



Documentation Thunderbee

Formation aux bases de l'utilisation du logiciel Thunderbee

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Sommaire

1. Présentation de la formation.....	7
1.1 Objectifs.....	7
1.2 Durée.....	7
1.3 Prérequis.....	7
1.4 Versions.....	7
2. Prise en main.....	8
2.1 Le vocabulaire logiciel.....	8
2.2 La navigation du logiciel.....	10
2.2.1 Le menu principal.....	10
2.2.2 Les différents modules.....	11
2.2.3 Les onglets.....	12
2.2.4 Les fenêtres d'édition.....	13
2.3 L'espace utilisateur.....	15
2.3.1 Le bureau.....	15
a) <i>Compte-rendu d'activité</i>	15
b) <i>Enregistrer son temps de travail</i>	16
c) <i>Gestion des tâches</i>	18
d) <i>Les points ouverts</i>	19
e) <i>Les notes privées</i>	19
2.3.2 La Timeline.....	19
2.3.3 L'agenda.....	21

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

a) Cas-particulier du Jalon :	21
b) Impression des agendas.....	22
c) L'agenda sur mobile.....	22
2.3.4 Mon profil.....	22
2.3.5 Tableau de bord.....	22
3. Démarrage.....	23
3.1 Création de partenaire.....	23
3.1.1 Éditer un partenaire.....	23
a) Les portefeuilles.....	24
b) Les rôles partenaires.....	24
3.1.2 Importer des partenaires.....	26
a) Les étapes de l'importation de contacts.....	26
b) Liste des champs importables.....	26
3.2 Création de contacts.....	28
3.2.1 Gestion des relations.....	28
a) Les assistants.....	28
b) Les responsables.....	29
3.2.2 Contacts et utilisateur.....	30
3.3 Les produits.....	30
3.3.1 Familles et usages.....	31
a) Créer une famille de produits.....	31
b) Créer un usage.....	32
3.3.2 Gérer les emplacements.....	32
3.3.3 Création de produits.....	32
a) Produit matériel.....	33

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

<i>b) Produit de services</i>	33
<i>c) Produit à assembler</i>	33
<i>d) Éditer une fiche produit</i>	33
4. Utilisation par module	34
4.1 Relation client	34
4.1.1 La fiche partenaire	34
<i>a) Le dossier complet</i>	35
<i>b) Archiver des éléments</i>	36
4.1.2 Rechercher un ou des partenaire(s)	36
<i>a) Les outils de recherche</i>	36
<i>b) Enregistrer sa recherche</i>	38
<i>c) Exporter les résultats</i>	39
4.1.3 Désabonnement aux listes de diffusion	39
4.1.4 Gérer les opportunités	41
<i>a) Créer une opportunité</i>	41
<i>b) Transformer une opportunité en devis</i>	42
4.1.5 Gérer les devis	42
<i>a) Créer un devis</i>	42
<i>b) Processus de validation d'un devis</i>	43
4.1.6 Gestion des chantiers	44
4.1.7 Gérer les commandes	45
<i>a) Créer une commande</i>	45
4.2 Support ticketing	46
4.3 Projet	46
4.3.1 Créer un projet	46

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

4.3.2 Gérer les bons d'intervention.....	47
a) Valider un bon d'intervention.....	48
4.4 Gestion des documents.....	49
4.4.1 Indexer des images numérisées.....	49
4.4.2 Indexer des documents.....	49
a) Indexer un document.....	49
b) Indexation rapide.....	50
4.4.3 Les documents produits.....	51
4.5 Produits et stock.....	51
4.5.1 Gérer le stock.....	51
4.5.2 Scanner un produit.....	53
4.5.3 Gérer les bons.....	53
a) Bons de réception.....	53
b) Bon de livraison.....	54
c) Bon d'assemblage.....	54
d) Bon de désassemblage.....	55
e) Bon d'inventaire.....	55
4.5.4 Gérer les commandes fournisseurs.....	56
4.5.5 Les extraits de tarifs.....	57
4.5.6 Gérer le réapprovisionnement.....	57
4.6 Facturation.....	58
4.6.1 Gérer les factures clients.....	59
a) Créer une nouvelle facture.....	59
b) Facture à établir.....	59
c) Valider le paiement d'une facture.....	59
d) Exporter les factures.....	59

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

e) Gérer l'affacturage.....	60
f) Exporter les mouvements comptables.....	60
4.6.2 Gérer les factures fournisseurs.....	60
a) Créer une nouvelle facture fournisseur.....	60
b) Pointer les factures fournisseurs.....	61
c) Marquer comme payer.....	61
4.7 Paramètres logiciel.....	61
4.7.1 Gérer les utilisateurs.....	61
a) Créer un nouvel utilisateur.....	61
b) Voir les utilisateurs et les modifier.....	62
c) Autorisations utilisateurs.....	62
d) Catégories utilisateurs.....	65
4.7.2 Personnaliser le logiciel.....	65
a) Gestion des listes.....	65
b) Modifier les pièces.....	66
c) Les critères spécifiques.....	67
d) Exporter l'ensemble des données.....	67

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

1. Présentation de la formation

1.1 Objectifs

Objectifs : Apprendre à utiliser les bases du fonctionnement de l'ensemble des modules du logiciel Thunderbee, et comprendre la logique du programme.

1.2 Durée

Durée : à définir.

1.3 Prérequis

- Disposer d'un ordinateur.
- Savoir utiliser un ordinateur ou tout autre appareil permettant une connexion internet et savoir utiliser un navigateur internet.

1.4 Versions

Version du logiciel : **1.2.0**. Liste des versions des modules associées à cette documentation :

Modules	Versions
Admin	1.2.0
Core	1.2.0
CRM	1.2.0
Document	1.1.0
Lightning	1.1.0
Product	1.2.0
Project	1.1.0
Facturation	1.2.0

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

2. Prise en main

2.1 Le vocabulaire logiciel

L'ensemble des éléments du logiciel Thunderbee gravite autour de l'entité « Partenaire ».



Ci-dessous la liste des éléments existants dans le logiciel.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Un partenaire	Un contact	Les rôles
		
Un partenaire est l'équivalent d'une entreprise, d'un fournisseur..., il peut regrouper un certain nombre de contacts. Il représente une entité.	Un contact est assimilé à une personne physique. Il a ses propres caractéristiques incluant celle du partenaire auquel il appartient.	Les rôles correspondent aux statuts des partenaires vis à vis de votre entreprise : suspect, prospect, client, fournisseur, administration etc.

Un projet	Les opportunités	Les notes
		
Un projet englobe un ensemble de tâches sous un même intitulé. Avoir plusieurs projets pour un partenaire permet d'avoir une vue globale des différents besoins de l'entreprise.	Les opportunités représentent les futurs devis client. Ils permettent d'estimer le chiffre d'affaire d'éventuels projets.	Les notes permettent d'ajouter des annotations à un partenaire spécifique.

Une tâche	Un jalon	Un ticket	Un point ouvert
			
Une tâche définit le livrable attendu. Lors du lancement d'un projet, plusieurs tâches peuvent être à réaliser. Pour une question de rapidité, il est possible de mettre en place des tâches prédéfinies personnalisées à l'activité de l'entreprise.	Un jalon (terme associé à l'agenda) : est une tâche importante dans le processus de gestion de projet.	Un Ticket : découle d'un appel ou d'une activité liée à un problème technique. La création d'un nouveau ticket implique la création d'une nouvelle tâche.	Un point ouvert : est une tâche non planifiée associée à un partenaire. Le point ouvert correspond à une saisie rapide d'une donnée afin de la garder de côté. Dès qu'un point ouvert est planifié, il se transforme en tâche.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Un type d'activité	Un type d'activité rassemble plusieurs activités sous un même libellé. Elle permet de faire du 'reporting' et d'évaluer le temps passé pour chaque activité pour un partenaire et pour des projets.		
Une activité	Les appels	Une intervention	Un rendez-vous
			
Une activité correspond à un temps donné. La fonctionnalité « enregistrer son activité en temps réel » permet de saisir le temps consacré à une action. Exemple : une activité peut être tout aussi bien une réunion avec le client que le temps passé à rédiger un cahier des charges.	Les appels entrants ou sortants sont des appels échangés avec un partenaire. Ils peuvent déboucher sur un nouveau ticket. Ce sont des activités particulières.	Une intervention : est une activité particulière qui implique la création d'un ticket en amont.	Un rendez-vous est une activité correspondant à une visite commerciale.

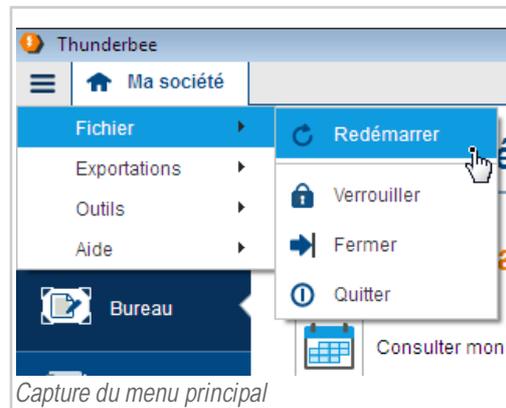
2.2 La navigation du logiciel

2.2.1 Le menu principal

Le menu en haut à gauche propose différentes options générales comme « Redémarrer » ou « Quitter ». De nouvelles options viennent s'ajouter en fonction du positionnement de l'utilisateur à travers l'ensemble des modules.



Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



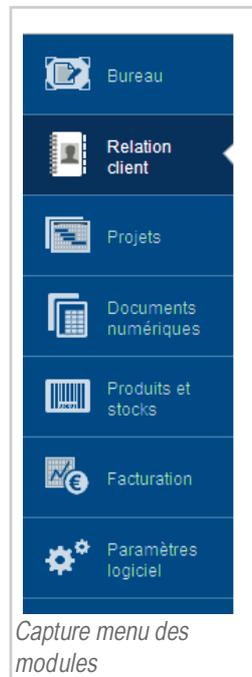
Exemple : Si l'utilisateur utilise la fonction « Suivre la relation client », il va pouvoir à travers ce menu réaliser différents exports et enregistrer ses critères de recherche.

2.2.2 Les différents modules

Il est possible de naviguer entre les différents modules dans l'espace dédié à gauche du logiciel. Le module actif est marqué d'une couleur plus foncée que les autres modules.

Il est possible de naviguer entre les différents modules dans l'espace dédié à gauche du logiciel. Le module actif est marqué d'une couleur plus foncée que les autres modules.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



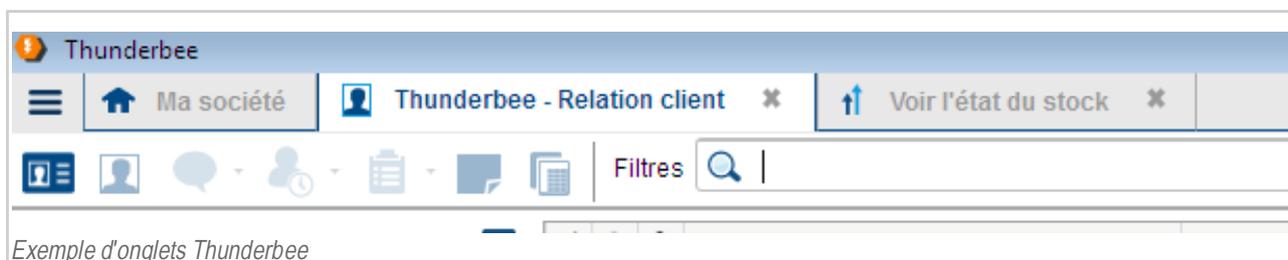
2.2.3 Les onglets

Les onglets sont des pages qui rassemblent des fonctionnalités importantes avec une multitude d'interactions.

Les onglets sont les suivants :

- Effectuer mon compte-rendu hebdomadaire.
- Voir les derniers partenaires consultés.
- Suivre la relation client.
- Gérer les devis.
- Gérer les opportunités.
- Gérer le stock.
- Suivre les commandes fournisseurs.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



La navigation entre les onglets est identique à celle des navigateurs web. Vous pouvez laisser des onglets ouverts. Le système d'onglet facilite l'utilisation du logiciel.

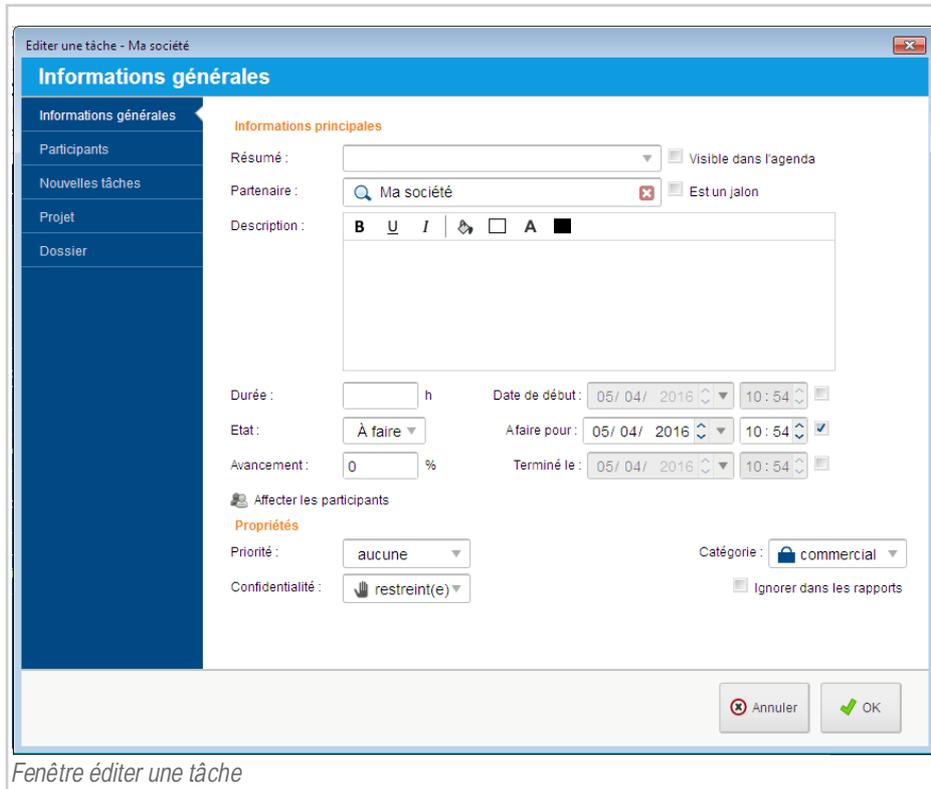
2.2.4 Les fenêtres d'édition

L'ouverture de fenêtre s'apparente à l'édition des objets et aux messages de type informationnel.

Lors de l'édition du tâche, d'un partenaire ou autre, il est indispensable de renseigner ses caractéristiques. Les fenêtres d'édition mettent à disposition différents champs à compléter.

Ils sont nécessaires à la bonne utilisation du logiciel.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



Fenêtre éditer une tâche

Quelques exemples de fenêtres :

- Éditer une tâche.
- Éditer une activité.
- Éditer un partenaire.
- Importer une liste de contacts.
- etc.

Attention : la fenêtre « enregistrer les activités en temps réel » est particulière. Elle a une utilité autre que celle d'éditer des objets ou d'informer. Sa fonction nécessite l'ouverture dans une fenêtre pour des raisons de praticité. C'est une fonctionnalité autonome.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

2.3 L'espace utilisateur

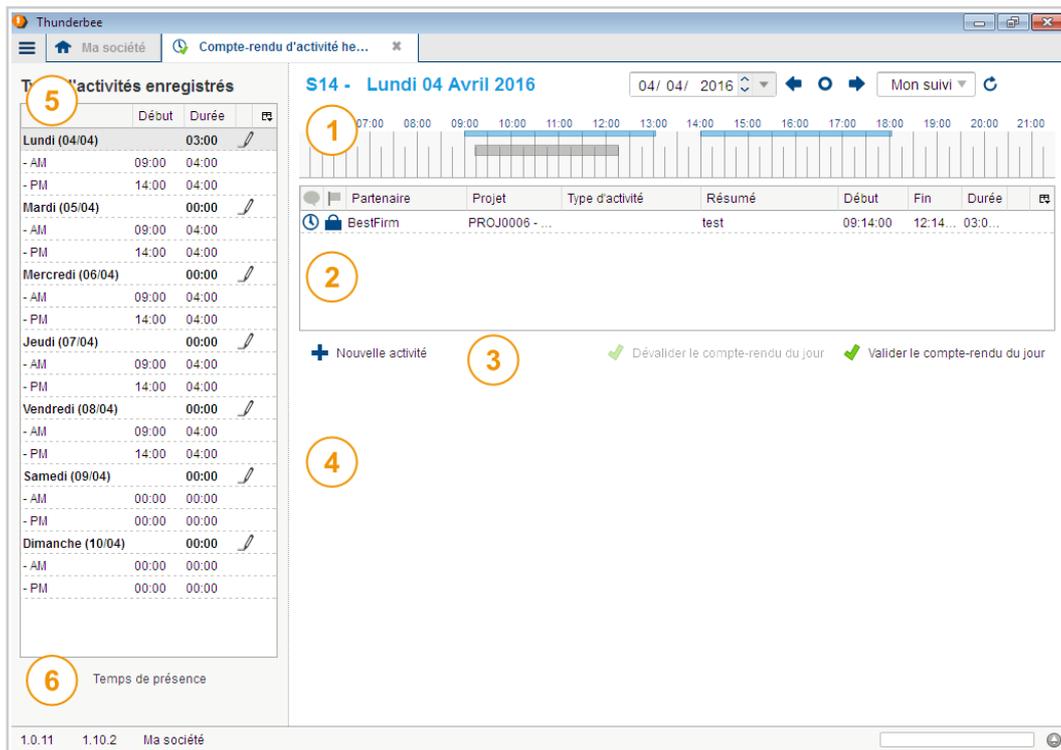
2.3.1 Le bureau

a) Compte-rendu d'activité

Le compte-rendu d'activité permet de vérifier et de valider l'ensemble des activités enregistrées.



L'onglet du compte-rendu d'activité se divise en plusieurs parties :



- **1** : Représentation chronologique journalière des temps enregistrés (gris) et des temps de présence (bleu).

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

- **2** : Liste des activités enregistrées.
- **3** : Les interactions possibles : Créer une nouvelle activité et valider le compte-rendu du jour (valider l'ensemble des activités enregistrées pour un jour signifie qu'elles ne sont plus éditables. Il est possible de dévalider).
- **4** : Espace réservé à la création ou à l'édition d'une activité.
- **5** : Liste des temps enregistrés pour une semaine : en gras le temps enregistré des activités pour une journée, en face AM et PM : le temps de présence.
- **6** : Bouton « Temps de présence » qui permet d'éditer les temps de présence. L'utilisation des temps de présence est facultatif et permet de les différencier des activités enregistrées.

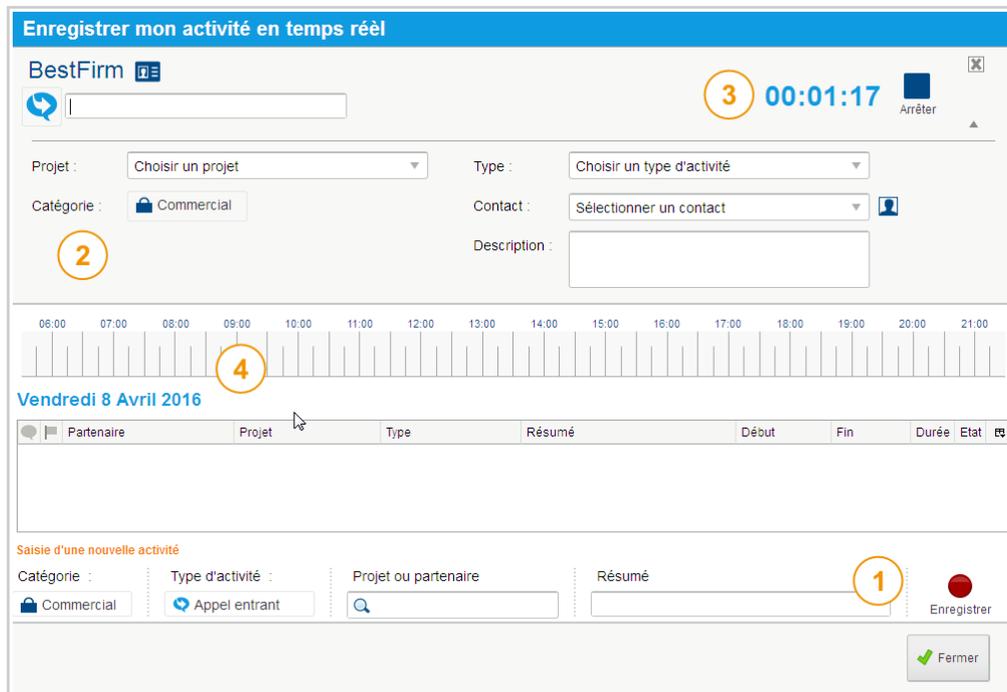
b) Enregistrer son temps de travail

L'enregistreur d'activité a pour fonction d'enregistrer le temps passé pour une activité, un appel entrant et sortant.



Le *Timetracking* est une fonctionnalité directement accessible sur le bureau utilisateur.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



- **1** Pour enregistrer son activité il faut choisir :
 - la catégorie : technique, commerciale, administrative.
 - l'activité : appel entrant, appel sortant, une activité.
 - le projet ou le partenaire qui indique sur quoi ou pour qui vous allez travailler.
 - et en facultatif le résumé qui peut être rempli à la fin de l'enregistrement.
- **2** Pendant l'enregistrement, effectuer votre appel, réaliser votre activité.
Vous pouvez compléter d'autres attributs comme associer un projet, ou une personne s'il s'agit d'un appel, ajouter une description.
- **3** A la fin de votre activité, arrêter votre activité en cliquant sur le bouton « Arrêter ».
- **4** Une vue chronologique vous offre un aperçu de l'ensemble de vos enregistrements.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

c) Gestion des tâches

Le tableau des tâches donne une visibilité sur les tâches en cours et programmées pour les semaines à venir.

Mes tâches

 Créer une nouvelle tâche

Date	Partenaire	Résumé	%	
Aujourd'hui				
Cette semaine				
Ce mois				
Le mois prochain				
> En retard (28)				

Informations générales

- Informations générales
- Participants
- Nouvelles tâches
- Projet
- Dossier

Informations principales

Résumé : Visible dans l'agenda

Partenaire : Est un jalon

Description :

B U *I*   **A** █

Durée : h Date de début : 08/04/2016 11:58

Etat : À faire Affaire pour : 08/04/2016 11:58

Avancement : 0 % Terminé le : 08/04/2016 11:58

Affecter les participants

Propriétés

Priorité : aucune Catégorie : commercial

Confidentialité : restreint(e) Ignorer dans les rapports

La fonctionnalité « créer une nouvelle tâche » implique de créer une tâche planifiée et de saisir les informations demandées.

Plusieurs participants peuvent être attribués à une tâche. Chaque participant voit alors la tâche dans la partie « bureau » de son compte utilisateur.

Note : il est possible de lier des éléments, par exemple une tâche entraîne une nouvelle tâche. Pour cela, lorsqu'on édite un objet (une tâche, un appel...) se rendre dans l'onglet « Nouvelles tâches ».

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

d) Les points ouverts

Les points ouverts permettent d'ajouter des tâches non planifiées afin d'anticiper et de noter les tâches à venir. La saisie se fait directement via le champ texte. Ensuite, il suffit d'appuyer sur la touche « entrée » ou sur l'icône « + » pour ajouter l'idée à la liste.



Pour transformer le point ouvert en une tâche, il faut éditer cette dernière et la planifier.

e) Les notes privées



- Les notes privées sont visibles seulement par leur créateur.
- Il suffit de cliquer sur ajouter une nouvelle note, et de choisir la couleur de celle-ci.
- A tout moment, vous pouvez modifier la couleur et le contenu de vos notes. Lorsque vous jugez vos notes expirées, vous pouvez les supprimer définitivement.

2.3.2 La Timeline

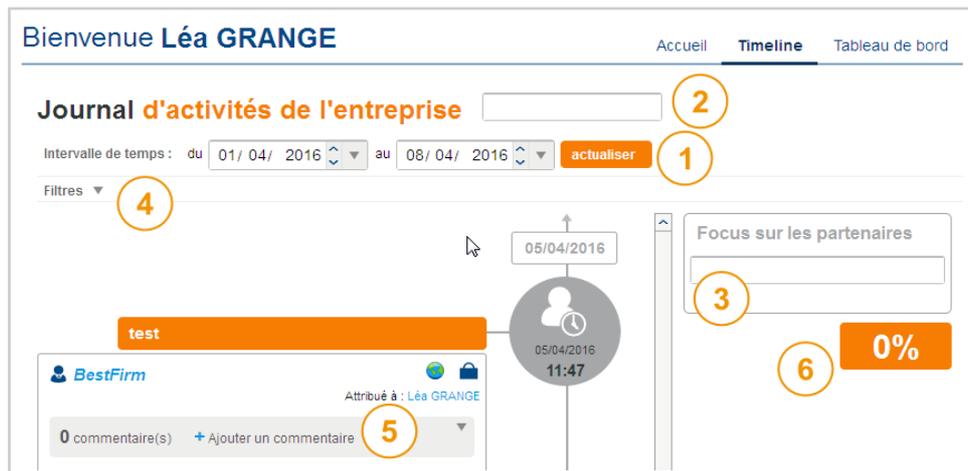
La Timeline donne une vue d'ensemble sur les activités de l'entreprise.

En temps réel, les activités, les appels, tâches et devis apparaissent de façon chronologique avec la possibilité de les commenter. Chaque utilisateur interagit avec le journal d'activités de l'entreprise. Il est donc possible de suivre un projet, un partenaire en particulier grâce aux filtres proposés sur la page.

Pour accéder à la Timeline, il faut cliquer sur l'onglet juxtaposé à celui de « Bureau ». Différentes

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

interactions vous sont proposées :

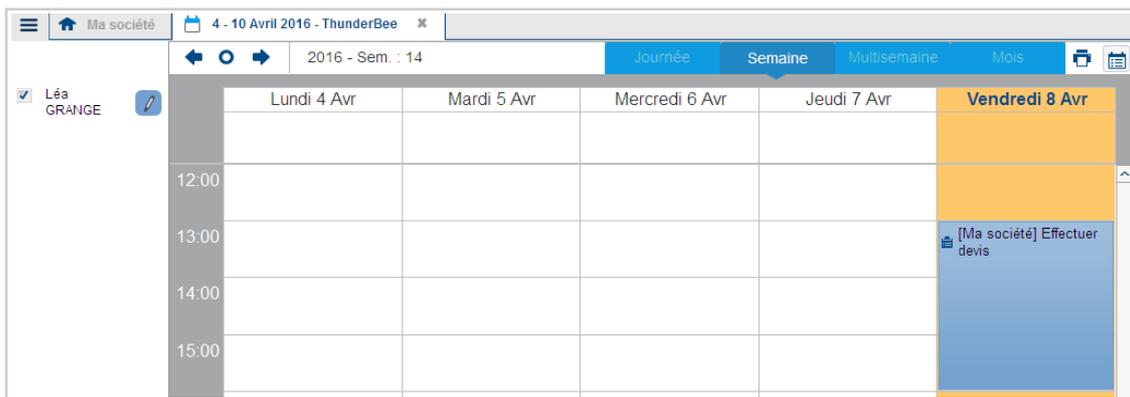


- **1** L'**intervalle de temps** facilite l'aperçu des données d'une période particulière. Par défaut, la Timeline affiche les données récoltées de la semaine en cours. Mais il est possible de vous renseigner sur des périodes antérieures.
- **2** La barre de recherche vous permet de faire vos propres recherches personnelles.
- **3** La fonctionnalité « **Focus sur un partenaire** » permet de mettre en avant un ou plusieurs partenaires particuliers. Tout ce qui est en lien avec le partenaire en question apparaîtra dans la Timeline. Pour revenir à la normale, il vous suffit de cliquer sur la croix à côté du nom du partenaire.
- **4** Les **filtres** vous permettent également de réduire les données en vous focalisant sur les appels ou les activités etc.
- **5** Écrire un commentaire sur une activité, une tâche.. permet d'enrichir le détail de celui-ci, de compléter ou de faire des propositions directement sur l'objet concerné.
- **6** Le pourcentage de scroll indique votre position dans la Timeline.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

2.3.3 L'agenda

L'agenda partagé de Thunderbee se base sur le module « Lightning » de Thunderbird.



Il permet d'afficher les tâches planifiées vous concernant, mais également d'afficher les agendas d'autres collaborateurs. Il est considéré comme une extension au logiciel.

Il affiche uniquement et seulement les tâches « en cours ». Par défaut les tâches ne sont pas visibles dans l'agenda. Lors de l'édition d'une tâche, il est nécessaire de cocher « visible dans l'agenda » pour activer son aperçu.

Plusieurs caractéristiques sont présentes dans cette fenêtre d'édition. Il est possible de **transformer une tâche en jalon**, d'affecter plusieurs participants à une tâche. Ces détails ont des répercussions sur l'agenda. Par exemple, en cas de participants multiples la tâche est clonée dans les agendas des collaborateurs.

L'agenda se présente sous différentes formes : aperçu de la journée / de la semaine / de plusieurs semaines / du mois. Des cases à cocher sont affectées à chaque personne, et chacune d'entre elles possède une couleur différente.

On accède aux informations en survolant les tâches. En sélectionnant la tâche, il est possible de renommer son intitulé. Et pour toutes autres modifications, on actionne la fenêtre d'édition de la tâche en double-cliquant.

D'autres interactions sont possibles comme copier / coller une tâche (effectuer un déplacement de la tâche dans un autre agenda), faire glisser des éléments dans l'agenda directement.

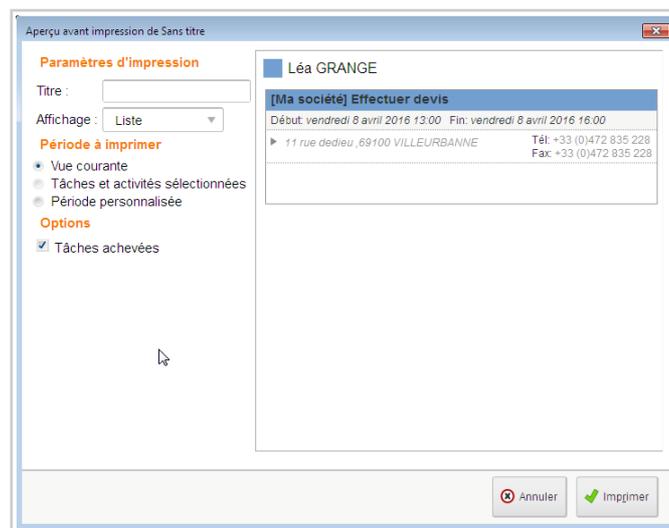
a) Cas-particulier du Jalon :

Cette tâche particulière s'affiche en en-tête de l'agenda, et est marquée pour toute la journée.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

b) Impression des agendas

Par ailleurs, les agendas peuvent être imprimés. La période peut être précisée en choisissant un filtre de date. Par défaut c'est l'agenda courant qui s'imprime.



c) L'agenda sur mobile

La fonctionnalité Agenda est également présente sur mobile par l'intermédiaire du module « Caldav » (pour Android, Caldav-Sync dans Google Play).

L'agenda du logiciel Thunderbee respecte le format standard des agendas mobiles et peut être synchronisé sur Android et Iphone.

2.3.4 Mon profil

En attente (comment modifier son profil utilisateur)

2.3.5 Tableau de bord

Le tableau de bord est aujourd'hui un supplément au logiciel Thunderbee et peut être créé sur demande en fonction des besoins de l'utilisateur.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

3. Démarrage

3.1 Création de partenaire

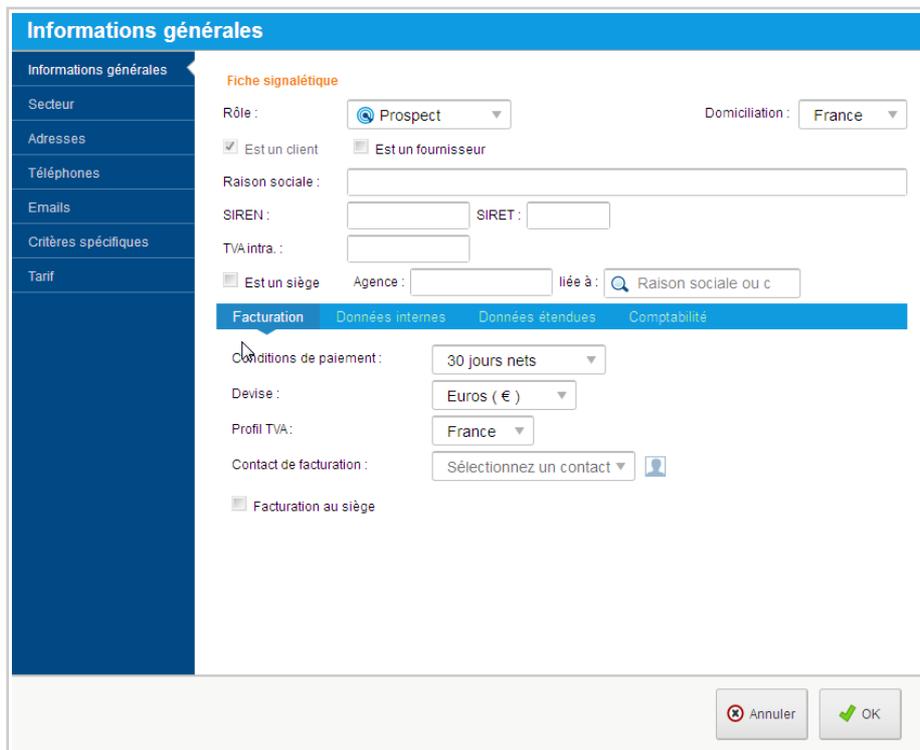
3.1.1 Éditer un partenaire

La fonctionnalité "Créer un partenaire" est également appelée "créer une nouvelle fiche". Plusieurs entrées permettent d'y accéder facilement.

Pour rappel, le libellé "partenaire" ou "fiche" représente une entreprise à laquelle nous allons pouvoir ajouter des contacts, associer à un projet etc.

Le bouton "créer une nouvelle fiche" et celui dans l'onglet relation client "créer un nouveau partenaire" ouvrent la fenêtre d'édition d'un partenaire.

Dans la fenêtre d'édition d'un partenaire, remplissez les différents champs et cliquez sur valider.



The screenshot shows the 'Informations générales' form for editing a partner. The form is divided into several sections:

- Informations générales** (selected):
 - Fiche signalétique**:
 - Rôle: Prospect (dropdown)
 - Domiciliation: France (dropdown)
 - Est un client (checked checkbox)
 - Est un fournisseur (unchecked checkbox)
 - Raison sociale: (text input)
 - SIREN: (text input)
 - SIRET: (text input)
 - TVA intra: (text input)
 - Est un siège (unchecked checkbox)
 - Agence: (text input)
 - liée à: Raison sociale ou c (dropdown with search icon)
- Facturation** (selected):
 - Conditions de paiement: 30 jours nets (dropdown)
 - Devise: Euros (€) (dropdown)
 - Profil TVA: France (dropdown)
 - Contact de facturation: Sélectionnez un contact (dropdown with user icon)
 - Facturation au siège (unchecked checkbox)
- Données internes** (disabled)
- Données étendues** (disabled)
- Comptabilité** (disabled)

At the bottom right, there are two buttons: 'Annuler' (cancel) and 'OK' (confirm).

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

a) Les portefeuilles

Une fiche partenaire est associée à un gestionnaire commercial et à un gestionnaire technique. Cela permet de regrouper les partenaires dans des portefeuilles gérés par différentes personnes.

Facturation	Données internes	Données étendues	Comptabilité	Notes
Portefeuille : <input type="text"/> Gestionnaire technique : <input type="text"/>				

Dans la partie « Données internes » de la fiche partenaire, deux champs sont disponibles : portefeuille et gestionnaire technique.

- Le portefeuille correspond à la partie gestion commerciale. Seul les contacts ayant pour rôle commercial, directeur commercial, assistant commercial peuvent être choisis comme gestionnaire commercial.
- Les utilisateurs ayant pour rôle technico-commercial sont associés à la partie gestionnaire technique.

Un partenaire fait parti d'un portefeuille utilisateur, si ledit utilisateur est choisi comme gestionnaire commerciale ou comme gestionnaire technique.

Les utilisateurs ayant pour rôle « commercial » n'ont accès qu'à leur portefeuille.

Note : Les utilisateurs ayant un rôle non contraint par les relations de vente comme « admin » ou gérant », peuvent être à la fois gestionnaire commercial et gestionnaire technique.

b) Les rôles partenaires

Le mot "rôle" dans le logiciel désigne les rôles utilisateurs qui permettent de gérer les différentes autorisations d'accès au logiciel, et les rôles partenaires qui permettent de définir la relation du partenaire avec votre société.

Ci-dessous la liste des rôles partenaires :

Les rôles	Les icônes
Suspect Partenaire peu qualifié / potentiel prospect.	

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Les rôles	Les icônes
Prospect Est un partenaire à démarcher/ potentiel futur client.	
Client Correspond à votre clientèle.	
Client final Correspond au client final de votre prestation.	
Fournisseur Partenaire qui vous fournit en fournitures.	
Central d'achat Partenaire qui regroupe les commandes d'un ensemble de clients.	
Prescripteur Partenaire, qui part de son activité, recommande vos offres/services.	
Prestataire Partenaire qui apporte des compétences, services et biens supplémentaires à votre entreprise.	
Franchise Partenaire considéré comme franchisé de votre entreprise.	
Administration Partenaire administratif	
Interne Votre entreprise	

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

3.1.2 Importer des partenaires

Importer des partenaires et contacts se fait facilement grâce à l'**assistant d'importation** dans le module de la relation client.



a) Les étapes de l'importation de contacts

- Préparer votre fichier CSV.
- Se rendre dans le module Relation client et cliquer sur "Importer un listing".
- Suivre les différentes étapes.
- Associer les colonnes aux libellés correspondant : n'oubliez pas que vous pouvez importer des notes et critères spécifiques du partenaire.
- Terminer l'importation.

A savoir : Chaque importation est assimilée à un fichier (que vous avez nommé dans l'assistant d'importation) qui va vous permettre de retrouver facilement l'ensemble des partenaires listés dans ce document.

b) Liste des champs importables

Liste des champs possibles d'importer lors de l'étape correspondance des colonnes.

Catégories	Champs
Informations principales	Raison sociale
	Activité
	CA
	Effectif
	Email

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Catégories	Champs
	Numéro de téléphone
	Fax
	Adresse (3 champs pour 3 lignes)
	Code postal
	Ville
Plus d'informations	Code
	Siren
	Capital social
	N°immatriculation (RCS)
	SIRET
	Code APE
	TVA Intra
Contact principal	Nom
	Prénom
	Adresse mail
	Ligne directe
	Mobile
	Fax
	Commentaire
Commentaire	Fusionner des colonnes dans le champs commentaire
Critères spécifiques	Les champs correspondant à vos critères spécifiques
Note	12 notes possibles

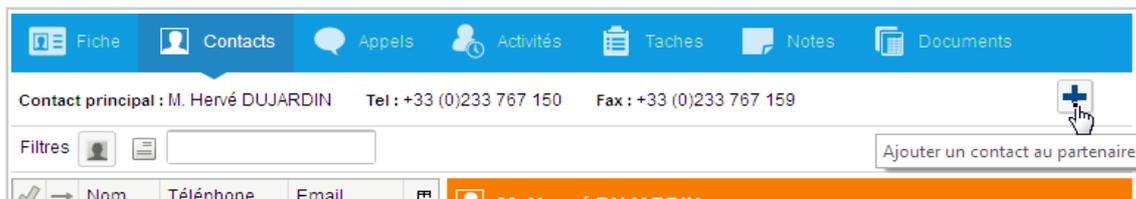
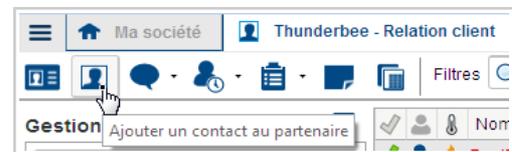
Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

3.2 Création de contacts

La création de contacts implique nécessairement la création de partenaire.

Une fois le partenaire créé, il est possible dans l'onglet de suivi de la relation client de lui ajouter des contacts.

- En cliquant sur le bouton contact.
- En cliquant sur le « + » de la fiche partenaire dans l'onglet « Contacts ».



3.2.1 Gestion des relations

Il est possible de configurer des relations d'assistant ou de responsable entre les contacts. Les paramètres choisis auront des répercussions sur des contacts qui sont utilisateurs de la plate-forme.

Les rôles utilisateurs qui sont affectés par ces relations sont les rôles en lien avec la partie vente (réf. Rubrique « autorisations utilisateurs ») : Directeur commercial, commercial, assistant commercial, technico-commercial.

a) Les assistants

Un utilisateur qui sera « assistant de » aura accès au portefeuille de la personne qu'elle assiste. **Seuls les technico-commerciaux et les assistants commerciaux peuvent avoir une relation « d'assistant de ».**

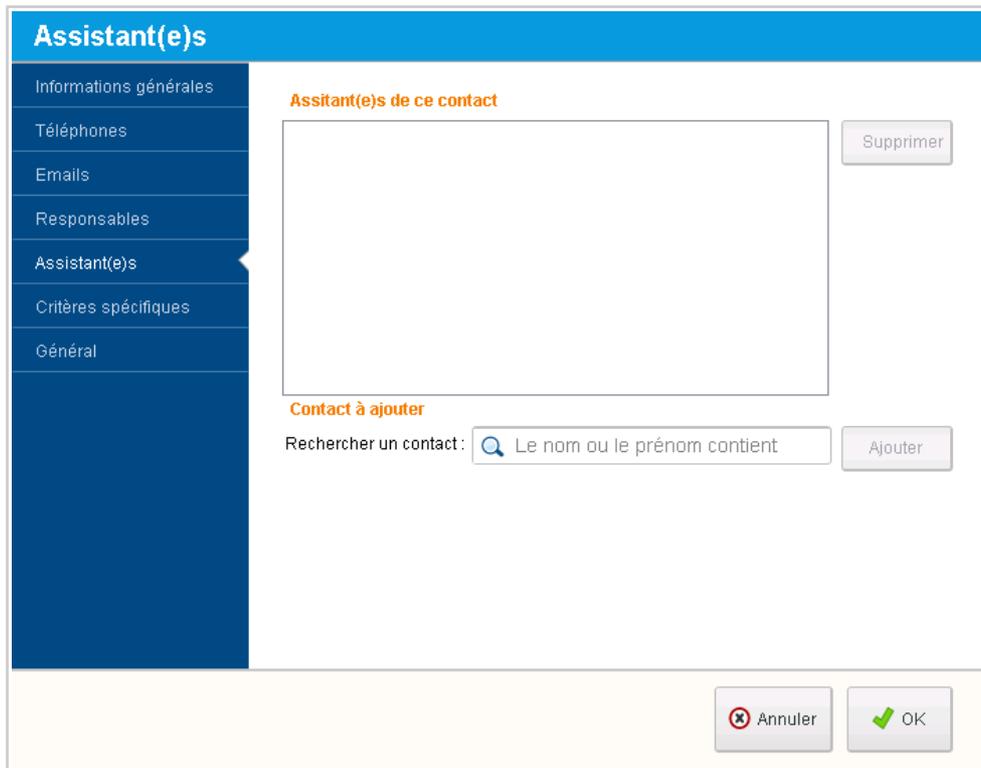
Exemple : un utilisateur technico-commercial assistant d'un commercial aura accès au portefeuille de ce dernier.

Pour configurer les assistants :

- Se rendre sur la fiche contact de la personne qui doit être assistée.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

- Aller à l'onglet « assistants ».
- Choisir l'utilisateur qui est assistant de ce contact.
- Valider.



Note : Un technico-commercial peut avoir comme assistant un autre technico-commercial. De même pour les assistants commerciaux.

b) Les responsables

Un utilisateur « responsable de » aura accès aux portefeuilles des personnes dont elle est responsable. Les utilisateurs qui sont sous sa responsabilité n'ont pas accès à son portefeuille. Seuls les directeurs commerciaux peuvent avoir une « responsable de ».

Exemple : Un responsable commercial est responsable de trois commerciaux et a donc accès à leur portefeuille.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Pour configurer les responsables :

- Se rendre sur la fiche du contact qui est sous la responsabilité de.
- Aller à l'onglet « responsables ».
- Choisir son ou ses responsables.
- Valider.

Note : Il est possible de créer une hiérarchie entre les différents directeurs commerciaux. Un directeur commercial peut être responsable d'un autre responsable commercial.

3.2.2 Contacts et utilisateur

Les contacts créés dans le module « Relation client » peuvent également devenir des utilisateurs du logiciel :

- Se rendre sur une fiche partenaire > onglet contacts.
- Choisir le contact qui doit devenir utilisateurs.
- Cliquer droit et choisir « configurer ce contact comme utilisateur ».
- Configurer l'utilisateur (réf. rubrique « créer un utilisateur »).
- Valider

3.3 Les produits

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



Avant de commencer toute opération, il est conseillé d'ajouter l'ensemble du catalogue produit de votre entreprise que ce soit des fournitures ou des services.

3.3.1 Familles et usages

a) Créer une famille de produits

Une famille de produit rassemble des produits sous un libellé général.

Exemple : Le produit « Câble réseau » aura pour famille « matériel réseau ».

Pour créer de nouvelle famille de produit : se rendre dans le module Produits et Stock/Organiser les familles de produits.

Note : Lors de la création d'une famille, le compte de charge achat et le compte de charge de vente définissent si les produits appartenant à cette famille sont du matériel ou des services.

Compte de charge achat :	<input type="text" value="606000"/>
Compte de charge vente :	<input type="text" value="706000"/>

Pour un produit matériel : compte de charge achat : 607000 et compte de charge vente : 707000.
Pour un produit de service : compte de charge achat : 606000 et compte de charge vente : 706000.
Cette distinction est importante pour différencier le matériel et les services lors d'un devis et pour la création de commande.

Une famille de produit ne peut être supprimée si elle est utilisée dans des fiches produits.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

b) Créer un usage

Un usage regroupe des produits autour d'une même d'une même finalité d'utilisation.

Exemple : Le produit « Câble réseau » aura pour usage « Installation d'un poste de travail ».

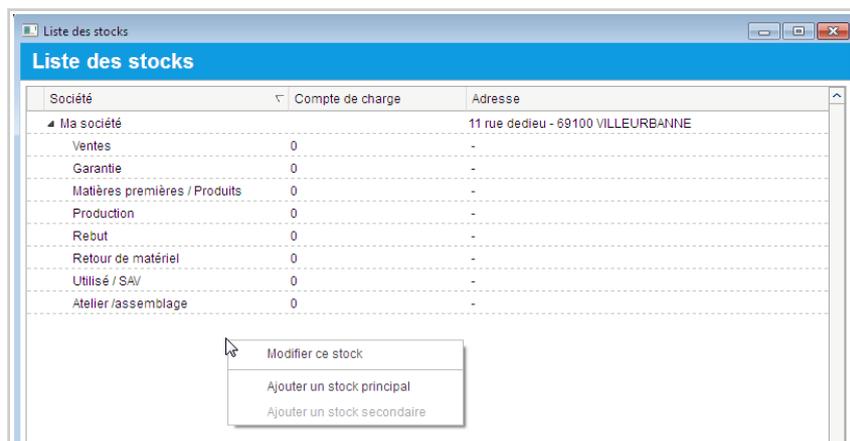
Un produit peut avoir plusieurs usages.

Pour créer et gérer les usages : se rendre dans le module Produits et Stock/Organiser les usages.

3.3.2 Gérer les emplacements

La fonction « gérer les emplacements » permet de visualiser la liste des stocks définis et les différents emplacements qui les composent.

Un stock peut avoir plusieurs emplacements. Un emplacement correspond à un lieu où est géré une partie du stock.



3.3.3 Création de produits

Pour créer un nouveau produit, cliquer sur le bouton « référencer un produit » dans la page d'accueil du module « Produits et stock » ; Ou dans l'onglet « Voir l'état du stock » cliquer sur le bouton « ajouter un nouveau produit ». Choisir entre « produit » et « produit générique ».

Un produit générique définit un produit avec des caractéristiques qui peuvent s'appliquer à plusieurs produits. Il est également important de distinguer les produits et les articles. Les produits appartiennent au catalogue, c'est ce qu'on vend aux clients. Les articles sont les éléments physiques stockés.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

a) Produit matériel

Le produit appelé « fourniture » ou « matériel » correspond à un élément physique à livrer chez un client. Il doit appartenir à une famille de produit matériel avec un compte de charge achat de **607000** et un compte de charge de vente de **707000**.

b) Produit de services

Le produit de service correspond à une prestation à réaliser pour un client comme une formation, réaliser une application etc. Il doit appartenir à une famille de produit de services avec un compte de charge achat de **606000** et un compte de charge de vente de **706000**.

c) Produit à assembler

Ce type de produit est destiné à être assemblé avec d'autres éléments afin de former un produit final. Le produit final est présenté dans le catalogue.

d) Éditer une fiche produit

La fenêtre d'édition d'une fiche produit se compose de plusieurs onglets :

- Les informations générales :
 - ➔ Champs à saisir sur les caractéristiques du produit.
 - Chaque produit a un code prix (classes) définit par une lettre allant de A à H.
 - Publié au tarif : Tarif prix public.
 - Cocher la case « suivi des numéros actifs » permet d'attribuer un numéro de série à chaque article stocké suite à une commande fournisseur.
- Description :
 - ➔ Ajouter une description au produit.
- Usages :
 - ➔ Indiquer les usages qui correspondent au produit.
- Composition :
 - ➔ Indiquer les produits qui sont nécessaires à son assemblage.
- Compatibles :

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

- Indiquer les produits qui sont compatibles ou tout simplement en lien avec le produit (exemple : des cartouches d'encre pour une imprimante).
- Fournisseurs
 - Ajouter les fournisseurs du produit.
 - Il n'y pas de gestion des frais de port des fournisseurs. Il est possible de l'anticiper en l'indiquant dans le prix du produit.
- Taxes
 - Ajouter des Taxes (exemple : La TVA a appliqué au produit).
- Prix
 - Permet de faire des calculs afin d'ajuster le prix en fonction des tarifs fournisseurs.

Note : Marquer un produit comme obsolète ne le bloque pas. Cela ajoute juste un critère de filtre supplémentaire lors de la recherche de produits.

4. Utilisation par module

4.1 Relation client

Le module Relation client permet de prime abord de gérer les partenaires et d'avoir un suivi détaillé de la relation client avec la possibilité de mettre en place des opportunités. Avec l'ajout d'autres modules, de nouvelles fonctionnalités viennent s'ajouter comme la gestion des devis, des commandes et des chantiers.

4.1.1 La fiche partenaire

Pour accéder à une fiche partenaire, il faut se rendre dans l'onglet « Suivre la relation client » ou utiliser la fonction « voir les derniers partenaires consultés ». Puis sélectionner un partenaire dans la liste des résultats afin d'afficher sa fiche.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

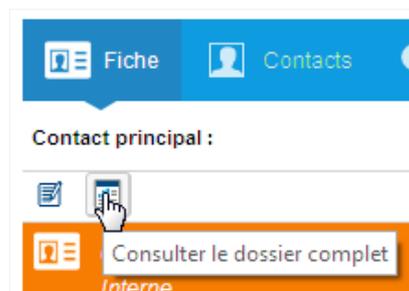


La fiche partenaire se divise en plusieurs catégories : la partie fiche qui rassemble les informations générales du partenaire, les contacts, les appels, les activités, les tâches, les notes. Tous ces éléments sont en lien avec le partenaire.

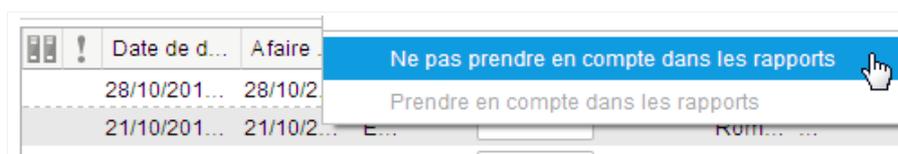
a) Le dossier complet

Le dossier complet permet de visualiser l'historique du partenaire ainsi que les informations générales.

Pour accéder au dossier complet d'un partenaire, sélectionner sa fiche et cliquer sur « consulter le dossier complet ».



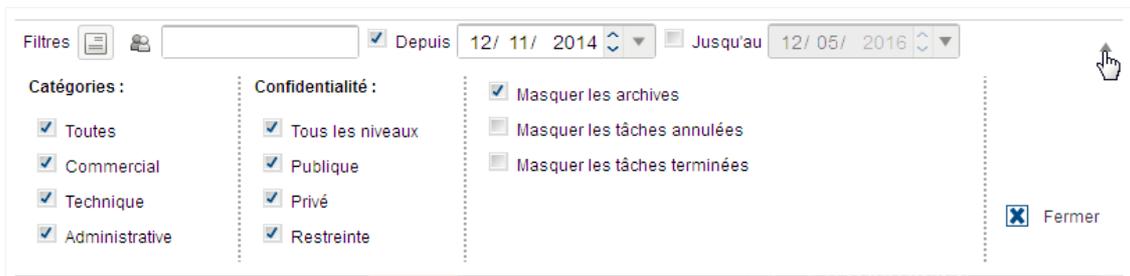
Il est possible de masquer des éléments dans ce rapport. Pour cela, il faut sélectionner l'élément en question, double-cliquer sur celui-ci pour faire apparaître le menu contextuel et choisir « Ne pas prendre en compte dans les rapports ».



Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

b) Archiver des éléments

Archiver des éléments permet de pas être parasiter par des éléments obsolètes, mais de garder tout de même une trace. Un élément archivé n'est plus affiché dans le rapport ni dans la liste des éléments de la fiche partenaire (si la case « masquer les archives » est cochée).



Pour archiver un élément, il faut l'éditer, se rendre dans l'onglet « général », et choisir « oui » pour archivé.



4.1.2 Rechercher un ou des partenaire(s)

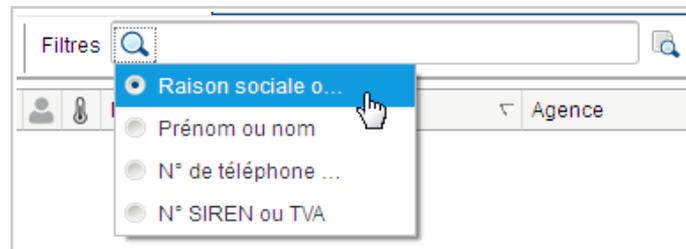
a) Les outils de recherche

Il est possible dans l'onglet de suivi de la relation client de chercher un ou plusieurs partenaires selon des critères précis.

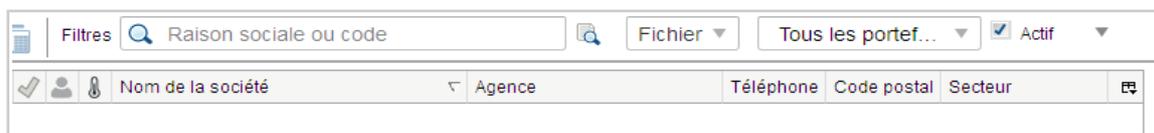
Avec un premier niveau de recherche :

- Saisir un terme et choisir un point d'entrée, en cliquant sur l'icône de gauche de la barre de saisie, entre « Raison sociale ou partenaire », « Prénom ou nom d'un contact », « n° de téléphone » et « N°Siren et TVA ».

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



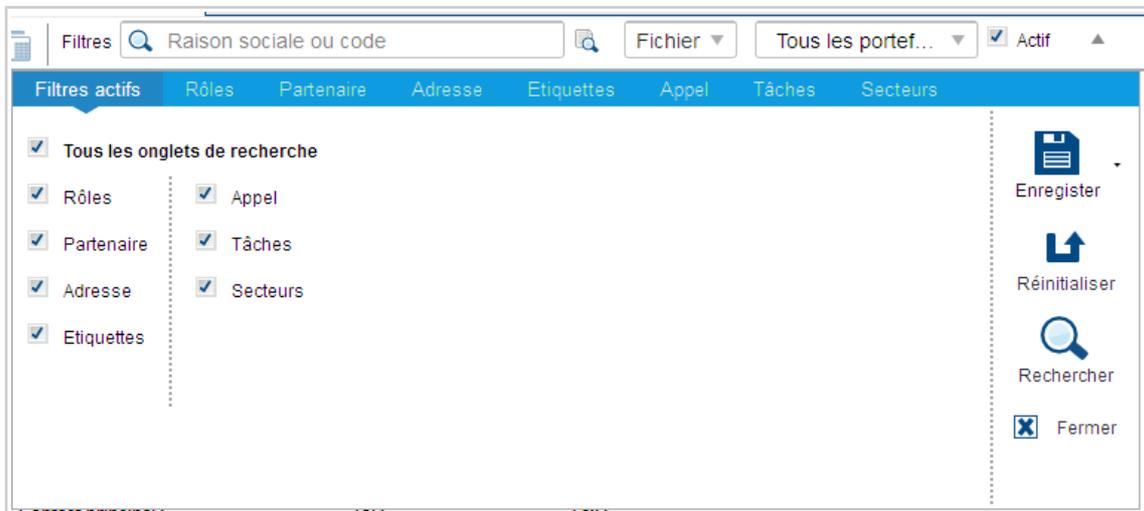
- L'icône de droite permet d'exécuter la recherche.
- Choisir un fichier pour effectuer une recherche par fichier d'importation.(Option selon les droits utilisateurs).
- Choisir un portefeuille pour effectuer une recherche par portefeuille (Option selon les droits utilisateurs).
- Décocher « Actif » pour afficher les partenaires classés comme inactifs.



L'icône sur le côté droit permet d'avoir un second niveau de recherche :

- Rechercher par rôles : Exemple : afficher tous les prospects.
- Par partenaire en indiquant des spécificités comme le domaine d'activité, le chiffre d'affaire.
- Par adresse : Il est de spécifier uniquement une ville, ou département.
- Par étiquettes : Les étiquettes permettent d'attribuer à des partenaires des mots clés.
- Par appels téléphoniques.
- Par tâches.
- Et par secteurs d'activité.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



Pour lancer la recherche, cliquer sur le bouton « rechercher ».

b) Enregistrer sa recherche

Il est intéressant d'enregistrer une recherche lorsque celle-ci devient récurrente. Il est également possible de la partager avec les autres utilisateurs.

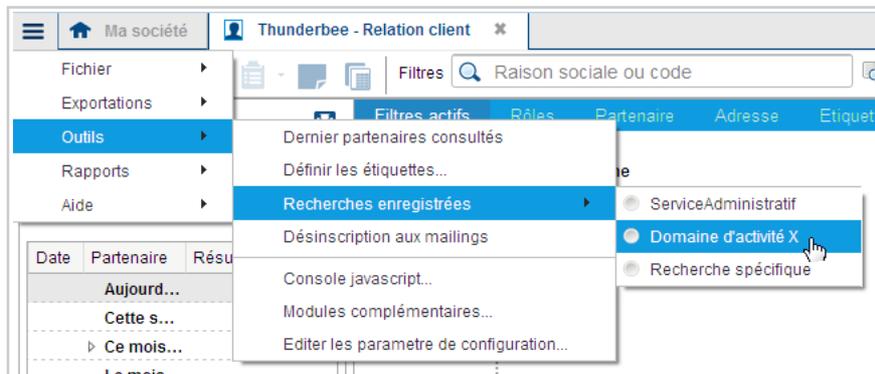
Cliquer sur le bouton « enregistrer » dans le second niveau de recherche.

Puis remplir les champs suivants :

- Le nom de la recherche afin de pouvoir la désigner.
- La catégorie à laquelle elle appartient.
- La confidentialité : est-il nécessaire de partager cette recherche ? Est-ce un outil commun à tous les utilisateurs ?
- Une description (facultatif).

Pour appliquer une recherche enregistrée, se rendre dans le menu principal/Outils/Recherches enregistrées/ Choisir la recherche à appliquer.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



c) Exporter les résultats

Une fois une recherche effectuée, il est possible d'en exporter les résultats en fichier CSV.

Se rendre dans le menu principal/Exportations/Exporter les résultats.

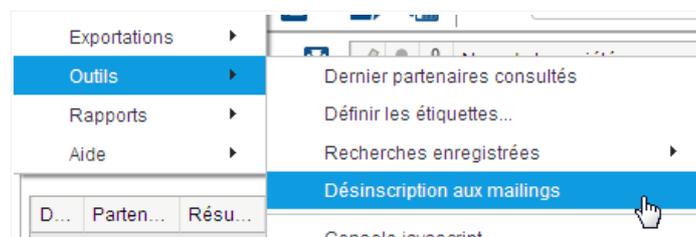
Note : D'autres exportations sont possibles : comme exporter les devis, les commandes clients. Elles ne sont pas en lien avec les résultats de la recherche. Une fenêtre de saisie s'ouvre afin d'affiner les critères d'exportations (date, portefeuille etc.)

4.1.3 Désabonnement aux listes de diffusion

Lors d'une recherche dans l'onglet de suivi de la relation client, il est possible d'exporter les résultats (réf. Paragraphe ci-dessus) avec la liste des e-mails de tous les contacts des partenaires recherchés. Cette liste peut servir, par exemple, pour l'envoi d'un mailing.

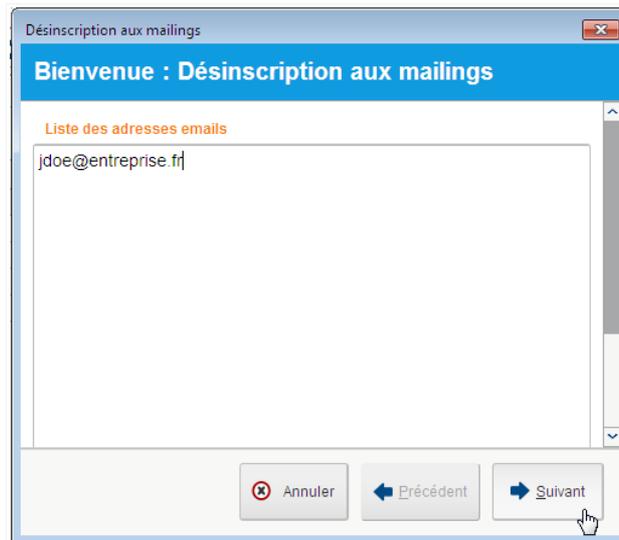
Pour éviter la prise en compte de certains e-mails, il est possible de les enlever de la liste lors de l'exportation de celle-ci.

Pour désinscrire en masse des e-mails :



Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

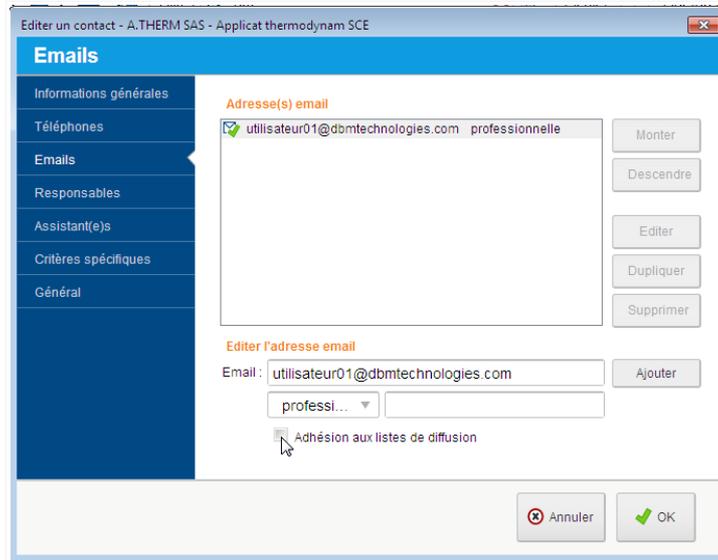
- Dans l'onglet Relation client, aller dans outils > Désinscription aux mailings.
- Suivez les étapes de désinscription.



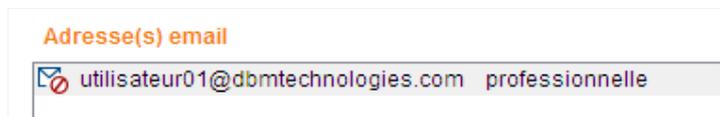
Pour désinscrire seulement un contact :

- Se rendre dans la rubrique « contacts » du partenaire.
- Cliquer droit sur le contact en question, puis sélectionner « modifier ».
- Se rendre dans l'onglet « emails » et éditer l'e-mail en question.
- Décocher « Adhésion aux listes de diffusion ».

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



- Cliquer sur « Ajouter » pour enregistrer les modifications.



Note : L'icône à côté de l'e-mail indique si, oui ou non, il est fait parti des listes de diffusion.

4.1.4 Gérer les opportunités

Les opportunités se gèrent en suivant le lien « Gérer les opportunités ».

a) Créer une opportunité

Il est possible de créer une opportunité directement sur la page d'accueil du module Relation Client en cliquant sur le bouton « créer une nouvelle opportunité », ou par l'intermédiaire de l'onglet de gestion des opportunités.

Remplir les informations générales de l'opportunité.

Une fois l'opportunité créé, il est possible de la modifier et d'avoir un CA révisé.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Client :	<input type="text"/>	Référence partenaire	<input type="text"/>
Libellé :	<input type="text"/>	CA révisé (€)	<input type="text"/>
CA prévisionnel (€)	<input type="text"/>	Date limite de validité	14/ 05/ 2016
Répondre pour le	14/ 04/ 2016	Etat	Détectée
Indice de confiance	★★★★★ Probable		Détectée
Description	<input type="text"/>		En cours
Code	OP0006		Gagnée
Date de détection	14/ 04/ 2016		Non répondue
			Perdue

Le suivi de l'opportunité se fait par son état : Détectée, En cours, Gagnée, Non répondue, Perdue.

b) Transformer une opportunité en devis

Une fois une opportunité gagnée, l'utilisateur peut la transformer en devis dans l'onglet de gestion des opportunités.

- Cliquer droit sur l'opportunité concernée. Un menu contextuel s'affiche, choisir « Créer un devis ».

L'onglet de création de devis va s'ouvrir.

Dans l'onglet de gestion des opportunités, les devis liés aux opportunités sont affichés dans le tableau « Devis associés ».

4.1.5 Gérer les devis

Les devis se gèrent en suivant le lien « gérer les devis ».

Sur la page d'accueil du module de « Relation client », un aperçu des devis existants sont affichés.

a) Créer un devis

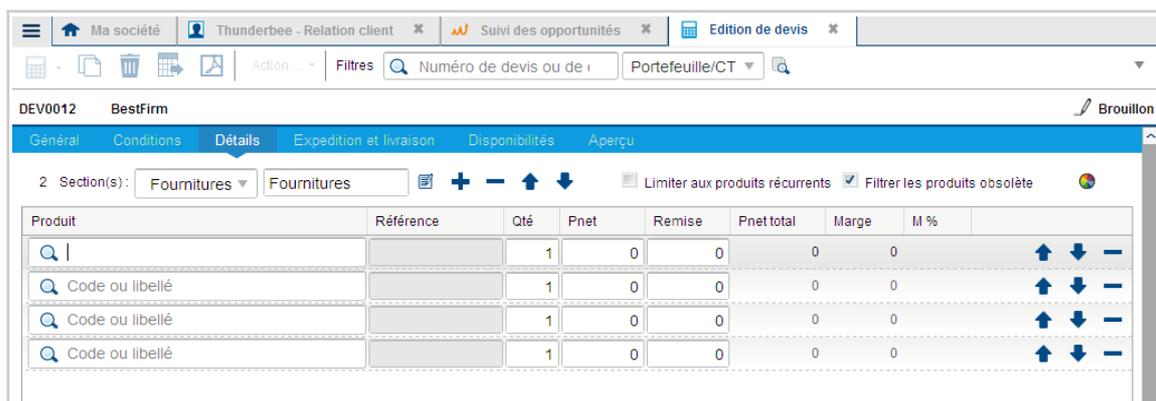
Il est possible de créer un devis directement sur la page d'accueil du module Relation client en cliquant sur le bouton « Créer un nouveau devis », par l'intermédiaire de l'onglet de gestion des devis.

Dans l'onglet de gestion des devis, l'utilisateur peut choisir entre un devis simple ou un devis par grille

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

de tarif. Remplir :

- Les informations générales.
- Les conditions de règlement.
- Le détail : choisir les produits correspondant au devis.
- Expédition et livraison : vérifier les adresses et frais de transports.
- Disponibilités : vérifier la quantité des produits disponibles.
- Aperçu du devis dans son ensemble avec l'application d'un *template*.



Différence entre devis simple et devis par grille de tarif : La sélection des produits se fait différemment.

La sélection de produits pour un devis simple se fait par recherche du code ou du libellé du produit.

La sélection de produits pour un devis par grille de tarif se fait par usage de produit :

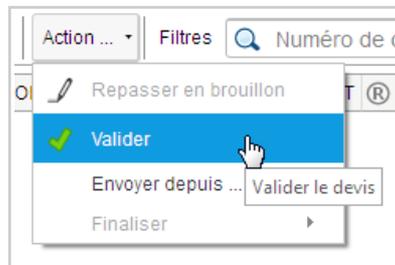
- Choisir un usage dans la liste déroulante.
- Cocher les produits concernés par le devis. Ils peuvent être classés par sous usage.

b) Processus de validation d'un devis

La validation d'un devis se fait en plusieurs étapes.

Le bouton « Action » permet de passer d'une étape à une autre.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



À la création d'un devis, son statut est brouillon.

[Action : *En attente de validation ou Valider*] Selon la configuration du logiciel, un commercial peut demander une validation de son devis à son supérieur. Après relecture, le devis est ensuite validé par le directeur commercial.

[Action : *Repasser en brouillon*] Il est possible de dévalider un devis avec la fonctionnalité « repasser en brouillon ».

[Action : *Envoyer depuis*] Une fois validé, il peut être envoyé soit par l'interface Thunderbee si celle-ci est correctement configurée soit par autre agent en exportant le devis au format PDF. Le devis est alors marqué comme « envoyé ».

[Action : *Finaliser : refusé*] Le devis peut être refusé, il est alors marqué comme tel.

[Action : *Finaliser : contrôle saisie commande*] Ou s'il a été accepté, il passe en statut « validation avant commande ».

Pour finaliser le devis et créer la commande et le projet associé, il faut ouvrir de nouveau le devis, vérifier les données et le valider définitivement.



La commande validée, le devis est alors marqué comme accepté.

4.1.6 Gestion des chantiers

Un chantier est un regroupement de projets pour un même partenaire. Il est créé à la validation finale

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

du devis (création de la commande). Lors de la création d'une nouvelle commande, il est possible d'y associer un chantier existant.

La page « Gestion des chantiers » permet de rechercher les chantiers et d'avoir un aperçu de l'ensemble des éléments.

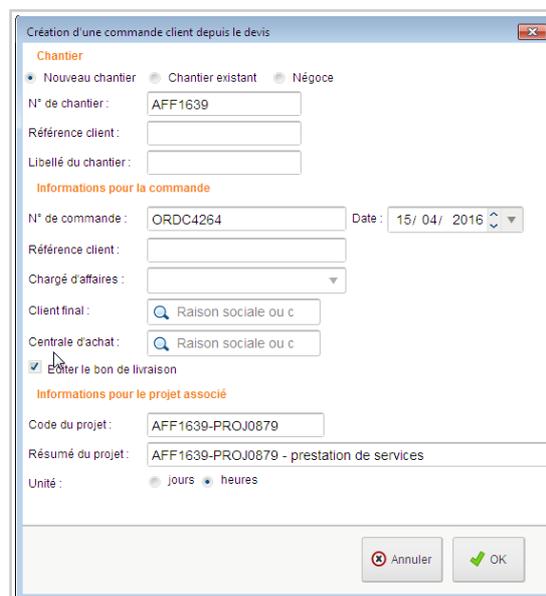
4.1.7 Gérer les commandes

La page de gestion des commandes permet de voir les commandes en cours et de procéder à des exportations.

a) Créer une commande

Il y a deux manières possibles de créer une commande :

- à la finalisation d'un devis,



- ou par le bouton « créer une nouvelle commande ». Cette fonction ouvre l'onglet de création de devis à l'étape « validation avant commande ». La manipulation est la même que pour la création d'un devis (sauf qu'il n'y a pas toutes les étapes de validation).

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

4.2 Support ticketing

Gérer les tickets via l'interface Thunderbee aide à l'optimisation du support technique.

Pour avoir un accès à la fonction « Gestion des tickets », le logiciel doit être configuré en amont et peut être couplé avec un logiciel spécialisé comme OTRS. Elle est présente par défaut dans la version de base de Thunderbee.

La fonction activée sur votre compte utilisateur, il est possible de l'utiliser lors de l'enregistrement de votre activité ou d'un appel téléphonique.

- Pendant l'enregistrement, créez un nouveau ticket.
- A la fin de votre enregistrement, vous allez pouvoir éditer votre nouveau ticket de la même façon qu'on édite une tâche.
- Vous pouvez retrouver vos tickets dans la liste des tâches. Ils ont un numéro particulier qui les distingue (numéro de ticket). La gestion des tickets se gère avec les mêmes statuts que les tâches (à faire, en cours, terminé, annulé).

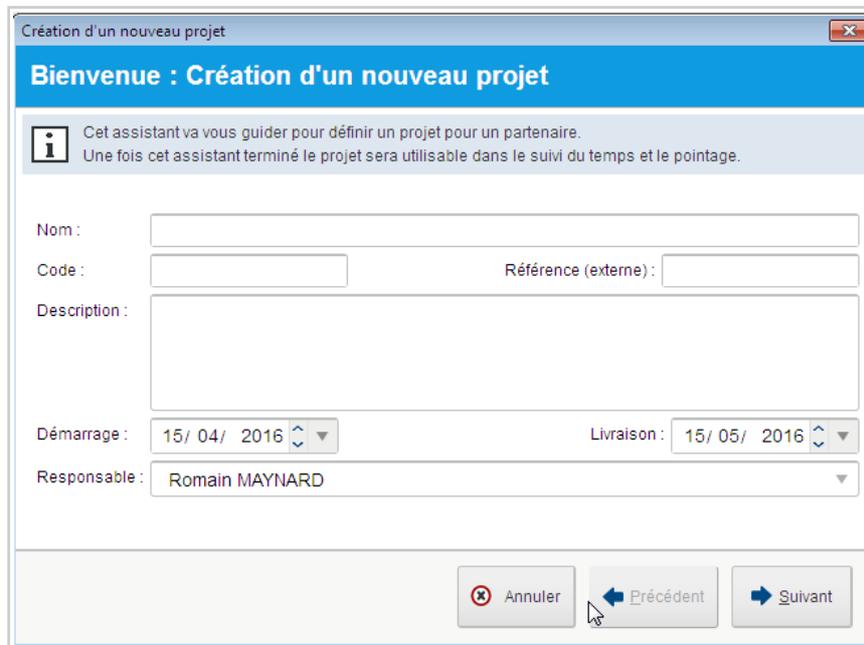
4.3 Projet

4.3.1 Créer un projet

Un projet peut être créé de deux façons différentes :

- Lors de la création d'une commande de services (dernière étapes du devis : capture d'écran ci-dessus), le projet lié va être créé. Pour retrouver cet élément, il faut se rendre dans le module « Projet ». Il apparaît dans la liste des projets. Si vous ne le trouvez pas, vous pouvez effectuer une recherche.
- Dans le module « Projet » en cliquant sur « créer un nouveau projet ». Suivre les différentes étapes de création.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



À chaque projet est associé un ou des bons d'intervention. Lors de la création d'un projet, un bon d'intervention est créé en mode brouillon. Un bon d'intervention permet de gérer et de suivre le temps passé sur un projet et de définir les heures facturables ou non.

4.3.2 Gérer les bons d'intervention

Les bons d'intervention sont gérés dans le module « Projet », onglet « Bons d'intervention ». Un bon d'intervention est créé pour chaque projet.

Le premier tableau liste les bons d'interventions en mode « brouillon ». Pour gérer le suivi des activités effectuées et valider le bon, il faut cliquer droit sur le bon pour ouvrir le menu contextuel.

Une fois la fenêtre de gestion du bon ouverte :

- Pour valider le bon, cliquer sur le bouton en haut à droite « Valider ».
- Pour enregistrer les modifications sans le valider le bon, cliquer sur le bouton en bas à droite « Enregistrer »

Il est possible de valider le bon alors que le temps passé attendu est incomplet. Cela permet d'avoir un premier bon d'intervention validé pour établir une facture partielle par exemple. Ce même bon reste

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

également en mode brouillon jusqu'à l'ensemble des heures passées attendues soient validées. Lorsqu'on valide le bon à plusieurs reprises, en apportant des modifications, un nouveau bon d'intervention est créé. Celui-ci possède un numéro de bon qui lui est propre.



The screenshot shows a software interface for managing work orders. At the top, there are several input fields: 'N°' (number) with the value 'IN000101', 'Date' (30/03/2016), 'Commande' (ORDC4195), 'Client' (TECHNIREF), 'Projet' (AFF1372_Inte...), 'Reste à faire' (07:00), and 'Consummé' (04:13). A green checkmark icon and the text 'Valider' are visible on the right. Below these fields is a navigation bar with tabs: 'Temps passé', 'Synthèse', 'Détails', 'Bons précédents', and 'Aperçu'. Under 'Temps passé', there are date range selectors (Du 30/09/2015 Au 30/09/2015) and a 'Masquer les éléments non pris en compte' checkbox. A table below shows a list of activities with columns for 'Collaborateur', 'Date', 'Durée', 'Résumé', 'Type d'activité', 'Fac.', and 'Sel.'. The first row shows 'Gaetan QUIERE' on '30/09/2015 09:16:00' with a duration of '02:44:00' and a summary of 'paramètres sonde sans fil'.

a) Valider un bon d'intervention

Un bon d'intervention se compose en plusieurs onglets :

- Temps passé :
 - ➔ Liste les activités, les appels entrants et sortants enregistrés et associés aux projets.
 - Cocher ou décocher les éléments facturables ou non.
 - Sélectionner les éléments à prendre en compte pour établir le bon.
- Synthèse :
 - ➔ Aperçu détaillé de l'ensemble du projet :
 - Détail par activité et bilan hebdomadaire.
 - Synthèses journalières par personne.
- Détails :
 - ➔ Liste les produits en lien avec le projet.
 - Permet de pointer les quantités livrées.
 - Il est possible d'ajouter de nouveaux produits (uniquement des produits de service).
- Bons précédents :
 - ➔ Liste et aperçu des bons d'intervention validés et liés au même projet.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

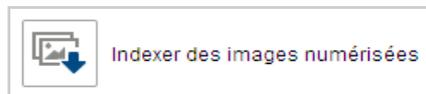
- Aperçu :
 - Aperçu du bon d'intervention en cours d'édition.

4.4 Gestion des documents

L'indexation de vos documents se fait à travers le module Documents. Plusieurs choix sont possibles. Vous pouvez indexer des images numérisées et les rassembler sous un même libellé. Indexer tout type de fichiers et les attribuer à un partenaire. Il suffit ensuite de les retrouver dans votre fiche partenaire, onglet document. Que ce soit des documents aux formats .pdf, .doc, .odt, il est possible de les retrouver dans Thunderbee.

4.4.1 Indexer des images numérisées

La fonction « Indexer des images numérisées » permet de rassembler des fichiers (jpeg, png) dans un même document et de l'associer à un partenaire.



- Dans le module « Gestion des documents » :
 - Cliquer sur le bouton « Indexer des images numérisées ».
 - Sélectionner le répertoire qui rassemble l'ensemble des images.
 - Cocher les images à indexer et valider.
 - Choisir le partenaire en lien avec ces images.

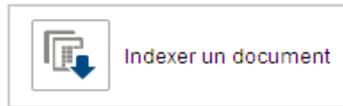
Il est possible d'ajouter de créer un nouveau document qui rassemble les images cochées ou de les ajouter à un document existant.

4.4.2 Indexer des documents

a) Indexer un document

Indexer un document à un partenaire sert à rassembler au même endroit toutes les pièces en lien avec celui-ci comme les devis, les plaquettes de présentation etc.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



- Cliquer sur le bouton « Indexer un document » (indexer un document à la fois).
- Choisir le partenaire concerné.
- Cliquer sur l'espace de dépôt pour importer votre fichier.
- Cliquer sur « Enregistrer »
- Remplir les informations liés aux documents
- Valider

b) Indexation rapide

L'indexation rapide offre la possibilité d'indexer plusieurs documents en même temps.

- Choisir le partenaire concerné et glisser / déposer vos fichiers dans la zone d'indexation.
- Par la suite, retrouver vos documents dans la partie "Documents récents". Double-cliquer dessus pour l'ouvrir dans la visionneuse.



Note : Pour ajouter des informations aux documents indexés avec l'outil « indexation rapide », cliquer droit sur le document en question dans la liste des documents récents et sélectionner « modifier ce document ».

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

4.4.3 Les documents produits

Les documents produits sont des documents associés à un produit comme une documentation, une procédure d'installation. Ils se trouvent dans l'onglet « Produits ».

- Se rendre dans l'onglet « Produits ».
- Cliquer sur « Indexer un document ».
- Sélectionner le produit correspondant au document.
- Indexer votre document.

Il est alors disponible dans la liste des documents produits. La liste des documents associés à un produit est également visible dans le module « Produits et stock », dans l'onglet « gestion du stock » : il suffit de faire une recherche sur le produit en question et de regarder les informations dans la fiche produit.

4.5 Produits et stock

Le module « Produits et stock » offre plusieurs possibilités de la création à la gestion des produits, à la gestion de commandes clients et fournisseurs. La page d'accueil du module fournit un tableau de bord sur les approvisionnements afin d'anticiper le manque de certains produits.

4.5.1 Gérer le stock

Pour gérer le stock, cliquer sur le bouton « voir l'état du stock ». Cela ouvre un nouvel onglet.

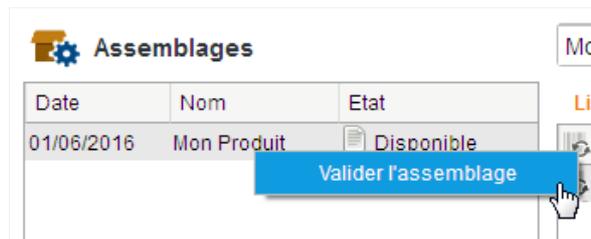


Celui-ci est composé de plusieurs parties :

- Produits et stock :
 - ➔ Gestion du catalogue (produits finaux proposés aux clients) avec un aperçu de la fiche produit
 - ➔ Gestion des produits (articles en stock) avec un aperçu des informations liées.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

- Barre de recherche pour afficher un ou plusieurs produit(s).
- Production :
 - Gestion des gammes de produits.
 - Une gamme de produits regroupe l'ensemble des produits pour l'assemblage d'un produit final.
 - Pour créer un nouvel assemblage, cliquer sur une gamme de produits, choisi nouvel assemblage.
 - Liste les assemblages.
 - Pour finaliser un assemblage, cliquer droit sur les bons dans l'encart « assemblages » et valider.



- Commandes clients :
 - Gestion des commandes clients avec une barre de recherche intégrée.
- Commandes fournisseurs :
 - Gestion des commandes fournisseurs avec une barre de recherche intégrée.
- Bons :
 - Gestion de l'ensemble des bons.
 - Le menu en haut à gauche permet de créer des nouveaux bons de réception, livraison et assemblage.

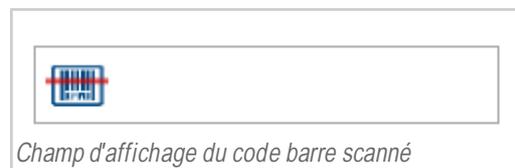
Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



Note : Il faut distinguer les produits stockés et le **stock virtuel**. Ce dernier anticipe le nombre de produits en stock en le diminuant en fonction des commandes en cours non terminé, et en l'augmentant en fonction des commandes terminés mais non reçues.

4.5.2 Scanner un produit

Il est possible de scanner le code-barre d'un produit afin de faire afficher la fiche qui lui correspond. Le code-barre scanné s'affiche dans l'encart prévu à cet effet.



4.5.3 Gérer les bons

a) Bons de réception

Le bon de réception permet de pointer la réception des produits achetés chez un fournisseur et de faire l'état des lieux de la réception.

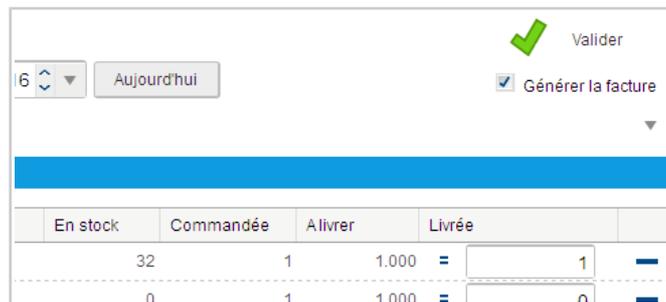
N° de bon : BR000492		0 / 26  Valider	
Date de bon :	18/ 02/ 2013  Aujourd'hui		
A poin...	Quantité	Commentaire (publique)	
0 / 1  0 / 1 	= <input type="text"/>	<input type="text"/>	

- Ouvrir le bon, pointer les produits reçus et valider.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

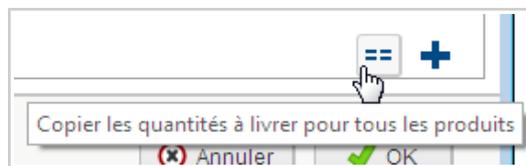
b) Bon de livraison

Le bon de livraison permet de pointer les quantités livrés aux clients et de générer la facture correspondante.



En stock	Commandée	A livrer	Livrée
32	1	1.000	1
n	1	1.000	n

- Ouvrir le bon, pointer les produits livrés et valider.
- Cliquer sur le bouton « égal » pour copier les quantités à livrer pour tous les produits.



c) Bon d'assemblage

Le bon d'assemblage détaille les produits à assembler pour finaliser une commande par exemple.



- Dans l'onglet "voir l'état du stock", rubrique "bons : créer un nouveau bon d'assemblage"
- Chercher le produit à réaliser, ou un numéro de série.
- Valider le bon d'assemblage une fois le montage terminé.
- Il est possible de créer un nouveau bon d'assemblage à partir d'une gamme de produit dans la

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

rubrique "production" de l'onglet "voir l'état du stock".

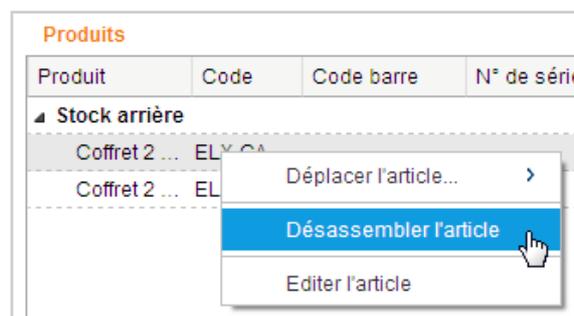


d) Bon de désassemblage

Le bon de désassemblage indique qu'un produit à été désassemblé afin de récupérer une pièce par exemple.

Pour désassembler un produit :

- Le rechercher dans l'onglet « gestion du stock ».
- Cliquer droit sur un des articles stock.



- Choisir « Désassembler l'article ».

e) Bon d'inventaire

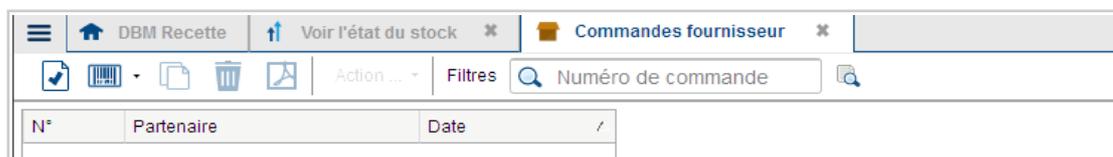
La fonction « bon d'inventaire » est en cours de création.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

4.5.4 Gérer les commandes fournisseurs

Pour suivre les commandes fournisseurs, cliquer sur le bouton « suivre les commandes fournisseurs ».

Cette fonctionnalité permet de suivre les commandes fournisseurs et de créer de nouvelles commandes.



L'interface est similaire à celle de la gestion d'un devis.

- Cliquer sur « Ajouter une commande » pour créer une commande fournisseur.
- Remplir :
 - ➔ Les informations générales.
 - ➔ Les conditions de la commandes.
 - ➔ Le détail des produits commandés.
 - Enregistrer la référence du produit avec l'icône « + ».
 - ➔ Les informations de livraison.
- Cliquer sur « Enregistrer » pour enregistrer la commande en mode brouillon.
- Une fois la commande enregistrée, il est possible de changer son statut brouillon à « passer en attente ».
- Lorsque la commande est en attente, il faut créer un bon de réception et pointer les produits livrés afin de passer la commande fournisseur en statut « réceptionnée » ou en statut « réceptionnée (partiel) »
- Il est tout à fait possible d'annuler une commande fournisseur, ou une fois certains produits livrés d'annuler le reliquat.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

4.5.5 Les extraits de tarifs

Les extraits de tarifs permettent d'appliquer des tarifs personnalisés à un partenaire.



- Gérer les tarifs :
 - ➔ Gestion et création de tarifs préférentiels associés ou non à une centrale d'achat.
 - Exemple : création d'un tarif spécifique pour des adhérents.
 - Pour un même code (exemple : T02), le pourcentage de remise peut varier selon la classe du produit (A à H).
- Créer un nouvel extrait de tarif :
 - ➔ Créer des tarifs spécifiques sur la base d'une tarification définie dans la partie « Gestion des tarifs », pour un partenaire.
 - ➔ Choisir les produits concernés dans l'onglet détails (produits rangés par usage).
 - ➔ Tous les extraits de tarifs créés sont affichés dans la liste en dessous des boutons.

4.5.6 Gérer le réapprovisionnement

La page d'accueil du module « Produits et stock » met à disposition un tableau de gestion des approvisionnements. Celui-ci affiche le stock en cours.

Des alarmes s'affichent lorsqu'un produit n'a plus sa quantité minimum en stock, ou lorsqu'un produit est en rupture de stock.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Approvisionnement

en cours

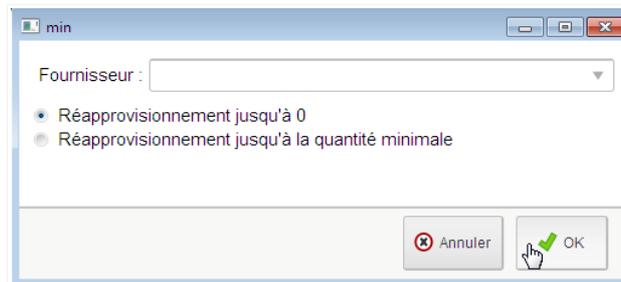
Date	Fournisseur	Commande	Qté/
07/...	CAREL	ORD2698	
03/...	ELEXO	ORD2452	
08/...	ELEXO	ORD2495	
09/...	ELEXO	ORD2498	

1 Approvisionner

28 Approvisionner

Pour réapprovisionnement le stock rapidement :

- Cliquer sur l'alarme en question
- Choisir un fournisseur et une des deux options :



- ➔ Réapprovisionnement jusqu'à 0 :
 - Réajuster le stock en fonction des commandes en cours.
- ➔ Réapprovisionnement jusqu'à la quantité minimale.
- Une commande est créé en statut brouillon.

4.6 Facturation

Le module « Facturation » propose un onglet pour gérer les factures clients et un autre pour gérer les factures fournisseurs.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		



4.6.1 Gérer les factures clients

a) Créer une nouvelle facture

Cliquer sur le bouton « créer une nouvelle facture »

- Saisir les champs et associer la facture à une commande client.
- Cliquer sur « Ok » pour l'enregistrer.
- Ou cliquer sur « Valider » pour valider la facture. La facture a alors un statut « à payer ».

b) Facture à établir

Le tableau des factures à établir liste les commandes en attente de facturation.

- Cliquer droit sur la commande et sélectionner ajouter une facture.
- La fenêtre d'édition d'une facture s'ouvre :
 - ➔ Sélectionner les bons à facturer.
 - ➔ Valider la facture pour créer une facture « à payer ».

c) Valider le paiement d'une facture

- Dans le tableau « recherche rapide », rechercher la facture à valider.
- Cliquer droit et sélectionner « marquer comme payée ».

Note : La facture doit être en statut « à payer » pour afficher ce menu contextuel. Il est également possible de créer un avoir en sélectionnant « créer un avoir ».

d) Exporter les factures

- Cliquer sur le bouton « exporter les factures ».
- Saisir les critères d'exportation (date, tous, choisir un ou des partenaire(s)).

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

e) Gérer l'affacturage

L'affacturage permet de gérer la facturation de certains partenaires en passant par une société tiers.

Si l'affacturage est nécessaire à chaque facturation pour un partenaire, modifier la fiche du partenaire et sélectionner « Utiliser l'affacturage ». Si l'affacturage est ponctuel, il est possible à la création de la facture de cocher « Cédée au factor ».

f) Exporter les mouvements comptables

- Cliquer sur le menu principal/Exportation/Exporter les mouvements comptables

Lors d'une exportation des mouvements comptables, il est possible de marquer les factures qui vont être exporter. Une fois cette manipulation faite, la date de l'exportation de la facture sera retranscrite dans le tableau des factures établies.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Li	Np	Dte	Compte	Auxiliaire	Référence	Libellé	Devise	Débit	Crédit
2	1	VTE	06/04/16	4110000		FAC6771	Entreprise1	EUR	5070,6	0
3	2	VTE	06/04/16	7070000		FAC6771	Entreprise1	EUR	0	4225,5
4	3	VTE	06/04/16	4457120		FAC6771	Entreprise2	EUR	0	845,1
5										
6										
7										
8										
9										
0										

Exemple de fichier CSV des mouvements comptables

4.6.2 Gérer les factures fournisseurs

a) Créer une nouvelle facture fournisseur

- Cliquer sur le bouton « Créer une facture fournisseur ».
- ➔ Saisir le fournisseur correspond et compléter les champs.
- ➔ Cliquer sur suivant.
- ➔ Sélectionner la commande associée à la facture.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

→ Valider

- Une fenêtre de pointage des produits de la fenêtre s'ouvre
 - Valider pour passer la facture en statut « à payer »
 - Cliquer sur « Ok » pour passer la facture en statut « en cours ».

b) Pointer les factures fournisseurs

- Double-cliquer sur une commande fournisseur pour ajouter une nouvelle facture.
- Suivre les étapes de création d'une nouvelle facture.

c) Marquer comme payer

Dans le tableau « recherche rapide », rechercher votre la facture à maquer comme payer.

Cliquer droit sur celle-ci et sélectionner « marquer comme payer ».

Note : La facture doit avoir le statut « à payer » pour afficher ce menu contextuel.

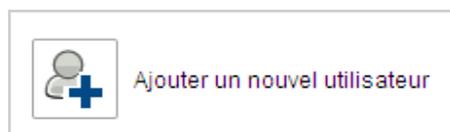
4.7 Paramètres logiciel

4.7.1 Gérer les utilisateurs

La partie « Utilisateurs et groupes » permet de gérer l'ensemble des utilisateurs du logiciel Thunderbee.

a) Créer un nouvel utilisateur

- Cliquer sur le bouton « Ajouter un nouvel utilisateur ».



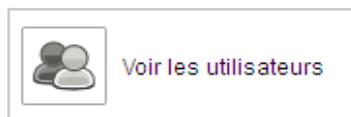
- Suivre les étapes de l'assistant de création d'un utilisateur :
 - Saisir les informations (choisir un partenaire et un contact existant ou créer un partenaire et contact).
 - Appliquer les droits sur les différents modules installés (onglet « autorisation »).

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

- Choisir sa catégories (Administration, Technique, Commercial).
- Valider

b) Voir les utilisateurs et les modifier

- Cliquer sur bouton « Voir les utilisateurs »



- Double-cliquer sur un utilisateur pour ouvrir la fenêtre d'édition.
 - Modifier les informations souhaitées.
- Ou cliquer-droit sur un utilisateur pour :
 - verrouiller/déverrouiller un compte utilisateur
 - activer/désactiver un compte utilisateur
 - fermer les sessions ouvertes

Note : Un compte utilisateur se verrouille automatiquement si un utilisateur se trompe de mot de passe 3 fois.

c) Autorisations utilisateurs

Liste des rôles utilisateurs par module :

Modules	Rôles	Droits
Paramètres logiciel	Aucun	N'a pas accès au module
	Administrateur	Accède à l'ensemble des fonctionnalités du module
Calendrier	Aucun	N'a pas accès au module
	Utilisateur	Accède à l'ensemble des fonctionnalités du module
Facturation	Aucun	N'a pas accès au module
	Administrateur	Accède à l'ensemble des fonctionnalités du module

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Modules	Rôles	Droits
Gestion des documents	Aucun	N'a pas accès au module
	Administrateur	Accède à l'ensemble des fonctionnalités du module
Gestion de stock	Aucun	N'a pas accès au module
	Administrateur	Accède à l'ensemble des fonctionnalités du module
	Utilisateur	A accès au stock produit (lecture seule), à l'approvisionnement en cours (lecture seule) et les extraits de tarifs.
Relation client	Gérant	Accède à l'ensemble des fonctionnalités du module
	Directeur commercial <i>[vente]</i>	Ne voit pas les partenaires ayant pour rôle « fournisseur » ou « administration ». A accès à son portefeuille et aux portefeuilles des utilisateurs dont il est responsable. Peut exporter les résultats et l'historique, et supprimer n'importe quel élément.
	Commercial <i>[vente]</i>	Voit uniquement les partenaires de son portefeuille Ne voit pas les partenaires ayant pour rôle « fournisseur » ou « administration ». Peut exporter les résultats mais pas l'historique.
	Assistant commercial <i>[vente]</i>	Ne voit pas les partenaires ayant pour rôle « fournisseur » ou « administration ». Est considéré comme « assistant de ». A accès à son portefeuille et aux portefeuilles des utilisateurs qu'il assiste. Peut exporter les résultats, mais pas l'historique.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Modules	Rôles	Droits
	Technico-commercial <i>[vente]</i>	<p>Ne voit pas les partenaires ayant pour rôle « fournisseur » ou « administration ».</p> <p>Est considéré comme « assistant de » A accès à son portefeuille et aux portefeuilles des utilisateurs qu'il assiste</p> <p>Peut exporter les résultats ni historique.</p>
	Production	<p>Ne voit pas les partenaires ayant pour rôle « administration » et « suspect ».</p> <p>Pas de notion de portefeuille.</p> <p>Ne peut pas exporter les résultats ni historique.</p>
	Réception	<p>Ne voit pas les partenaires ayant pour rôle « suspect ».</p> <p>Pas de notion de portefeuille.</p> <p>Ne peut pas exporter les résultats ni historique.</p>
	Administratif	<p>Ne voit pas les partenaires ayant pour rôle « suspect ».</p> <p>Pas de notion de portefeuille.</p> <p>Ne peut pas exporter les résultats ni historique.</p>
	Achat	<p>Ne voit pas les partenaires ayant pour rôle « administration » ou « prospect » ou « suspect ».</p> <p>Pas de notion de portefeuille.</p>
	Utilisateur	<p>A accès uniquement aux rôles « interne » et « prestataire ».</p> <p>N'a pas accès aux portefeuilles.</p> <p>Ne peut pas exporter les résultats ni historique.</p>

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Modules	Rôles	Droits
	Invité	A accès uniquement aux rôles « interne » et « prestataire ». N'a pas accès aux portefeuilles. Ne peut pas exporter les résultats ni historique.
	Aucun	N'a pas accès au module
Suivi de projets	Aucun	N'a pas accès au module
	Administrateur	Accède à l'ensemble des fonctionnalités du module
	Chef de projet	Gère les projets qui lui sont attribués

d) Catégories utilisateurs

Les éléments du logiciel Thunderbee se compose de trois grandes catégories : Administratif, Technique, Commercial. Les tâches, les appels, les activités sont classés selon une catégorie.

Des restrictions peuvent être imposées aux utilisateurs. Selon les cases cochées, l'utilisateur peut avoir uniquement aux éléments d'une catégories, de deux catégories ou de l'ensemble des éléments.

Note : Il est également possible de restreindre l'accès à des éléments par le filtre de publication des éléments : public (les éléments sont accessibles à l'ensemble des utilisateurs), privé et restreint (les éléments sont visibles uniquement pour les utilisateurs de la même catégorie).

4.7.2 Personnaliser le logiciel

a) Gestion des listes

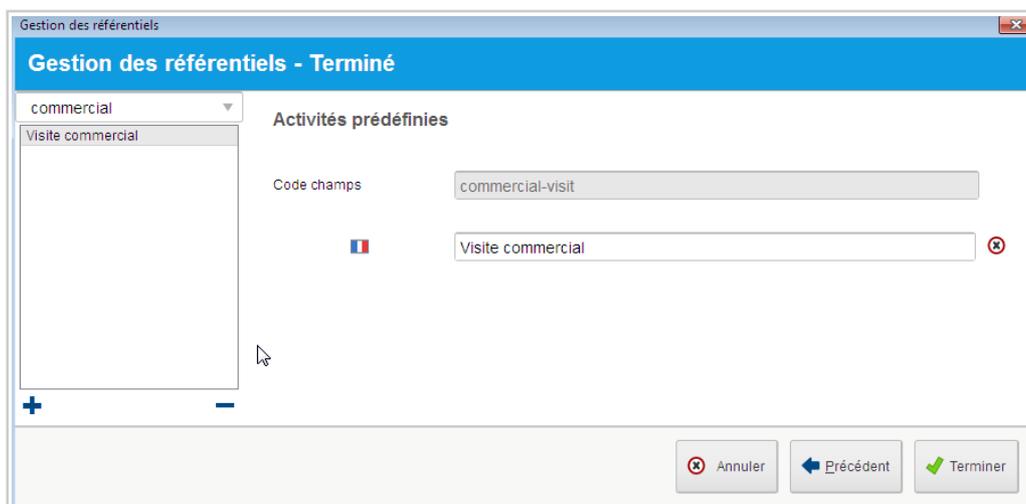
La fonction « Gestion des listes » donne la possibilité de modifier les listes de sélection des éléments suivants : Activités prédéfinies, Métier/fonction, Services, Tâches prédéfinies, Types d'activité.

- Les « activités prédéfinies » peuvent être attribués uniquement à l'entité activité (comme une intervention technique, ou une visite commercial).
- Les « types d'activité » peuvent être associés à plusieurs entités comme les tâches, les appels, les activités. Exemple de types d'activité : avant-vente, support. On retrouve cette liste d'activités dans la fenêtre d'édition > onglet projet.

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

- Les champs Métier/fonction et Services permettent d'apporter des informations supplémentaires aux contacts.

Pour changer les référentiels :



- Cliquer sur le bouton « Gestion des listes ».
- Sélectionner l'élément à modifier.
- Cliquer sur étape suivante.
- Choisir la catégorie correspondante (Administratif, Commercial, Technique).
- Sélectionner un libellé pour modifier l'existant.
- Cliquer sur les boutons « + » ou « - » pour ajouter ou enlever des éléments.
- Cliquer sur terminer.

Note : pour que les modifications soient appliquées, redémarrer le logiciel.

b) Modifier les pièces

[!] [en cours de création] Les pièces correspondent aux différents documents proposés par le logiciel (Devis, Commande, Facture). Avec cette fonctionnalité, il est possible de modifier le modèle de libellé par pièce.

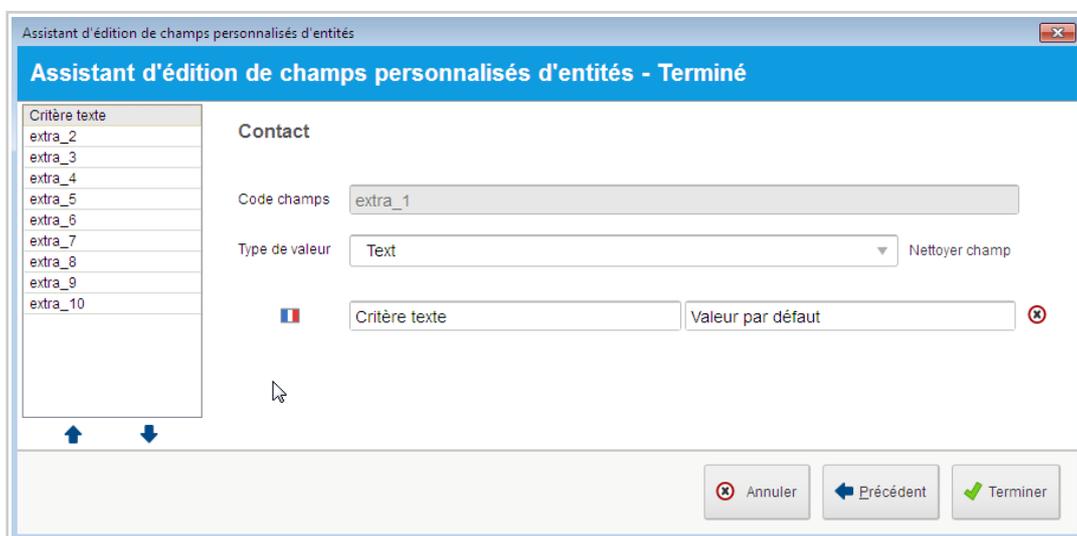
Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

Exemple : Tous les numéros de commande commence par ORD + suivi du numéro de la commande.

- Cliquer sur le bouton « Modifier les pièces » et sélectionner la pièce à modifier.

c) Les critères spécifiques

Les critères spécifiques sont une fonctionnalité essentielle du CRM Thunderbee. Celle-ci permet d'apporter une qualification plus précise des objets et d'avoir des critères de recherche personnalisés.



- Cliquer sur "Modifier les critères spécifiques" dans le module Paramètres logiciel.
- Choisir l'objet concerné par le critère : choisir entre un partenaire, un contact, une tâche.
- Cliquer sur un extra qui n'a pas encore été personnalisé.
- Choisir le type de valeur attendu.
- Ajouter le libellé (exemple : Partenaire possédant la carte fidélité).
- Ajouter la valeur par défaut.

Si vous avez ajouté un critère spécifique aux contacts, vous allez le retrouver et pouvoir le remplir lorsque vous allez éditer un contact. De même lors de la création ou de la modification d'un partenaire ou d'une tâche.

d) Exporter l'ensemble des données

La fonctionnalité d'exportation du logiciel Thunderbee permet d'exporter l'ensemble des données

Version :	1.0	Modifié :	03/06/2016
Réf :	fichier		

commerciales de la base (historique et contacts).



- Se rendre dans le module "Paramètres logiciel".
- Choisir le mode de mise en forme des fichiers :
 - ➔ Oui pour contacts en ligne : une ligne par partenaire suivi des contacts.
 - ➔ Non pour contacts en ligne : une ligne par contact.
- Le temps d'exportation peut s'avérer un peu long selon la taille de la base.
- Vous obtenez un fichier.zip : il comprend plusieurs fichiers :
 - ➔ Des fichiers history-page.csv qui correspondent à l'historique de la relation client.
 - ➔ Un fichier "partnerQualified.csv" qui rassemble les partenaires et les contacts avec qui vous avez eu des interactions.
 - ➔ Un fichier "partnerUnQualified.csv" qui liste les partenaires avec lesquels vous n'avez eu aucune interactions.