



# ERP-CRM Gestion de clientèle et facturations

## Prérequis recommandé : Initiation à la bureautique

**Durée** : 30 heures

**Lieu** : Paris ou sur site

**Tarif** : 1500€ HT

**Nombre de participants** : de 5 à 15

**Environnement** : Window, MacOSX, Linux

**Connectivité** : Ordinateur avec un accès à Internet nécessaire, Firefox recommandé

**Public** : Entrepreneurs, salariés

**Méthode** : Cours + travaux pratiques

**Moyens** : Salle équipée

**Évaluation** : QCM + exercices pratiques

**Support de cours** fourni

La gestion d'une base de données de clients et la facturation permet d'augmenter la réactivité dans la création de devis et la visibilité dans les prévisionnels. La possibilité d'importer, d'exporter, et d'extraire des données, pour des envois de mailing, infolettres (newsletters) améliore la communication envers les clients, les partenaires ou les fournisseurs.

La formation Gestion de clientèle et de facturations est destinée à acquérir les bases dans l'utilisation d'un logiciel de gestion de clientèle et de facturations, pour un entrepreneur individuel ou une équipe plus large. Pendant la formation, la gestion de trésorerie sera abordée, facilitant la tenue de la comptabilité.

La formation Gestion de clientèle et de facturations est orientée logiciels libres en raison de leur excellente qualité ergonomique et leur disponibilité sur les principaux systèmes d'exploitation. Les logiciels libres sont souvent disponibles à moindre frais. Le modèle économique des logiciels libres améliore la liberté d'utilisation du logiciel et des données de l'utilisateur.

## Documentation commerciale : Formations

### Description document

<i>Auteur</i>	Grégoire GANNE
<i>Version</i>	001
<i>Nombre de pages</i>	5
<i>Date</i>	2014-05-15
<i>Type</i>	Documentation commerciale : Formations

**Référence** Formations ERP-CRM Gestion clientèle et facturations - 002



## Table des matières

1. Présentation.....	3
2. Objectifs.....	3
3. Méthodes.....	3
4. Moyens.....	3
5. Programme.....	3
1. L’environnement de travail.....	3
2. Modules.....	4
1. Gestion de catalogue de produits et services.....	4
2. Gestion des stocks.....	4
3. Gestion des comptes bancaires.....	4
4. Annuaire des prospects et/ou client et/ou fournisseurs.....	4
5. Annuaire des contacts.....	4
6. Gestion des droits des utilisateurs et des groupes.....	4
7. Gestion des projets.....	4
8. Gestion des actions/tâches avec un agenda intégré.....	4
9. Gestion des propositions commerciales.....	4
10. Gestion des commandes.....	5
11. Gestion des factures clients et fournisseurs.....	5
12. Gestion des paiements.....	5
13. Gestion de contrats de services.....	5
14. Gestion des prélèvements bancaires.....	5
15. Gestion virements bancaires.....	5
16. Gestion des expéditions.....	5
17. Exportation au format PDF de tous les éléments.....	5
18. Gestion de la TVA.....	5
6. Évaluation.....	5



## 1. Présentation

La gestion d'une base de données de clients et la facturation permet d'augmenter la réactivité dans la création de devis et la visibilité dans les prévisionnels. La possibilité d'importer, d'exporter, et d'extraire des données, pour des envois de mailing, infolettres (newsletters) améliore la communication envers les clients, les partenaires ou les fournisseurs.

La formation Gestion de clientèle et de facturations est destinée à acquérir les bases dans l'utilisation d'un logiciel de gestion de clientèle et de facturations, pour un entrepreneur individuel ou une équipe plus large. Pendant la formation, la gestion de trésorerie sera abordée, facilitant la tenue de la comptabilité.

## 2. Objectifs

- Savoir installer le logiciel sur un hébergement mutualisé.
- Savoir utiliser et configurer le logiciel de gestion clientèle et de facturation.
- Savoir importer ou exporter des données, gérer les clients.
- Savoir générer et envoyer des *mailing*.
- Savoir effectuer les sauvegardes et les mises à jours de sécurité.

## 3. Méthodes

La formation est organisée en sessions alternant les cours et du temps libre permettant à chaque stagiaire d'expérimenter et d'appliquer ce qui a été enseigné. Le formateur reste disponible pour répondre aux questions des stagiaires.

La formation Gestion de clientèle et de facturations est orientée logiciels libres en raison de leur excellente qualité ergonomique et leur disponibilité sur les principaux systèmes d'exploitation. Les logiciels libres sont souvent disponibles à moindre frais. Le modèle économique des logiciels libres améliore la liberté d'utilisation du logiciel et des données de l'utilisateur.

## 4. Moyens

- Les formations sont dispensées soit sur site, soit dans nos salles de formations équipées d'un vidéo-projecteur.
- Chaque participant utilisera son ordinateur personnel. Un ordinateur sous Linux sera prêté sur réservation préalable.
- Un accès à Internet est indispensable, les stagiaires doivent s'assurer que leur ordinateur personnel peut se connecter à Internet à l'aide d'un câble réseau ou via le Wifi.
- Le support de cours est fourni.

## 5. Programme

### 1. L'environnement de travail

- Se connecter, verrouiller ou se déconnecter d'une session chez l'hébergeur
- Préparation chez l'hébergeur, installation et configuration du logiciel.
- Gestion du logiciel chez l'hébergeur : installation, sauvegardes, mises à jour
- Se connecter, verrouiller ou se déconnecter d'une session sur le logiciel



## 2. Modules

### 1. Gestion de catalogue de produits et services

La gestion d'un catalogue de produits et de services est facilitée par une interface intuitive. La création de catégories permet de grouper les produits et services. Il est même possible de créer un produit dépendant d'un autre produit pour constituer un ensemble cohérent.

### 2. Gestion des stocks

La gestion des stocks se fait de manière centralisée ou par centre de vente. Les produits sont décomptés des stocks selon plusieurs modalités disponibles en options.

### 3. Gestion des comptes bancaires

Toute opération bancaire se fait sur un compte bancaire au minimum, mais il n'y a pas de limite sur le nombre de compte bancaires gérés.

Chaque compte bancaire est géré individuellement.

### 4. Annuaire des prospects et/ou client et/ou fournisseurs

Au fur et à mesure que l'activité se développe, la liste des prospects/clients et des fournisseur s'étoffe. La gestion des *mailing* est alors facilitée grâce à l'utilisation de filtres.

### 5. Annuaire des contacts

Comme pour les prospect, les clients ou les fournisseurs, les différents contacts peuvent évoluer. Une annonce peut leur être envoyés par un *mailing*, dont la liste est déterminée par des filtres.

### 6. Gestion des droits des utilisateurs et des groupes

Le logiciel distingue par défaut deux sortes d'utilisateurs. Ceux internes, correspondant à l'entreprise, et ceux externes qui peuvent être des clients, des fournisseurs etc. La gestion des droits se fait en associant des utilisateurs à des groupes dont des droits seront définis. Chaque utilisateur peut aussi avoir des droits qui lui sont propres.

### 7. Gestion des projets

La gestion de projet est facultative, mais si le projet devient plus important, il peut être judicieux de découper les opérations en tâches multiples, afin de suivre leur progression. C'est aussi très pratique pour voir l'évolution d'un projet, y ajouter de nouvelles commandes etc.

### 8. Gestion des actions/tâches avec un agenda intégré

Même sans connexion avec un *webcalendar*, l'agenda donne une visibilité des différentes actions faites de manière globale ou sélective.

### 9. Gestion des propositions commerciales

Le système de création de propositions commerciales permet de sélectionner les produits ou services pour un client. Il est possible de se baser sur une commande déjà faite comme modèle. Une fois la proposition commerciale validée, elle peut donner lieu à une commande ou une facture.



## 10. Gestion des commandes

La commande est l'étape où le client s'engage sur l'achat du service, de la prestation ou du produit, et donc sur le paiement. Les commandes validées donnent lieu à une facture.

## 11. Gestion des factures clients et fournisseurs

La gestion des factures des clients et des fournisseurs permet d'avoir une bonne visibilité au niveau comptable. De plus, grâce à l'interconnexion entre les produits et services et les fournisseurs, le logiciel permet de voir aisément pour chaque fournisseur combien de produits et services ont été vendus. La marge réalisée est calculée automatiquement.

## 12. Gestion des paiements

Le logiciel gère plusieurs types de paiement, et chaque facture peut être réglée en plusieurs fois. Le client peut accéder via l'interface client à son compte et accéder à ses factures, propositions etc.

## 13. Gestion de contrats de services

Les contrats de services permettent de regrouper les différents produits et services en les associant à une durée et à un état qui peut être Inactif, Actif ou Périmé.

## 14. Gestion des prélèvements bancaires

Les factures peuvent être payées par un prélèvement. Ce module permet de gérer les prélèvements en attente, ceux rejetés, les statistiques.

## 15. Gestion virements bancaires

Le virement entre deux comptes bancaire se fait avec ce module. Deux écritures comptables sont créées : une de débit dans un compte et l'autre de crédit, du même montant, dans l'autre compte. Le même libellé de transaction, et la même date, sont utilisés pour les 2 écritures.

## 16. Gestion des expéditions

Lors de la livraison de produits, il faut suivre le déroulement des étapes de la livraison, et c'est ce que permet le logiciel dans son module de gestion des expéditions.

## 17. Exportation au format PDF de tous les éléments

factures, propositions commerciales, commandes, bons d'expédition, etc...

L'export PDF permet d'avoir un rendu portable et une présentation indépendante du navigateur utilisé. Les documents PDF générés sont prévus pour être imprimés ou conservés sous forme numérique.

## 18. Gestion de la TVA

La TVA et la TVA NPR(non perçue récupérable - pour les utilisateurs français des DOM-TOM) sont pris en compte par le logiciel, et cela facilitera leur gestion.

# 6. Évaluation

- QCM
- Exercices pratiques