



# Le CRM d'Odoo et la gestion des Contacts

<b>Présentation du module</b>	<b>1</b>
<b>Configuration</b>	<b>1</b>
<b>Création d'une opportunité</b>	<b>2</b>
<b>Etapes du Pipeline et suivi des activités</b>	<b>4</b>
Suivi des activités suivantes (standard) - sans le module Actions CRM	4
Suivi des activités suivantes avec le module Actions CRM	5
<b>Etre notifié quand un nouveau message arrive d'un client</b>	<b>6</b>
<b>Fusionner des contacts</b>	<b>8</b>
<b>Mettre un utilisateur en abonné par défaut sur un contact</b>	<b>9</b>

## Présentation du module

Le module CRM est un module qui permet de gérer toute la relation client.

Une opportunité est une potentielle vente auprès d'un client existant ou d'un nouveau client. Le CRM et sa vue sous forme de KANBAN (le Pipeline) permettent de faire le suivi de ces opportunités et de visualiser les différentes étapes par lesquelles elles doivent passer avant d'être gagnées (génération d'une vente via un bon de commande par exemple) ou perdues.

## Configuration

La configuration permet de créer différentes équipes de ventes (et donc différents Pipelines) et de personnaliser les étapes de suivi dans le Pipeline.

Pour ajouter une équipe commerciale, aller dans l'application "Ventes" et dans le sous-menu de Configuration (Equipes commerciales) :



Dans chaque équipe, on peut ajouter des membres (des utilisateurs) et définir quelles sont les étapes à utiliser dans le Pipeline.

Pour modifier ou ajouter les étapes, les étiquettes, les motifs de perte et les Activités, cela se fait dans l'application "Ventes" et dans le sous-menu de Configuration (Leads & Opportunities) :



Pour chaque étape, une probabilité de vente peut être définie. Chaque fois qu'une opportunité passera dans une nouvelle étape, sa probabilité sera mise à jour (si la case "Changer automatiquement la probabilité" a été cochée sur cette étape).

## Création d'une opportunité

Il est possible de configurer Odoo pour que les emails envoyés à une adresse email créent automatiquement de nouvelles opportunités.



Il est aussi possible d'en créer à la main. Aller dans "Votre Pipeline" dans l'application Ventes :



Et cliquer sur le bouton "Créer" et remplissez toutes les informations connues.

Opportunité 0 Réunion \$ 0 Devis

**Ex. : Tarification de Produit**

Revenu espéré  à Probabilité  %

Client  Activité suivante

Courriel  Date de fermeture prévue

Tél.

Vendeur  Estimation

Équipe commerciale  Étiquettes

Notes internes Information de contact

Si l'opportunité de vente concerne un client existant, sélectionnez le dans le champs "client". Sinon, indiquez toutes les informations de la personne ou de l'entreprise dans l'onglet "Information de contact". Si ensuite vous voulez créer une fiche de contact pour cette personne, cliquer sur le champs "Client" > Créer et modifier. Odoo pré-remplira une série d'informations dans la fiche pour faciliter la création. Choisissez correctement les champs "Société" ou "Individu".



Notes internes    **Information de contact**

---

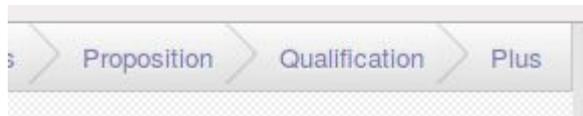
<b>Nom du client</b>	<input type="text"/>	<b>Nom du contact</b>	<input type="text"/>
<b>Adresse</b>	Rue... <input type="text"/>	<b>Fonction</b>	Titre <input type="text"/>
	Rue 2... <input type="text"/>	<b>Tél. portable</b>	<input type="text"/>
	Code postal <input type="text"/> Ville <input type="text"/>	<b>Fax</b>	<input type="text"/>
	État <input type="text"/>	<b>Option de retrait</b>	<input type="checkbox"/>
	Pays <input type="text"/>		

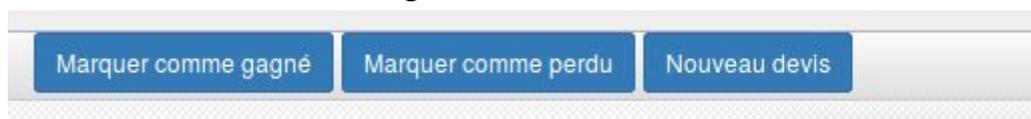
<b>Marketing</b>		<b>Divers</b>	
<b>Campagne</b>	<input type="text"/>	<b>Jours à attribuer</b>	0.00
<b>Moyenne</b>	<input type="text"/>	<b>Jours avant clôture</b>	0.00
<b>Source</b>	<input type="text"/>	<b>Apporté par</b>	<input type="text"/>

## Etapes du Pipeline et suivi des activités

Lorsqu'une opportunité peut passer à l'étape suivante, il suffit de la glisser depuis la vue KANBAN dans la colonne suivante. Le changement d'étape peut se faire aussi directement sur la fiche de l'opportunité en cliquant sur les statuts en haut à droite



ou sur les boutons en haut à gauche :



## Suivi des activités suivantes (standard) - sans le module Actions CRM

Pour faire un suivi de l'opportunité, le champs "Activité suivante" est utile. Il permet de définir parmi une liste configurable le type d'activité à faire (Téléphone, Courriel...) et la date à laquelle cette action doit être réalisée. Une petite note personnelle peut être ajoutée.



**Activité suivante**

Appeler ▼

Activé 19/01/2018 📅

Suivi d'appel

Terminé Annuler

Quand l'activité a eu lieu, cliquer sur "Terminé" puis enregistrer l'activité suivante. L'activité qui vient d'être terminée est indiquée dans le chatteur, juste en dessous de la fiche d'opportunité (où toutes les informations se retrouvent) :

Apporte par

Nouveau Message Enregistrer une note interne Abonné(e) Un abonné

Aujourd'hui

Note écrite par Administrator - maintenant

**Appeler**  
Suivi d'appel

Administrator - il y a 3 minutes  
Piste créée

De là il est possible d'enregistrer des notes internes et envoyer des messages (utilisation classique du chatteur).

## Suivi des activités suivantes avec le module Actions CRM

Si le module CRM Actions est installé, les opportunités affichent une case supplémentaire (Actions) :

0 Réunion 0 Devis 0 Actions

Dans le menu de gauche, il y a aussi un accès à toutes les actions prévues :

Tableau de bord  
Ventes

- Clients
- Votre Pipeline
- Actions**
- Activités suivantes
- Devis

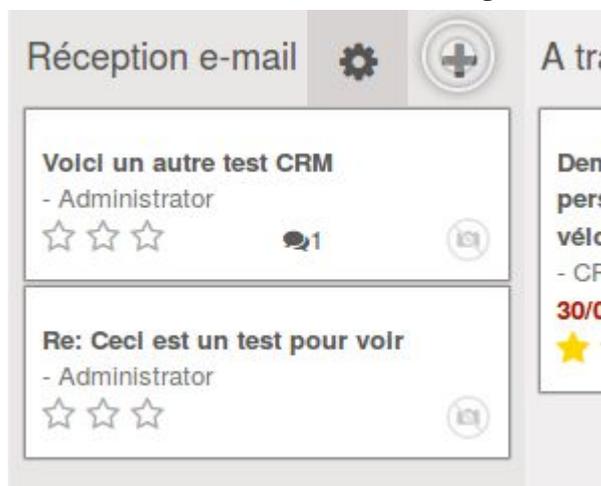
En cliquant sur la case Action sur une opportunité, il est possible d'ajouter une série d'actions avec des dates définies.

Quand un action sera marquée comme terminée, la suivante apparaîtra directement.



## Etre notifié quand un nouveau message arrive d'un client

Pour être notifié par email ou visuellement via une petite bulle indiquant qu'un message est non lu, il faut aller dans la configuration de l'équipe commerciale.



Sur le tableau de bord, cliquer sur "Plus" sur un rectangle représentant une équipe commerciale :



Choisir "Configuration" en bas à droite.

Tout en bas, dans la zone chatteur, ajouter des abonnés en cliquant sur "Aucun abonné" :



Membres de l'équipe   Étapes   Plus d'infos

Administrator

New message   Enregistrer une note interne   Follow   Aucun abonné ▾

Follow   Aucun abonné ▾

- Ajouter des abonnés
- Ajouter des canaux

Puis sur "Ajouter des abonnés".

Vous pourrez choisir d'envoyer un mail ou pas à ces personnes dans le pop up qui s'ouvre.

Ces personnes pourront choisir elles-mêmes ce qu'elle veulent suivre comme informations en cliquant sur le bouton bleu "Abonné" depuis leur login :

✓ Abonné(e) ▾

- Discussions
- Note
- Facture créée
- Facture confirmée
- Piste créée
- Étape de l'opportunité modifiée
- Opportunité gagnée
- Opportunité perdue
- Devis envoyé
- Commande de



A chaque événement sélectionné dans cette liste, la personne recevra un mail (à condition que dans ses paramètres d'utilisateurs, elle a précisé qu'elle voulait bien recevoir toutes les notifications par mail).

Pour cela, cliquer sur son nom en haut à droite, choisir le menu "Préférences". Dans la fenêtre qui s'ouvre, vérifier que le champs "Courriels et notifications" indique "Tous les messages".

### Changer mes préférences

## Administrator

Changer le mot de passe

**Langue** Fuseau h

French (BE) / Francais (BE) ▼

**Technical features**

**Point de vente par défaut** ▼

### Préférences de messagerie électronique

**Courriels et notifications**

Jamais

Tous les messages

## Fusionner des contacts

Attention : cette opération de fusion de contacts ne doit pas être réalisée pour des contacts ayant des parts de coopérateurs, car cette fonctionnalité n'a pas été testée de manière approfondie.

Se mettre en vue "liste" dans le module Contacts. et cocher les contacts à fusionner  
Cocher "Action" puis "Fusionner les contacts sélectionnés" :

Action ▼

Exporter la vue courante ▼

- Exporter
- Supprimer
- Édition en lot (Relance client)
- Publipostage pour Partenaires
- Fusionner les contacts sélectionnés

Une fenêtre s'ouvre, qui permet de choisir le contact de destination.



Cliquer sur "Fusionner les contacts".

## Mettre un utilisateur en abonné par défaut sur un contact

Il est possible de mettre par défaut à la création d'un contact dans Odoo un utilisateur comme abonné. Cela peut être utile si une personne doit être au courant de toutes les créations de fiches de contacts pour en faire le suivi au sein d'une équipe.

Aller dans la configuration générale > Technique > Automatisation > Actions automatisées :



Créer une nouvelle action :

---

**Nom de la règle**

---

**Modèle de document concerné**  **Actif**   
**Séquence**

---

**Veillez choisir le type de document avant la configuration des conditions.**

---

Choisir le nom de la règle (au choix).

Choisir le modèle de document concerné : Partenaire.



**Modèle de document concerné**   **Actif**  
**Séque**

**Conditions** **Actions**

**Quand exécuter**

**Filtre**  [Select records →](#)

Conditions : choisir "à la création"

Actions : ajouter un abonné parmi les personnes proposées dans ce champs.

**Ajouter des abonnés**