

# OooCRM V2

## Table des matières

1.Installation.....	2
2.Utilisation.....	3
2.1. Administration .....	3
2.2. Dossier client.....	4
2.3. Équipement.....	5
2.4. Devis.....	5
2.5. Administration des tâches.....	6
2.6. Prospects.....	6
2.7. Produits.....	7
2.8. Statistique.....	7
3. Fichiers externes.....	8
3.1. Devis.....	8
3.2. Statistiques et reporting.....	9
4.Stratégie de déploiement et d'utilisation.....	11
4.1. Sécurité et sauvegarde.....	11
4.2. Stratégies pour pallier à ces problèmes .....	11
En conservant la base HDBC.....	11
En passant sur une base MySQL.....	12
4.3. Conclusion.....	12
5.Évolutions.....	13

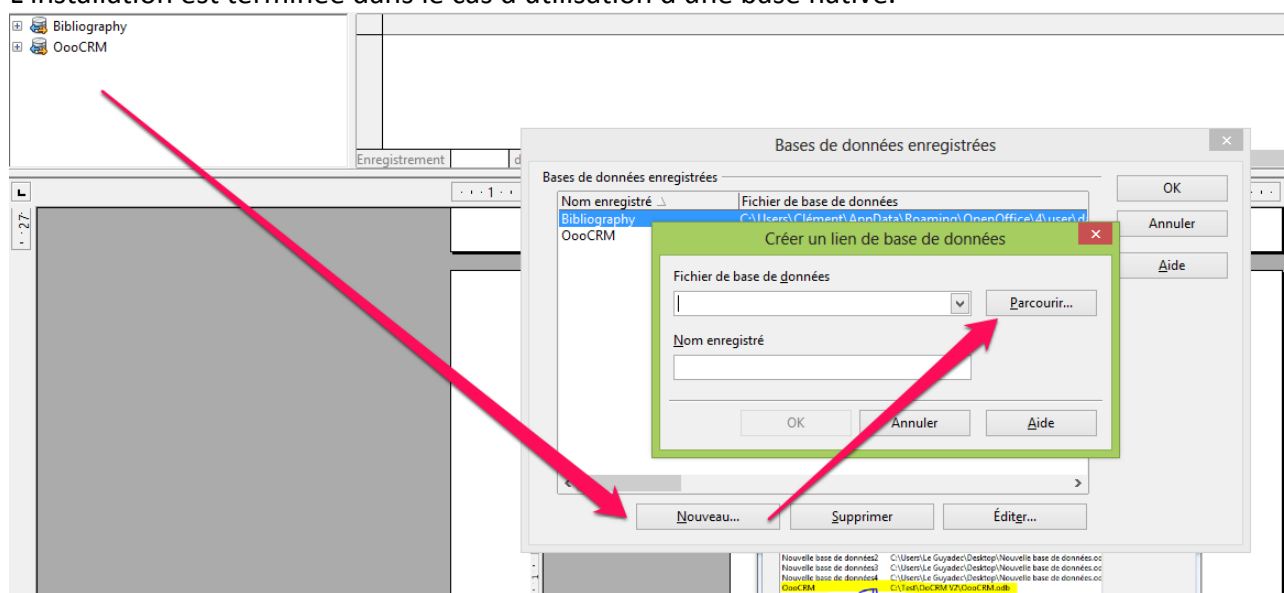
# 1. Installation

- Installer Open office 3.4.1 (ou supérieur)
- Dézipper le dossier contenant les fichiers **OooCRM.odb**, **Devis.odt**, **Rapport.ods** dans le dossier de travail.
- Le zip contient également l'extension d'Alain de la Chaume qui permet de faire facilement des sauvegardes incrémentales de fichiers important et l'extension Oracle report builder pour l'édition de pdf. Il suffit de double cliquer sur le fichier .oxt pour l'installer.
- Enregistrer la base de données OooCRM pour pouvoir l'utiliser dans les différents fichiers :
  - Ouvrir Devis.odt et cliquer sur sources de données ou F4



- Puis, clic droit dans la fenêtre qui viens de s'ouvrir et sélectionner « Bases de données enregistrées »
- Ensuite, « Nouveau... » et parcourir pour trouver le fichier OooCRM.odb

L'installation est terminée dans le cas d'utilisation d'une base native.



Dans le cas de l'utilisation de la version avec une base MySQL, il faut préalablement avoir installé un serveur avec MySQL (wamp par exemple) et avoir créé la base oocrm en injectant la structure de la BDD. Il faut ensuite ouvrir le fichier ODF et modifier les propriétés en renseignant l'adresse de la base, son nom et le couple login/mdp utilisateur.

## 2. Utilisation

En l'état la base est conçue pour une utilisation mono-poste, le partage des informations se fait par la transmission par mail du fichier de reporting « Rapport.ods » qui est mis à jour depuis la base avec les données de prospective, la liste des clients et les montants des devis en cours. Le but est d'avoir un tableau de bord sur lequel on accède à toute la fiche client sur laquelle on peut saisir en une seule fois toutes les informations des leads, tâches associées et devis sans avoir à naviguer entre les pages. Des stratégies d'utilisation et de sauvegarde en ligne seront décrites plus bas.

### 2.1. Administration

Un formulaire d'administration est disponible (FormAdmin). Il n'y a pas de lien direct depuis le formulaire d'accueil, il faut l'ouvrir à la main. Il permet d'éditer les listes suivantes :

- Échelon d'avancement en %
- Statut des tâches
- Type de lead
- Origine
- Délais estimés pour les leads
- État des leads
- Priorité des tâches

La modification de la liste du délai estimé pour les leads peut avoir un impact (évaluation mensuelle du CA dans la requête Rq\_EvCA avec l'item « Reçus » à modifier le cas échéant).

La modification de la liste du statut des tâches peut avoir un impact sur le tri des tâches et le rapport exécuté avec la requête **Rq\_task** (fonction de recherche et requête à modifier le cas échéant).

En jaune les listes qui peuvent être éditées sans risque, rouge éviter de toucher, pour les délais, modifiable mais il faut laisser « Reçus » (ou changer la requête en fonction).

Pour plus de sécurité on peut envisager de modifier la macro d'ouverture de la manière suivante :

```
Sub Demarrage(evt As Object)
'*****
'Lancée par l'évènement "Ouvrir le document" dans la section Outils>Personnaliser
' Permet d'afficher le formulaire "Accueil" automatiquement à l'ouverture de la base
'=====
ThisDatabaseDocument.CurrentController.ApplicationMainwindow.setVisible(false)
Dim oConnexion As Object
Dim props(0) As New com.sun.star.beans.PropertyValue
ThisDatabaseDocument.CurrentController.connect("", "")
oConnexion = ThisDatabaseDocument.CurrentController.ActiveConnection
ThisComponent.FormDocuments.LoadComponentFromURL("FormCRM","", 0, props())
End Sub
```

De cette manière il n'est plus possible d'éditer les formulaires et tables.

On peut aussi utiliser : <http://user.services.openoffice.org/fr/forum/viewtopic.php?p=106378#p106378> pour restreindre l'accès au tables. Ou utiliser la version MySQL avec les droits

utilisateurs correspondants.

## 2.2. Dossier client

Rechercher

Tâches Prospects Produits Statistiques Fermer

Nom labo1 Mail labio@test.fr Mail

Adresse 6 rue lesco CP 63000 Ville Clermont-Ferrand

Tel 04 45 48 47 45 Fax 01 45 48 47 48 Archiver

Client ☒ Oui ☐ Non

Enregistrement 1 de 1

Description	Type	Origine	Etat	Avancement	Debut	Fin prévue	Fin
Ajout de fonctionnalités	Produit1	Téléphone	En attente	20.0	22/08/12	09/08/12	30/08/12
lead	Mat1	Internet	Devis envoyé	30.0	30/08/12	19/10/12	

Description	Début	Fin prévue	Priorite	Statut	Avcm
rappel pour devis	30/08/12	30/08/12	Normal	En cours	50.0

Date	N°	Remise	Montant	Delais
29/08/12	1	10%	200,00 € Reçus	
30/08/12	2	10%	250,00 € Reçus	

Labio1/Devis.pdf

Ajouter Ouvrir

Equipement Devis Nouveau Devis

Le formulaire par défaut permet de saisir un nouveau client (flèche verte avec\* dans la barre en haut à gauche) et de naviguer entre les clients enregistrés.

Le champ de recherche est sensible à la casse et aux accents et recherche sur le nom du client. Il filtre automatiquement la liste des fiches visibles en fonction de ce qui est tapé (plus de lettres = moins de fiches disponibles).

Par défaut un nouveau prospect n'est pas client.

**Seul les clients non archivés sont visibles ici.**

On peut enregistrer les contacts pour la société (idée : ajouter un champ texte avec la qualité du contact).

Les boutons « Mail » ouvre automatiquement un mail avec l'adresse de la société ou du contact sélectionné.

On peut ajouter des leads en indiquant le type (produit ou prestation associée), l'origine du contact, l'état du lead et son niveau d'avancement. Il est également possible de renseigner les dates de début et de fin estimées ainsi que la date de fin réelle lorsque le lead est conclu.

Pour chaque lead, on peut ajouter une liste de tâches associées à réaliser ainsi que des devis. Le numéro de devis correspond au n° de devis pour un dossier donné. On peut renseigner le montant du devis, le montant de la remise associée et l'état du devis.

Pour associer un fichier à un devis, cliquer sur « nouveau devis » et le compléter et l'enregistrer dans le dossier voulu (cf. chapitre « Devis ») puis cliquer sur « ... » à côté du champ de texte à droite, parcourir pour trouver le fichier et cliquer sur ajouter.

**Attention :** Seul le lien vers le fichier est enregistré dans la base. Il faut donc pour sauvegarder conserver l'arborescence du dossier (le plus simple est d'avoir un dossier CRM par exemple qui contient la base, le devis et le rapport et d'y placer les dossiers client contenant les devis pour pouvoir tout sauvegarder d'un coup). « Ouvrir » permet d'ouvrir le fichier si un document a été associé.

## 2.3. Équipement

Produit	Information
Gestion de Fiches qualité	
Gestion de la revue de direction et projets	
Gestion des stocks	

Retour

Enregistrement 1 de 3

Le bouton équipement permet lorsqu'une vente est conclue de renseigner ce dont le client est équipé (logiciel, matériel, etc.). La liste des éléments disponibles est mise à jour automatiquement par l'administration du catalogue produit.

## 2.4. Devis

Date	N°	Remise	Montant	Délais
29/08/12	1	10%	200,00 € Reçus	
30/08/12	2	10%	250,00 € Reçus	
22/08/12	1	5%	2500,00 € Reçus	

Labio1/Devis.pdf

Ouvrir

Retour

Enregistrement 1 de 3

Le bouton « Devis » permet d'accéder à l'ensemble des devis d'un client tous leads confondus. Si un fichier a été associé, il est également consultable.

*Il serait possible d'ajouter le nom du lead en face du devis*

## 2.5. Administration des tâches

Enregistrement 1 de 5

Statut

☐ En cours
 ☐ Sans réponse
 ☐ Annulé
 ☐ Terminé
 ☒ Toutes

Liste Fermer

Tache	Fin prévue	Statut	Priorite	Lead	Société	Téléphone
Tache archive	31/08/2012	Annulé	Urgente	Leads test	Test archivage	
Encore une tache	31/08/2012	En cours	Urgente	lead	labo1	04 45 48 47 45
Tache 3	21/09/2012	Annulé	Normal	Ceci est un lead	Enregistrement Test	01 45 46 48 47
rappel pour devis	30/08/2012	En cours	Normal	Ajout de fonctionna	labo1	04 45 48 47 45
Tache 1	31/08/2012	Sans répc	Haute	Ceci est un lead	Enregistrement Test	01 45 46 48 47

Ce formulaire permet de visualiser l'ensemble des tâches et de réaliser un tri en fonction du statut. Le bouton « Liste » édite un fichier qui peut être sauvegardé ou envoyé avec la liste des tâches en cours triées par société et date.

### Tâches en cours

Société Enregistrement Test

Tâche	Fin prévue	Avancement	Statut	Priorité	Lead	Téléphone
Tache 1	31/08/12	20	Sans réponse	Haute	Ceci est un lead	01 45 46 48 47
Société labo1						
Tâche	Fin prévue	Avancement	Statut	Priorité	Lead	Téléphone
Encore une tache	31/08/12	20	En cours	Urgente	lead	04 45 48 47 45
rappel pour devis	30/08/12	50	En cours	Normal	Ajout de fonctionnalités	04 45 48 47 45

Il peut être envisageable de réaliser un export de la requête en .csv pour l'importer dans Outlook ou Thunderbird par exemple (pour les rappels).

## 2.6. Prospects

Enregistrement 1 de 3

Clients

☐ Oui
 ☐ Non
 ☐ Tous
 ☐ Archivés

Nom Département

Fermer

Nom	Adresse	CP	Ville	Tel	Fax	Mail	Archivé
labo1	6 rue lesco	63000	Clermont-Ferrand	04 45 48 47 45	01 45 48 47 48	labio@test.fr	Non
Enregistrement Test	adresse fictive	68500		01 45 46 48 47	05 54 47 48 49	clement@test.fr	Non
Encore un test de clie	fictive2	75000	Paris	01 46 42 27 19		clement@free.fr	Non

Enregistrement 1 de 3

Nom	Prenom	Tel	Mail
Boby	Bob	04 45 48 47 48	boby@bob.test

Enregistrement 1 de 1

On peut ici consulter la liste des prospects, filtrer les clients des non-clients et accéder aux dossiers

archivés pour les désarchiver. On peut également effectuer une recherche par nom et département.

## 2.7. Produits

Le formulaire produit permet d'explorer le catalogue de produit (champ recherche) et d'ajouter de nouveaux produits.

Rechercher

Fermer

	Référence	Désignation	Prix HT	Type
▶	ModDoc	Gestion documentaire	1500,00 €	Logiciel
	ModStock	Gestion des stocks	1700,00 €	Logiciel
	MatServ	Serveur	2000,00 €	Matériel
	A1	Formation administrateur niveau 1	825,00 €	Formation
	RefTest	Module de test	1500,00 €	Logiciel
	Test	Nouveau test	500,00 €	Matériel
	Qual	Gestion de Fiches qualité	1500,00 €	Logiciel
	RD-P	Gestion de la revue de direction et projets	1600,00 €	Logiciel
⚙				

Référence

Désignation

Prix HT

Type

Ajouter

enregistrement 1 de 8

*La fiche produit pourrait être plus étoffée (champ commentaire par exemple pour infos sup) et il serait possible d'implémenter une interface pour administrer les types de produits (actuellement « Logiciel », « Matériel », « Formation »).*

## 2.8. Statistique

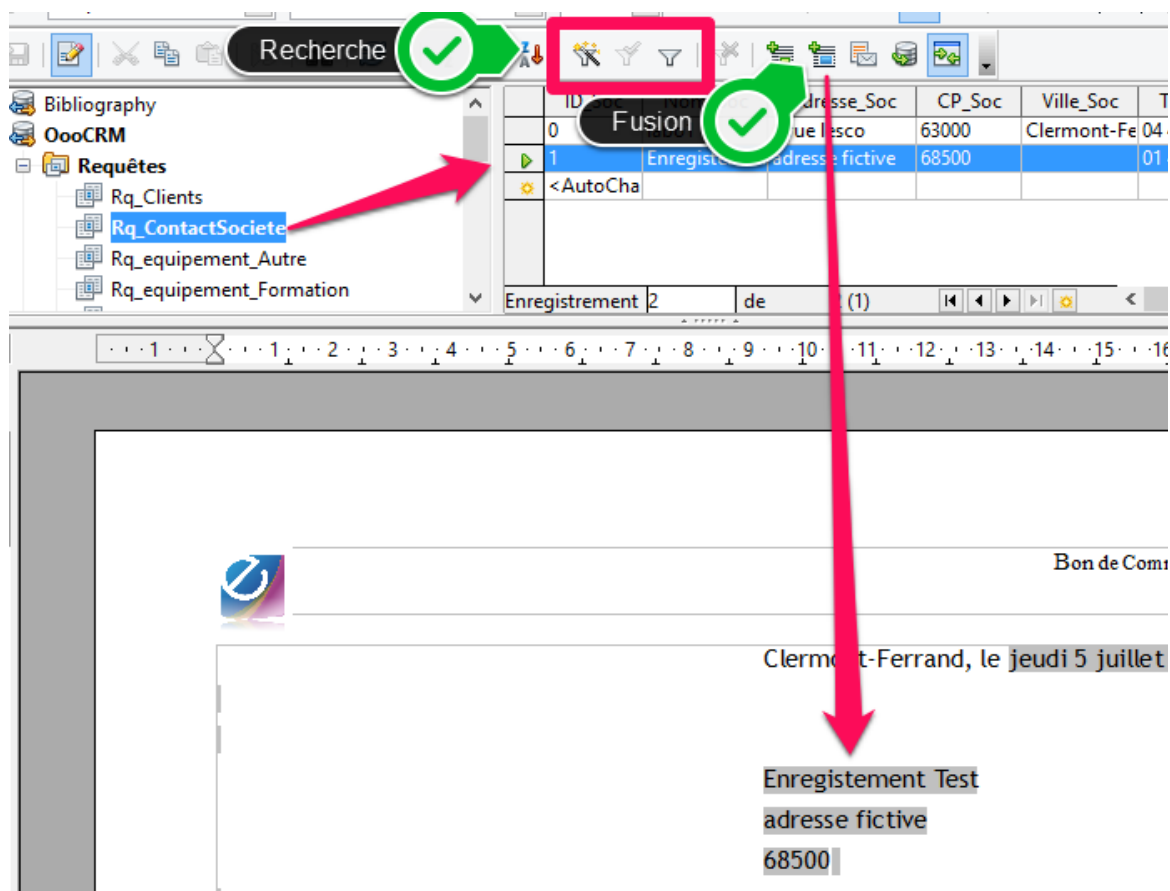
Ouvre le rapport cf. Rapport.

### 3. Fichiers externes

#### 3.1. Devis

Le devis qui s'ouvre depuis la base correspond au fichier **Devis.odt**. Il faut conserver ce nom et cette arborescence pour conserver le lien mais le contenu du fichier peut être modifié.

Le fichier implémente les propriétés de publipostage. F4 permet d'ouvrir la base afin de compléter les champs d'en-tête et d'annexe automatiquement.



L'utilisation des filtres (entonnoir dans la barre d'outil) permet de trouver la bonne association « société/contact » pour compléter le document. Le bouton entouré permet d'inscrire les données dans les champs et il suffit ensuite d'enregistrer dans un dossier au format odt et d'éditer le pdf. Dans open office, il est possible d'intégrer dans la barre d'outil un bouton « envoyer en pdf par mail ».

	PV HT	Qté/ choix	Remise	TOTAL HT
	1 500,00 €	5	10%	6 750,00 €
	900,00 €	2		1 800,00 €
	1 700,00 €	1	10%	1 530,00 €
				11 000,00 €
				50%
				5 040,00 €

Les tableaux du document sont actifs et liés entres-eux. Il suffit de compléter les quantités et remises pour que les valeurs se calculent. Les chiffres se reportent d'un



tableau à l'autre ainsi que dans le total et le calcul de l'acompte.

Les formules sont accessibles en cliquant dans la case puis en utilisant le raccourcis F2.

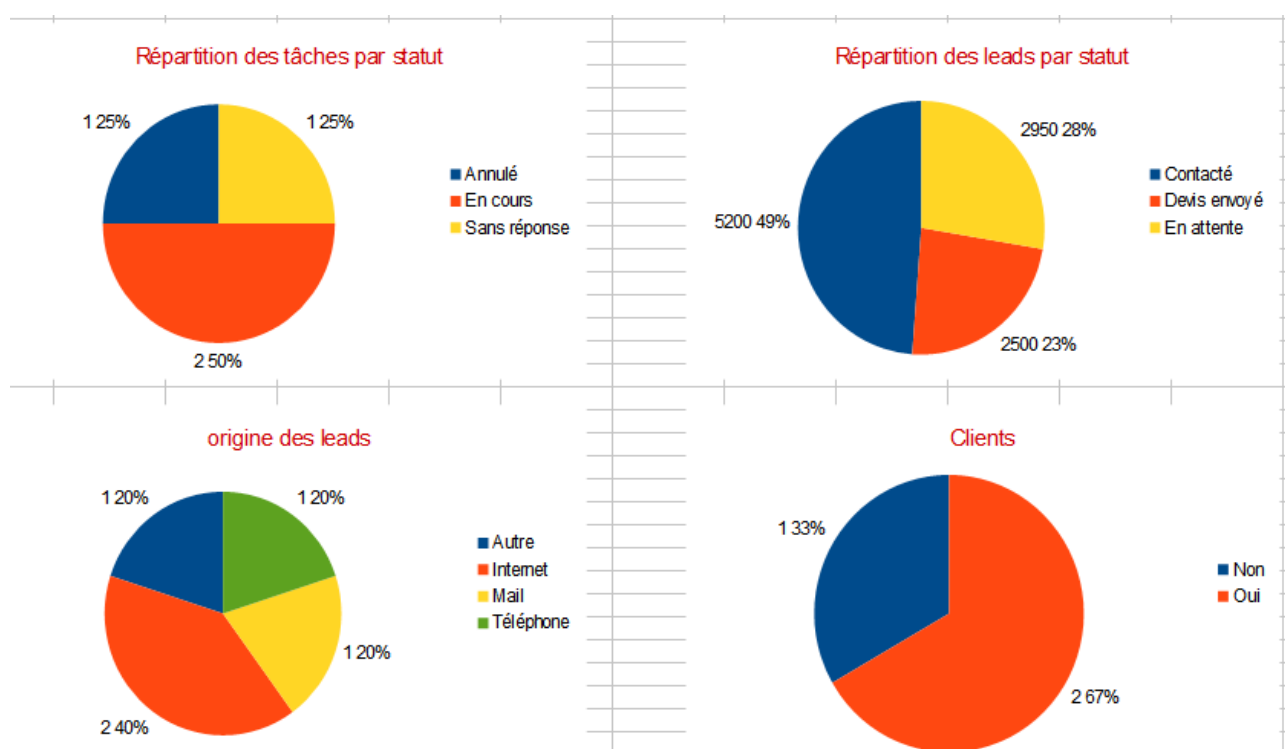
Le document peut être édité totalement, il suffit ensuite d'intégrer les champs voulus depuis la base.

*Il est envisageable de concevoir le devis entièrement dans la base avec un formulaire supplémentaire avec quantité et remise pour une MAJ auto mais ça ne ferait pas forcément gagner du temps. Et ce serait moins souple pour la constitution du devis.*

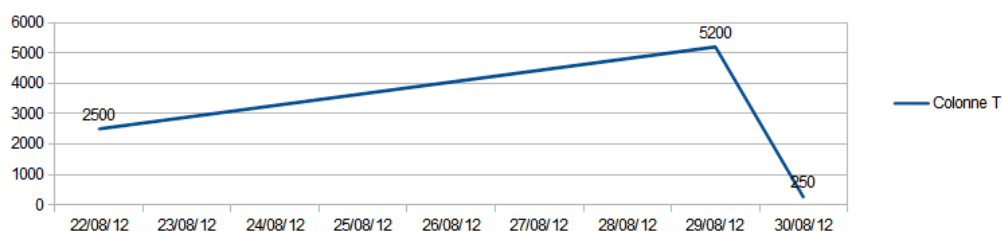
### 3.2. Statistiques et reporting

Le fichier de statistique doit être actualisé manuellement à l'aide du bouton. Une actualisation automatique à l'ouverture empêcherait une transmission du fichier par mail au directeur commercial par exemple.

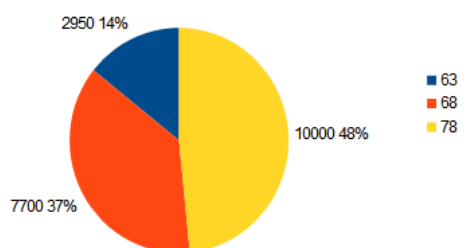
Dans les stats (à part pour la liste de clients) seul les dossiers non archivés sont comptabilisés.



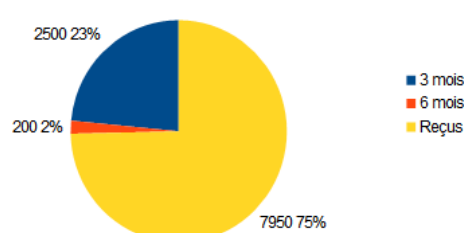
Evolution mensuelle du CA (non-cumulatif)



Répartition des devis par secteur



Prospective



Nom Soc	CP Soc	Ville Soc	Adresse Soc	Tel Soc	Mail Soc	Fax Soc	Client Soc	Archiv Soc
Test archivage	78000	(vide)	2 rue de l'arc	(vide)	(vide)	(vide)	Non	Oui
labo1	63000	Clermont-F	6 rue lesco	445484745	labio@test.fr	145484748	Oui	Non
Enregistrement	68500	(vide)	adresse fictiv	145464847	clement@te	554474849	Oui	Non
Encore un te	75000	Paris	fictive2	146422719	clement@fre	(vide)	Non	Non

Origine		Nom Etat		Nom Soc	
Annulé	1	Contacté	5200	Enregistrement T	7700
En cours	2	Devis envoyé	2500	labo1	2950
Sans réponse	1	En attente	2950	Test archivage	10000
Total Résultat	4	Total Résultat	10650	Total Résultat	20650

Les données du reporting sont extraites de requêtes et les graphiques générés automatiquement. On peut modifier le fichier pour traiter plus d'indicateurs ou tableaux.

Tout pilote de données ajouté dans n'importe quel onglet sera mis à jour automatiquement. Par contre pour générer les graphiques associés et qu'ils soient mis à jour en tant réel, il faut passer par des macros.

## 4. Stratégie de déploiement et d'utilisation

### 4.1. Sécurité et sauvegarde

La base du format odb est peu sécurisée et pas vraiment adaptée à une utilisation en contexte professionnel. Le format HDBC charge les tables en mémoire et toutes les données sont dans le fichier. En cas de panne informatique ou de corruption du fichier tout est perdu. De plus, en l'état, l'accès à la base et aux formulaires est total pour l'utilisateur. Il peut donc modifier ce qu'il souhaite. Pour finir, il n'y a pas de visualisation pour supervision (en dehors du reporting) de la base possible puisque tout est sur le poste de l'utilisateur.

### 4.2. Stratégies pour pallier à ces problèmes

#### ***En conservant la base HDBC***

En fonction du niveau de compétence informatique des utilisateurs et des besoins, il est possible de commencer par utiliser la macro citée plus haut pour limiter l'accès facile aux tables et formulaires (cependant il reste possible de bloquer l'exécution de la macro pour y accéder). Cette solution est suffisamment sécurisée si les utilisateurs ne « cherchent » pas à modifier le fichier et la base. On peut compléter avec le lien indiqué pour limiter l'accès à la base (mais solution peu viable en production).

Par ailleurs il reste la question de la sauvegarde et de la supervision. La base par défaut d'open office est mono-utilisateur, une seule personne peut accéder au fichier à un moment donné. Et comme expliqué précédemment, une corruption du fichier entraîne la perte de l'ensemble de la base.

La première stratégie est d'activer les options de sauvegardes automatiques et de copie de travail dans open office. On réduit comme ça largement les risques de perte de données. En complément on peut utiliser l'extension d'Alain Le Chaume qui permet en un clic de faire une sauvegarde incrémentale du fichier.

Ensuite, il serait envisageable d'avoir un espace en ligne pour sauvegarde et supervision,

**ftp** : la solution la plus simple, chaque utilisateur dispose de son fichier spécifique avec un nom donné qui l'identifie (par secteur par exemple). L'utilisation d'un logiciel de type SyncBack permet de mettre en place une stratégie de sauvegarde automatique de manière régulière des fichiers modifiés sur l'espace en ligne au travers du ftp. De cette manière, il y a toujours une sauvegarde en ligne et le responsable peut accéder aux données. On peut travailler hors ligne puis synchroniser le fichier si nécessaire. On peut restreindre les accès ftp à un dossier particulier par personne et un accès complet pour la direction. Cette solution est relativement efficace et peu coûteuse.

**WebDAV** : même principe mais les fichiers sont directement en ligne. Solution moins adaptée,

### ***En passant sur une base MySQL***

Conversion du fichier avec connexion sur une base MySQL. Il n'y a alors plus ou pas de risque de corruption de la base, on peut gérer le multi-utilisateurs et empêcher l'accès à l'administration de la base aux non-administrateurs (mais on conserve le « problème » des formulaires). en revanche c'est plus compliqué pour la mise en œuvre puisqu'il faut installer et connecter un serveur MySQL.

Soit on souhaite une utilisation locale, on crée alors une seule base avec un utilisateur avec un utilisateur et on déploie avec un simple dump du fichier SQL de base sur chaque poste.

Si on souhaite une utilisation multi-utilisateurs, cela nécessite l'installation d'un serveur MySQL en ligne permettant un accès la base (peu importe le driver utilisé pour la connexion à la base). A priori on ne peut pas couper dans ce cas à location d'un serveur externalisé « privé » permettant de réaliser l'installation d'héberger MySQL et de le rendre accessible à l'application. Le coût est donc plus élevé que pour les autres solutions. Par contre le serveur externalisé peut aussi servir à héberger d'autres services (mails, groupware, etc.) destinées à une utilisation professionnelle.

Cette dernière solution est la plus adaptée à une utilisation professionnelle. Les données sont sécurisées et partagées entre les différents utilisateurs. Par contre, l'accès nécessite une connexion internet pour administrer les données. On peut envisager dans ce cas de figure un front-end php accessible par mobile en consultation uniquement pour les déplacements par exemple.

### **4.3. Conclusion**

Les deux solutions de déploiement les plus adaptés sont : base interne et synchronisation en ligne par ftp (1) et base MySQL en ligne (2).

- (1) solution financièrement très peu coûteuse, facile à déployer et à administrer. Par contre la sécurité est moindre pour restreindre les accès aux tables et pas d'accès multi-utilisateurs, il faut donc une base par utilisateur. Les risques de corruption de la base sont plus élevés mais le risque est reparté par secteur (risque de perte de toutes les bases en même temps très limité). Fusion des données pour traitement plus complexe. Utilisable en ligne et hors ligne.
- (2) Solution plus sécurisée, plus stable et multi-utilisateurs. Le coût de mise en œuvre est plus élevé puisqu'il faut administrer un serveur dédié en ligne. L'accès à la base est limitée pour les utilisateurs. En revanche, pas d'accès hors ligne mais plus de possibilité d'intégration et de services (accès mobile pas exemple).

## 5. Évolutions

*Améliorations qui peuvent être mise en œuvre rapidement :*

- Ajout d'un champ avec page d'administration pour le type de contact
- Ajout d'un champ avec page d'administration pour le type de produit
- Ajout d'un champ « Notes » par exemple sur la fiche produit
- Ajout d'une fiche info pour le prospect (champ note par exemple)
- Amélioration du rapport automatique pour ajouter d'autres indicateurs plus pertinents.

*Améliorations faisable mais nécessite un peu de recherche :*

- Protection de la page d'administration des listes de champs par mot de passe
- Possibilité de sélectionner un prospect dans la liste filtrée et d'ouvrir sa référence dans le formulaire de base directement (affichage de l'ID et modification de la recherche pour ajouter le critère ID?)
- En utilisation multi-utilisateurs, ajout d'une table utilisateur permettant par exemple dans leur profil de limiter les départements affichés par défaut dans la liste et d'enregistrer dans les fiches l'identifiant de la personne ayant réalisée l'action ou ajouté le lead ou la tâche

*Idées à creuser et utilisables tout de suite*

- Export csv de la table société pour import dans Thunderbird ou Outlook (remplir automatiquement le carnet d'adresse) ou inversement
- Export csv des tâches pour import dans Thunderbird ou Outlook pour ajout à l'agenda et rappel

Rien d'automatisé mais il suffit de faire glisser la table vers un fichier ods et d'enregistrer en .csv. On peut envisager une requête reprenant les champs dans un ordre spécifique pour faciliter l'import.