

Tu viens d'arriver ? Génial ! Pour ne pas te perdre, cette partie de la documentation est là afin de te guider et surtout te donner les bons éléments pour bien démarrer.

Lors de ton arrivée, un tuteur a du t'être assigné, en vue de t'aider au démarrage à utiliser et comprendre nos outils, notre métier, et surtout Odoo !

1. Introduction

Ce document a pour but de te permettre de retrouver facilement les éléments principaux appartenant à Subteno IT, notamment les outils de travail, et ainsi t'aider à te familiariser à leur utilisation, ainsi qu'à nos processus de travail.

Si tu as des questions qui ne figurent pas dans ce guide, n'hésites pas à nous en parler ! Voici les personnes responsables qui sauront te répondre selon le domaine de ta question :

- **Côté Administratif** : Patricia LASPLANCHAS
- **Côté Agence / Fonctionnement** : Christopher TRIBBECK
- **Côté Technique** : Vincent COFFIN

Quoi qu'il en soit, tout le monde est disponible pour t'aider à assimiler nos outils et méthodes de travail !

1.1 Identifiants / Accès

Avant ton arrivée, ton poste de travail ainsi que tes accès aux différents outils ont été préparés. Respectivement, voici les outils auxquels des accès ont été créés :

- Google Suite
- Odoo Subteno IT (<https://www.subteno-it.com/web>)
- Gitlab (<https://gitlab.subteno-it.net>)
- Compte Github Subteno IT (<https://github.com>)
- NAS
- Compte SIP (Pour le téléphone)
- Certificat VPN (Pour l'accès distant)

Au cours de leur installation, un mot de passe par défaut t'a été assigné pour une majorité d'entre eux, de la forme **<1ère-lettre-prénom><2-premières-lettres-nom>-subteno-it**

Exception : Sur l'Apple Store, ton mot de passe commence par une **Majuscule**, et finit par **61**.

Par exemple, pour Sébastien Lange, le mot de passe hypothétique serait : sla-subteno-it Pour l'Apple Store : Sla-subteno-it61

Change le dès que possible ! Vérifie aussi ta boîte mail pour les plateformes telles que Gitlab, qui t'ont adressé un lien de connexion et de création de mot de passe.

Nouveau système de mots de passe pour les nouveaux arrivants

Pour les nouveaux arrivants à compter du **16 Avril 2020**, le mot de passe sera de la forme :

61-subteno-it-<1ère-lettre-prénom-MAJUSCULE><2-premières-lettres-nom>

Par exemple : **61-subteno-it-Vco**

Warning

Vous êtes seuls responsables de la sécurité des données qui se trouvent dans votre MAC. De ce fait, il vous appartient de modifier ce mot de passe le plus rapidement possible, afin que sa sécurité ne puisse pas être compromise.

1.2 Documentations

Les documentations techniques et fonctionnelles internes sont disponibles à cet endroit ([../index.html#index](#)).

Documentation administrative : <https://www.subteno-it.com/slides/canal-des-employes-3> (<https://www.subteno-it.com/slides/canal-des-employes-3>) Contient :

- Documentation sur la procédure des notes de frais
- Documentations diverses et ponctuelles (D'ordre fonctionnelles)
- Document de sensibilisation au RGPD

N'hésites pas à y faire un tour rapide ! :)

2. Tour du propriétaire :

Bien, maintenant nous allons faire le tour de ce que tu dois savoir afin de pouvoir avancer efficacement au sein de Subteno IT !

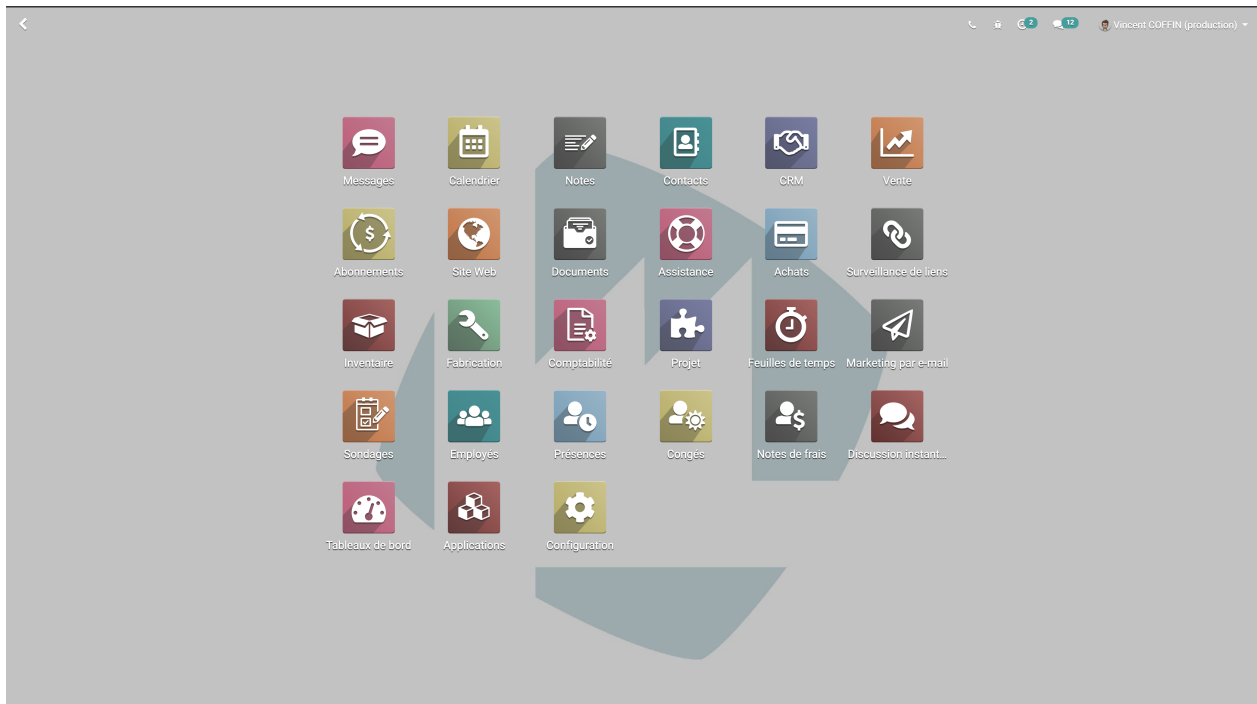
Pour l'instant, nous allons te montrer comment tu vas pouvoir interagir avec l'équipe, et travailler sur les différents projets clients !

2.1 Odoo Subteno IT

En tant qu'intégrateur Odoo, tu l'as sûrement deviné, nous utilisons aussi Odoo en interne ! Pour te rendre sur notre site, plus spécifiquement sur la page de connexion, tu peux cliquer [ICI](https://www.subteno-it.com/web) (<https://www.subteno-it.com/web>) .

Si tu ne t'es encore jamais connecté, alors vérifie dans ta boîte mail, tu as du recevoir un e-mail t'invitant à définir ton mot de passe pour te connecter par la suite. Vas voir !

Tu es connecté ? Super ! Voyons voir :



Voilà donc ce sur quoi tu arrives. Ce que tu vois, c'est tout les **modules** odoo que nous utilisons en interne. Par exemple :

- Gestion des congés
- Gestion de projet
- Messagerie
- Etc ...

Allons voir un élément principal, qui va te permettre d'interagir avec tout le monde, notamment si tu as besoin d'aide !

2.2 Messages

En haut à gauche de ton écran, tu verras un module nommé **Messages**. Ce module va te permettre d'achanger avec tout le monde, dans des channels spécifiques à ton besoin.

Les channels les plus utilisés sont les suivants :

- Technique : Si tu as besoin d'aide, ou d'un petit coup de main technique, c'est ici que ça se passe !
- Subteno : Pour toute informations concernant les clients, ou l'entreprise elle-même, ce channel est utile !
- Random : Pour raconter n'importe quoi, ou presque !

Deux autres channels sont assez importants :

- Suivi des tâches : Pour suivre l'évolution de toutes les tâches sur lesquelles l'entreprise travaille. Tout changement sur une tâche est indiqué dans ce channel.
- Suivi des tickets : Pour les tickets de support ouverts par les clients. Ce channel te permet de suivre tout changement apporté sur un ticket, ou même les conversations par e-mail qui y sont réalisées.

Enfin, tu bénéficies aussi d'une boîte de réception interne, qui liste toutes les tâches sur lesquelles tu es assigné, pour lesquelles un changement, est réalisé, ou un message / e-mail est reçu. C'est aussi à cet endroit que tu verras tes notifications, lorsque tu es tagué par une personne de l'entreprise sur une tâche ou un ticket. Jettes y un oeil régulièrement pour être à jour !

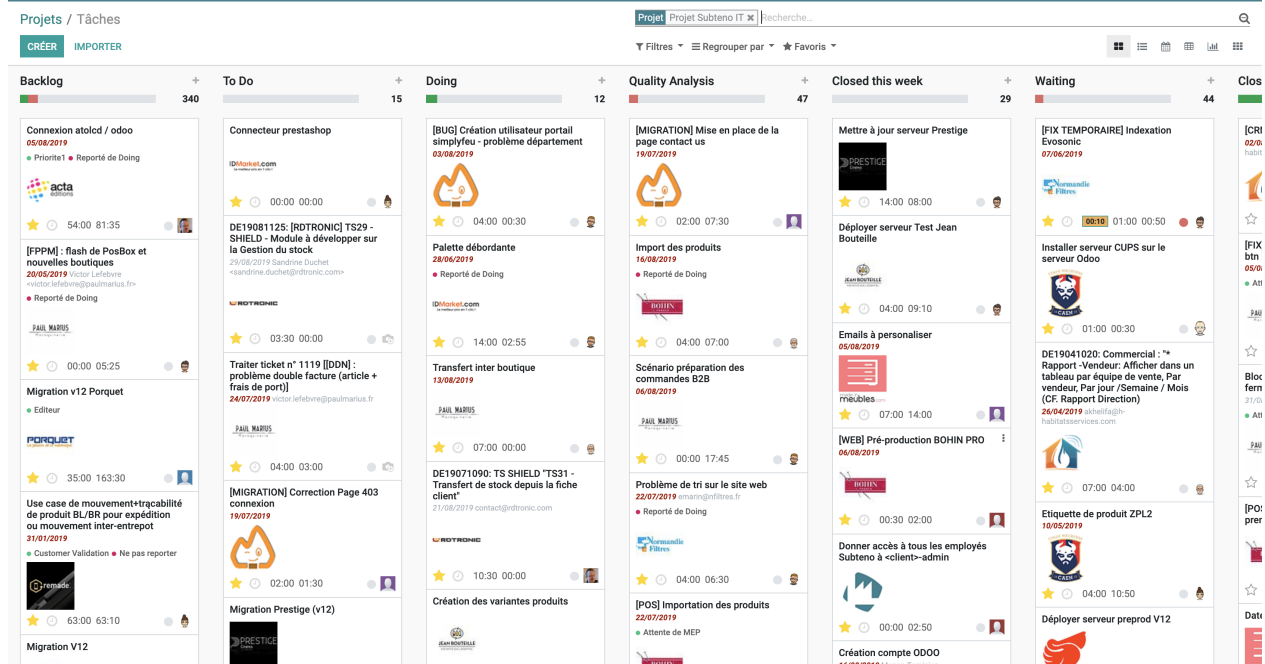
Pour terminer, les **messages directs** te permettent de parler avec une personne en particulier. Au début, tu ne verras personne dedans, c'est normal. A toi d'ouvrir une nouvelle discussion, avec la personne concernée, en cliquant sur le petit +, et en entrant son nom / prénom. Une fois la discussion engagée, l'historique sera conservé.

2.2 Projet

Reviens au menu principal listant tous les modules.

Ici, nous allons parler brièvement du module **Projet**. C'est ce module qui gère toutes les différentes tâches à réaliser par l'entreprise.

Clique sur le module, puis clique une nouvelle fois sur le projet : **Projet Subteno IT**.



Ici sont listées toutes les tâches sur lesquelles nous travaillons. C'est aussi grâce à ce module que l'on réalise tous les matins notre **SCRUM**, afin de débriefer sur la journée passée, et préparer la journée en cours !

Cette partie ne sera pas détaillée ici, pour cela, une autre documentation est disponible à CET ENDROIT ([odoo_subteno_it.html#fonctionnement-interne-odoo-subteno-it-projet](https://www.subteno-it.com/phae9eipeuG5shogea3ahjee7Thujeithij/documentation/fonctionnement_interne-odoo-subteno-it-projet)) . Nous cherchons ici simplement à te présenter tous nos outils, pour que tu puisses te familiariser avec !

Tip

Les clients ont la possibilité de créer une nouvelle tâche, en envoyant un e-mail à l'adresse **project@subteno-it.com**.

2.3 Assistance

Dernier module que nous allons traiter ici, c'est le module d'assistance. C'est à cet endroit que nous gérons tous les tickets clients qui sont créés au fur et mesure.

Reviens à l'accueil, puis sélectionne le module **Assistance**, puis clique sur **Support Subteno IT** :

The screenshot shows the 'Assistance' module interface. At the top, there's a navigation bar with 'Assistance', 'Tableau de bord', and 'Tous les tickets'. Below this, a 'Tableau de bord / Tickets' section includes 'CRÉER' and 'IMPORTER' buttons. A search bar and filter options are also present. The main content area is divided into columns for ticket status: 'Nouveau' (228), 'En cours' (132), 'Résolu ce mois-ci (417)', 'Annulé (174)', and 'New (0)'. Each column contains a list of tickets with details like title, description, priority, and assigned agent.

De la même façon que nous gérons les tâches du projet Subteno IT, nous gérons aussi les tickets client via un module séparé. Le fonctionnement est quasiment identique.

Si tu dois t'occuper d'un "ticket de support", c'est ici que ça se passe !

De la même façon que précédemment, le module d'assistance ne sera pas expliqué ici. Si nécessaire, son explication complète est disponible à CET ENDROIT ([odoo_subteno_it.html#fonctionnement-interne-odoo-subteno-it-assistance](https://www.subteno-it.com/phae9eipeuG5shogea3ahjee7Thujeithij/documentation/fonctionnement_interne/je_debute.html#fonctionnement-interne-odoo-subteno-it-assistance)).

Tip

Ici aussi, les clients ont la possibilité de créer un ticket de support, en envoyant un e-mail à l'adresse **support@subteno-it.com**. Pratique !

Voilà tout pour le module assistance !

3. Outils techniques

Bien, maintenant que nous avons vu où trouver les informations importantes sur notre Odoo, il ne reste plus qu'à voir comment nos outils fonctionnent, et surtout quels sont-ils !

C'est parti !

3.1 Gitlab Subteno IT

Pour travailler, nous utilisons Gitlab, qui est une application en ligne permettant le versionning des projets clients via l'outil GIT.

Il est disponible à CET ENDROIT (<https://gitlab.subteno-it.net>)

Pour t'y connecter, tu as du recevoir un e-mail te demandant de mettre en place ton mot de passe. Vérifie ta boîte mail !

La documentation Gitlab est disponible ICI ([../outils_internes/gitlab.html#outils-internes-gitlab](https://www.subteno-it.com/phae9eipeuG5shogea3ahjee7Thujeithij/documentation/fonctionnement_interne/je_debute.html#outils-internes-gitlab)), pour plus d'informations !

3.2 Subteno Config

Pour travailler, tu sera amené à te connecter, par exemple, sur les serveurs des clients, parfois avec un utilisateur administrateur (ayant les droits **SUDO**), et donc avoir accès au mot de passe de l'utilisateur.

Pour cela, on utilise SSH. Mais avec tous les serveurs à gérer, et utilisateurs, on ne va bien entendu pas s'embêter à rechercher les informations à chaque fois.

C'est pour cela que l'on a créé le **subteno-config** !

Il stocke toute la configurations SSH (les alias SSH notamment), ainsi que la liste des clés GPG de chaque membre de l'agence.

Pour en savoir plus, c'est par ICI ([../outils_internes/subteno_config.html#outils-internes-subteno-config](#))

3.3 PASS, gestionnaire de mots de passe

Un gestionnaire de mot de passe en ligne de commande est utilisé par les membres de l'agence, qui protège tous les mots de passe clients ainsi que les mots de passe internes.

Pour consulter son fonctionnement, ça se passe à cet endroit !

([../outils_internes/pass.html#outils-internes-pass](#))

4. On commence !

Bien, maintenant que tu sais où se trouvent les informations principales, il est temps de commencer à travailler ! Pour cela, un programme précis t'es mis en place, afin de te permettre de te lancer au mieux dans l'aventure Odoo.

On y va ? C'est parti !

4.1 Programme

Le programme de formation accélérée s'étale sur 1 semaine. Les deux premiers jours vont s'articuler principalement autour d'une formations fonctionnelle sur Odoo.

Le but ici est de te faire comprendre comment Odoo fonctionne, en abordant 3 modules qui s'intègrent à notre fonctionnement interne le premier jour, suivi de 3 modules sur lesquels nous sommes souvent amenés à intervenir le 2ème jour.

Par la suite, 2 jours de formation au développement sous Odoo, qui s'articuleront autour de la création d'un module Odoo, qui couvre une bonne partie du fonctionnement technique Odoo.

Enfin, le 5ème jour te permettra de te lancer sur une tâche cliente !

Voici donc le programme :

Jour 1 :

- Formation module **Messagerie**
- Formation module **Projet**
- Formation module **Assistance**

Jour 2 :

- Formation module **Vente**
- Formation module **Achat**
- Formation module **Stock**

Jour 3:

- Création d'un nouveau module Odoo

Jour 4:

- Création d'un nouveau module Odoo (+ ORM)

Jour 5:

- Tâche client concrète

Warning

Le développement sur une tâche cliente nécessite de suivre un fonctionnement bien spécifique, notamment pour la facturation du client (C'est important quand même !). Tu trouveras la documentation expliquant comment démarrer ton développement à **cet endroit. ([processus_de_developpement.html#fonctionnement-interne-processus-de-developpement](#))**

Tip

Un tuteur / mentor t'as été affecté lors de ton arrivée. Si tu rencontres des difficultés, n'hésites pas à lui poser tes questions !

4.2 Certification

Au cours de ta formation, tu verras de nombreux points importants concernant le fonctionnement d'Odoo. Le but de ta formation, est que tu sois certifié **au bout de 3 mois** après ton arrivée.

Dès lors, prends bien soin à te former sur tous les points importants d'Odoo.

La certification est une certification délivrée par Odoo.

Bon courage !

4.3 Utilisation du projet Demo

Pour te former, le projet demo est à ta disposition dans Gitlab ([../outils_internes/gitlab.html#outils-internes-gitlab](#)) .

Récupère le projet en suivant la documentation Gitlab, puis lance le grâce à la suite de commandes suivante :

make init

make template BRANCH=12.0

make dev_db

make loopback_alias

make run_dev

Dès lors, tu seras en capacité de te former sur un projet Odoo **Standard** avec une base de données vierge. Bonne formation !

