

## PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE Deuxième journée

Dolibarr ERP/CRM est un progiciel de gestion intégré (PGI, ERP en anglais) et gestion de la relation client (GRC, CRM ), développé et distribué sous licence libre (GNU GPL), pour les petites et moyennes entreprises, les indépendants, auto-entrepreneurs ou les associations.

Résumé de la formation :

- Logiciel : Dolibarr
- Durée : 1 journée
- Module de formation : **Principes de bases et fonctionnement.**
- Objectifs : savoir utiliser et apprendre les principaux modules du CRM Dolibarr.
- Pré-requis : le stagiaire doit maîtriser l'utilisation du poste informatique et maîtriser la navigation sur internet.
- Versions : dernière version en ligne
- Pédagogie : suite d'exercices ; les participants sont encouragés à proposer des projets pratiques qui peuvent être préparés par le formateur pour le contenu de la formation.

**Formateur :** Guillaume Hamon

### **Le programme :**

Le temps imparti à chaque module dépend de la sensibilité du client.

#### **9H00 / 12H30 :**

##### **1/ Les principes de bases de la gestion de la relation client**

- qu'est-ce qu'un CRM ou logiciel de GRC ?
- petit historique de l'informatisation de la "gestion relation client"
- les champs d'application opérationnels de la GRC

##### **2/ Le CRM Dolibarr**

- découvrir l'écran d'accueil de Dolibarr
- découvrir le fonctionnement de Dolibarr
- découvrir les principaux modules du logiciel Dolibarr

##### **3/ Les espaces tiers**

- connaître les interfaces de gestion des sociétés, des prospects et des clients
- savoir créer, modifier, supprimer un prospect (société)
- savoir créer, modifier, supprimer un client (société)
- savoir créer, modifier, supprimer un contact

#### **14H00 – 17H30**

##### **4/ Les événements et tâches**

- comprendre la notion d'événement (rendez-vous) et de tâches
- créer et planifier ces tâches à l'aide du module Projet
- ajouter, modifier, supprimer des tâches au projet
- affecter des ressources
- imprimer le projet et suivre le diagramme de Gantt
- créer, modifier, supprimer un rendez-vous manuellement
- créer un rendez-vous depuis un Tiers

##### **5/ La partie produits**

- définir et activer le module produit dans Dolibarr
- ajouter, modifier et supprimer des produits
- maîtriser la gestion des fournisseurs
- maîtriser la gestion des stocks
- suivre les statistiques

**6/ Les services**

- définir et activer le module service dans Dolibarr
- ajouter, modifier et supprimer des services
- gérer les fournisseurs
- suivre les statistiques

**7/ Les propositions commerciales**

- créer des devis (propositions commerciales)
- clôturer une proposition (proposition signée ou annulée)
- gérer les commandes (par rapport à des produits)
- gérer les contrats (par rapport à un projet)
- gérer les interventions
- générer les factures (par rapport aux commandes, contrats ou interventions)

Emargement :

<b>Formateur</b>	Hamon Guillaume		
<b>Stagiaire Nom Prénom</b>	<b>Fonction</b>	<b>Date</b>	<b>Signature</b>