpenERP possède plus de sept cents modules et que tous n'ont pas été analysés dans cet ouvrage. Ainsi, si vous n'avez pas trouvé ici la solution à vos problèmes, n'hésitez pas à consulter le site <http://apps.openerp.com>, à vous adresser à d'autres utilisateurs d'OpenERP sur le forum, et surtout à contacter un partenaire.

En vous souhaitant une grande réussite dans votre projet ERP,

— Els Van Vessel et Fabien Pinckaers.