



Analyse des applications en commerce électronique INF22307

Cours #7 – Module de Gestion des ventes

Martin Arsenault, ing., MBA, MGP

Octobre 2023



Module de gestion des ventes

- Dans certains PGI, le module de gestion des ventes est imbriqué dans le module de gestion de la relation client, soit le CRM.
- Pour d'autres, plus importants, le module des ventes est indépendant.
- Il est étroitement lié à plusieurs autres modules du PGI.

Module de gestion des ventes



Ce module sert à gérer toutes les opérations qui entourent les ventes au sein de l'organisation

Débutant par la qualification des ventes
Jusqu'à la conclusion et l'émission d'une facture découlant d'une vente



SAP et Dynamics sont des acteurs qui proposent un module de gestion des ventes et un module CRM dissociés



Module de gestion des ventes chez MsDynamics

Dynamics – Module Marketing

- Gestion des campagnes
- Gestion des listes de distribution
- Gestion de la segmentation
- Rapports marketing

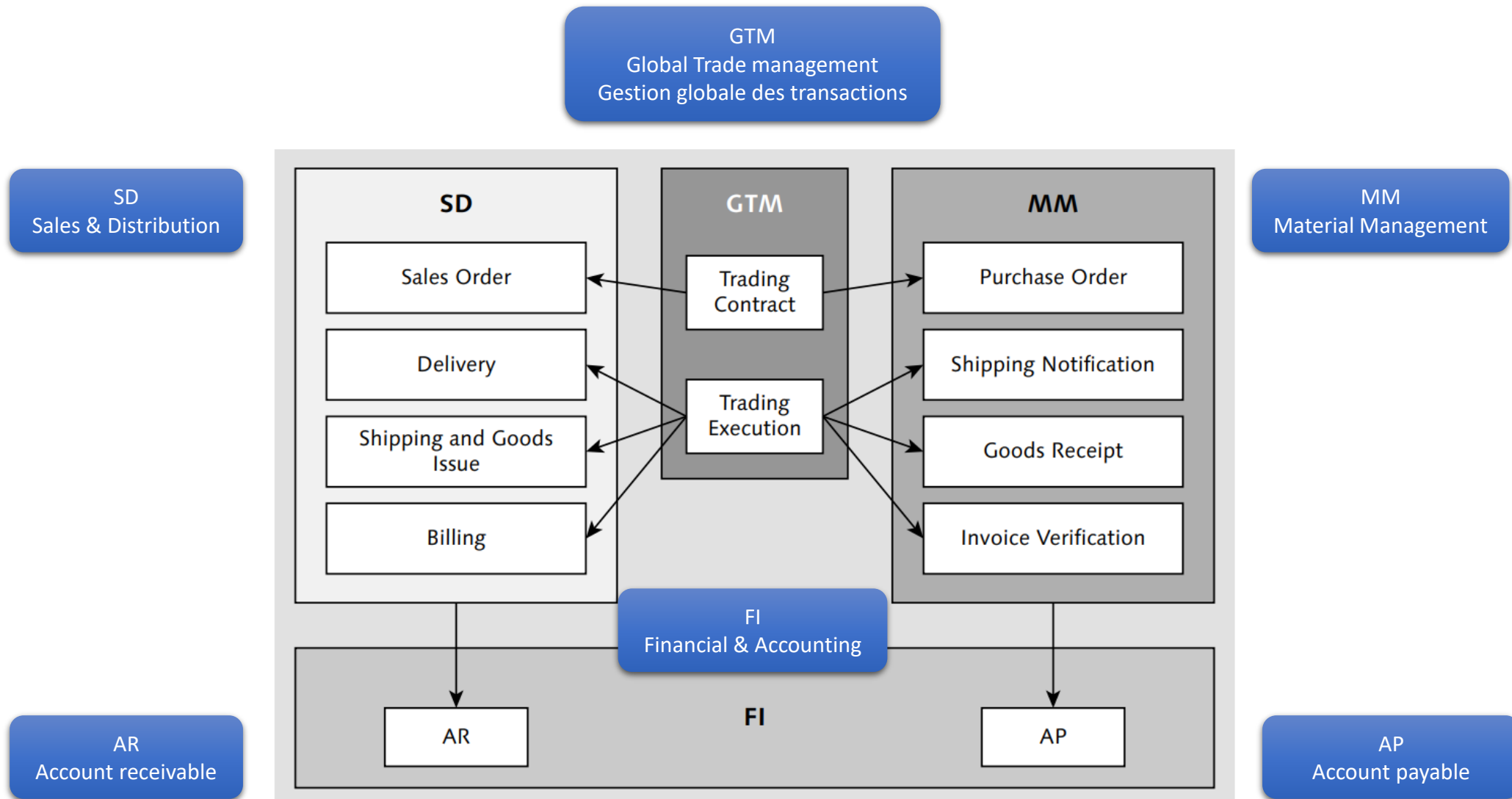
Dynamics – Module Vente

- Gestion des opportunités
- Gestion du processus de vente
- Optimisation du tunnel de vente
- Gestion des soumissions
- Gestion des commandes reçues
- Gestion de la force de vente
- Gestion des documents de ventes
- Gestion des courriels direct

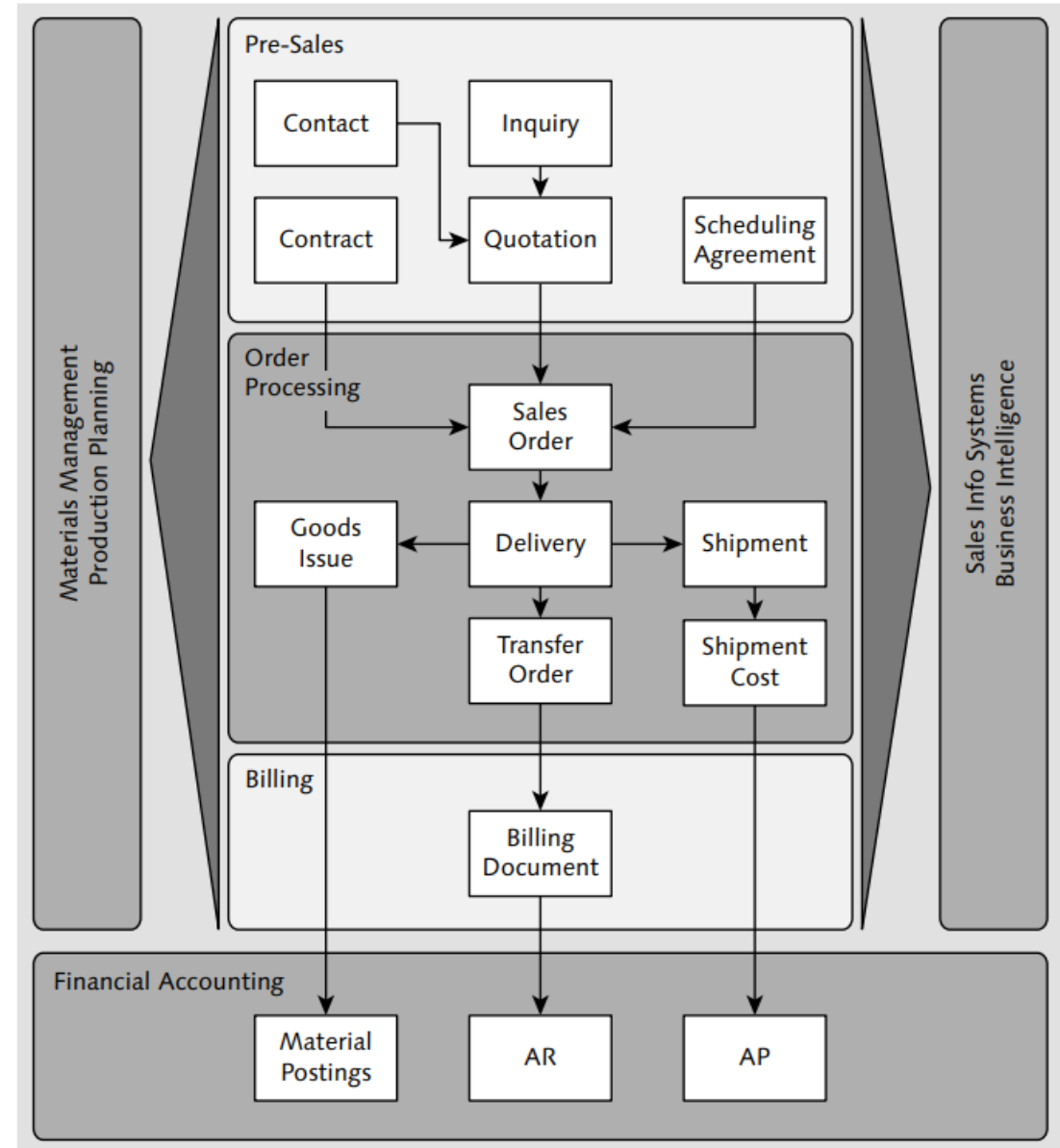
Dynamics – Module service client

- Gestion des cas
- Information complète des clients
- Gestion automatisé des appels
- Réponse automatisé
- Courriel automatisé
- Gestion des courriels
- Planification des services
- Base de connaissances
- Contrats de service

Intégration du module de vente et distribution chez SAP



Le processus de ventes et distribution chez SAP



Intégration avec les autres modules du PGI

Module d'inventaire

- Vérification des stock disponibles et à venir (en commande)

Module de gestion de la production

- Planification de l'horaire de production et des temps de livraison

Module d'achat/acquisition

- Génération des commandes de vente (livraison directe)

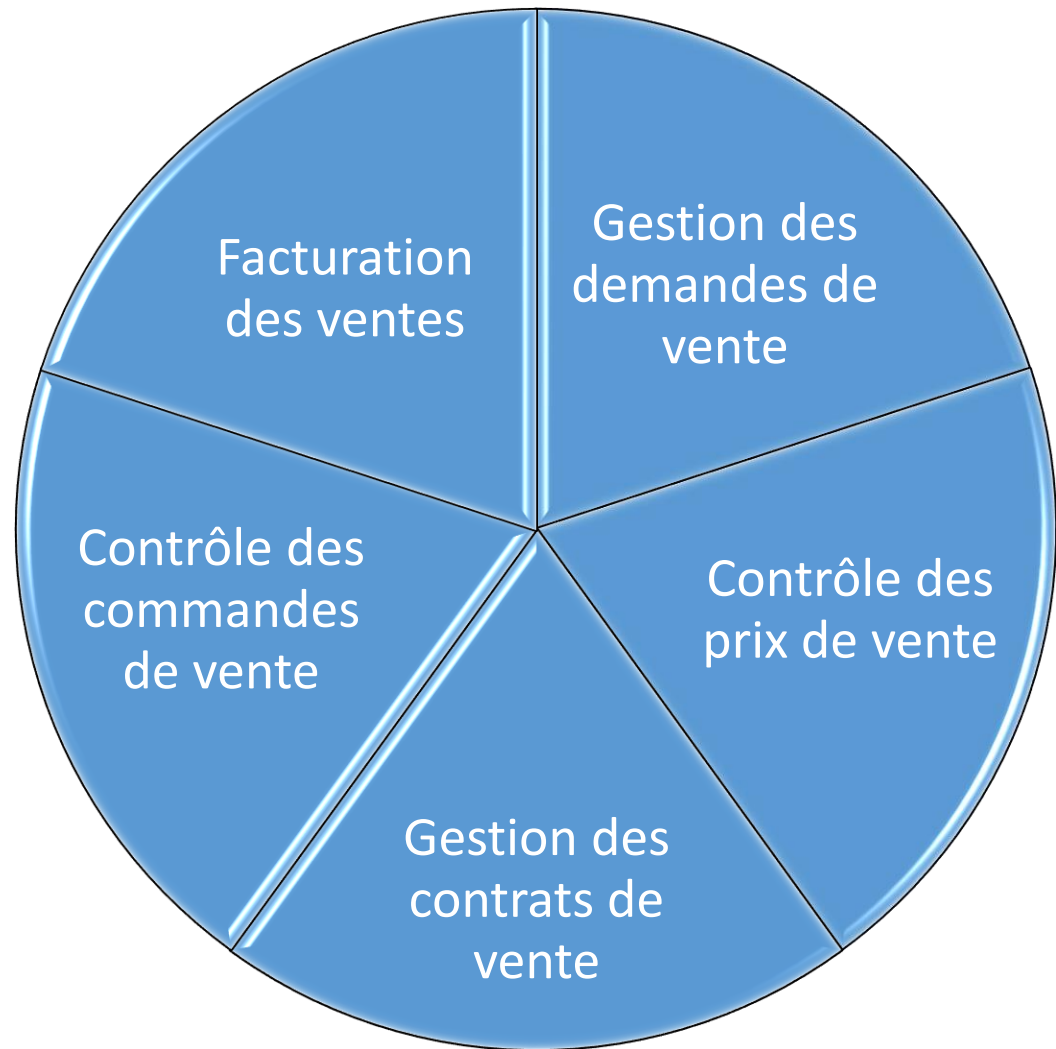
Module de comptabilité

- Gestion de la facture, du recouvrement et suivi des mouvements d'argents

Module SCM

- Gestion des commandes juste-à-temps et fourniture des partenaires (canaux de ventes)
- Émission d'une commande de livraison à partir d'un entrepôt
- Livraison / Expédition

Fonctions principales du module de vente



Facturation des ventes et contrôle des marges

- Le contrôle de la marge est basé sur le prix de revient, le prix de vente standard ou le prix de vente au détail (MSRP).
 - Nous devons connaître le coût de nos produits et de nos opérations afin d'assurer la rentabilité de l'organisation.
- Le système vérifie si le prix indiqué correspond à la marge autorisée.
- La marge autorisée peut être configurée pour varier d'un utilisateur à l'autre, de sorte qu'un utilisateur disposant d'un niveau d'autorisation plus élevé peut confirmer une transaction qui a été interdite par le système pour un utilisateur disposant d'un niveau d'autorisation inférieur.
- Transmission du prix à la comptabilité

Gestion des demandes de vente



Une soumission est générée en réponse à la demande d'un client.



Une offre peut être créée pour un article standard ou personnalisé.



Les conditions de paiement sont suggérées par le système à partir de la cote de crédit du client.



La date de livraison est obtenue à partir des autres modules interrogés dans le PGI



Le prix et le montant de la remise pour chaque article de la soumission peuvent être obtenus automatiquement à partir du catalogue de prix.



Si l'offre est réussie, elle est traitée pour la génération de la commande client.



Si l'offre n'aboutit pas, le motif de l'échec et le nom du fournisseur retenu sont enregistrés dans le système pour référence ultérieure.

Contrôle des prix par le catalogue de produits



Le contrôle des prix de vente aide à assurer un maintien des prix des articles, les détails de la structure des remises et les remises spéciales accordées à certaines catégories de clients.



Un catalogue de prix avec pour origine le prix de base de l'article.



Une règle de remise avec une quantité minimale ou maximale ou une rupture de prix est associée au catalogue de prix.



Des conditions de prix supplémentaires telles que la catégorie de fournisseur, le calendrier de livraison, etc. peuvent être formulées sous forme de matrice, à joindre au catalogue de prix.

Gestion des contrats de vente

Ce processus consiste à enregistrer un accord à long terme avec le client pour le prix, le rabais, la livraison, etc.

Normalement, une période de validité et une quantité minimale engagée font partie du contrat.

La quantité commandée et cumulée par le client, la quantité livrée et la quantité facturée sont gérées dans le système à des fins de contrôle.

Le système aide à évaluer le contrat à tout moment, et le client peut être rappelé de tout manquement à ses engagements.

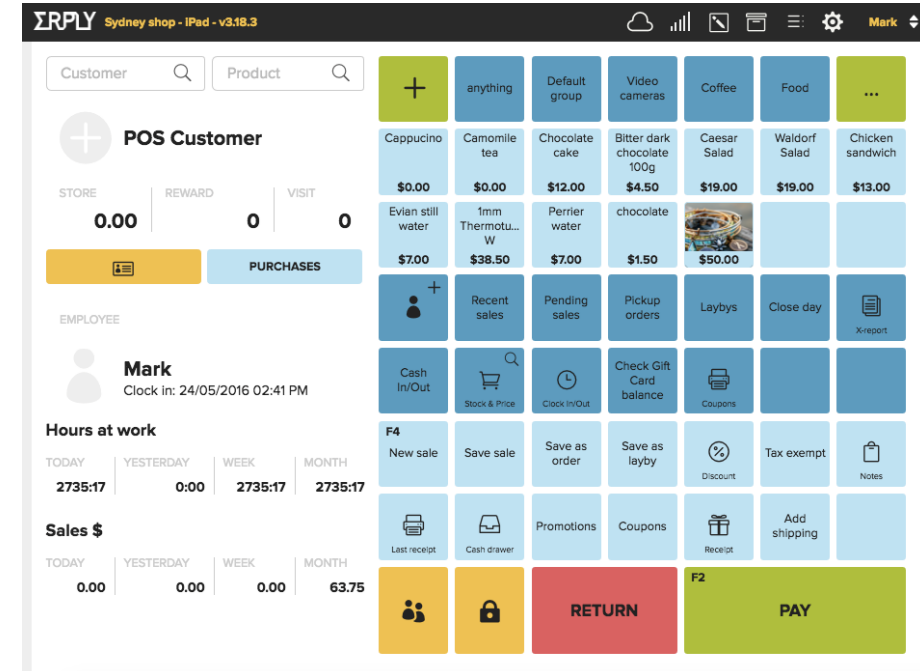
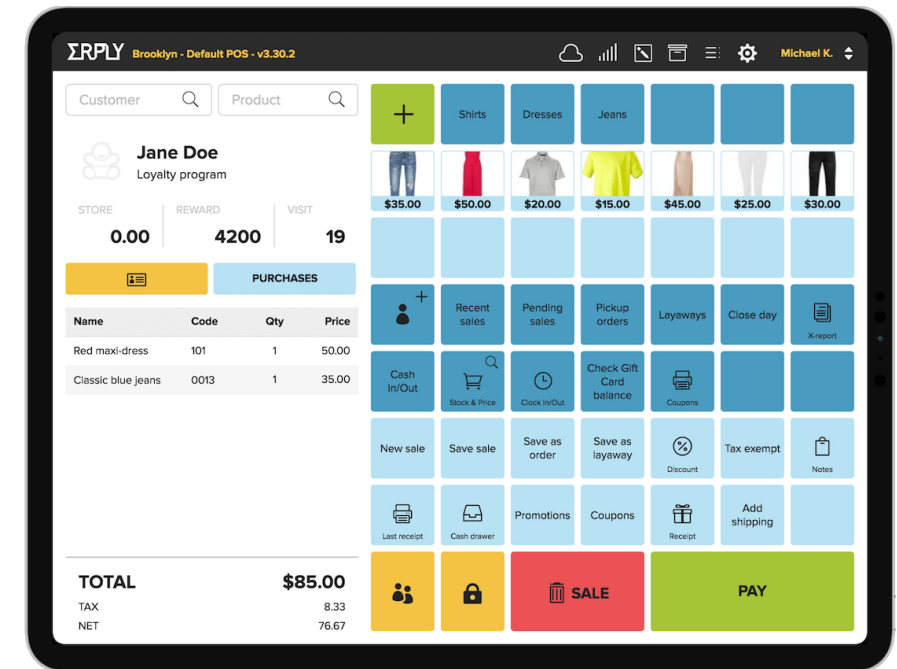
Contrôle des commandes de ventes

- Ce processus permet à une entreprise de gérer les opérations de vente rapidement et efficacement.
- Ce processus traite les commandes client, les retours client et les commandes à percevoir.
- Grâce à l'utilisation de modèles, le système permet un processus de saisie de données rapide pour gérer des commandes de produits standard jusqu'à des commandes personnalisées.
- Le système aide à identifier le moment où un produit est disponible pour la livraison et à prendre les engagements nécessaires pour refabriquer/recommander le même produit.
- Le processus de remise et de commission permet de calculer automatiquement la commission aux vendeurs et aux partenaires du réseau.



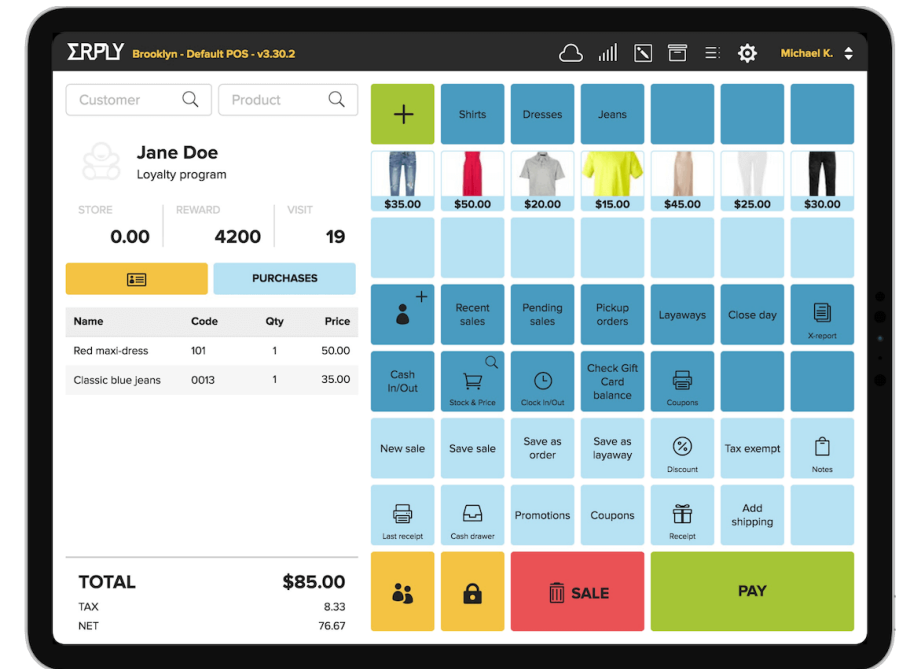
Gestion des points de vente

- Les points de vente peuvent être gérés par le module de gestion des ventes lorsque le module CRM n'est pas en place.
- Présent dans les commerces :
 - Détail
 - Restaurant / Bar
 - Services personnels
- Fonctions supportées :
 - Rapport des ventes
 - Gestion d'inventaire
 - Gestion de la clientèle
 - Gestion des employés
- Les produits sont gérés dans le catalogue de produits intégré au PGI.



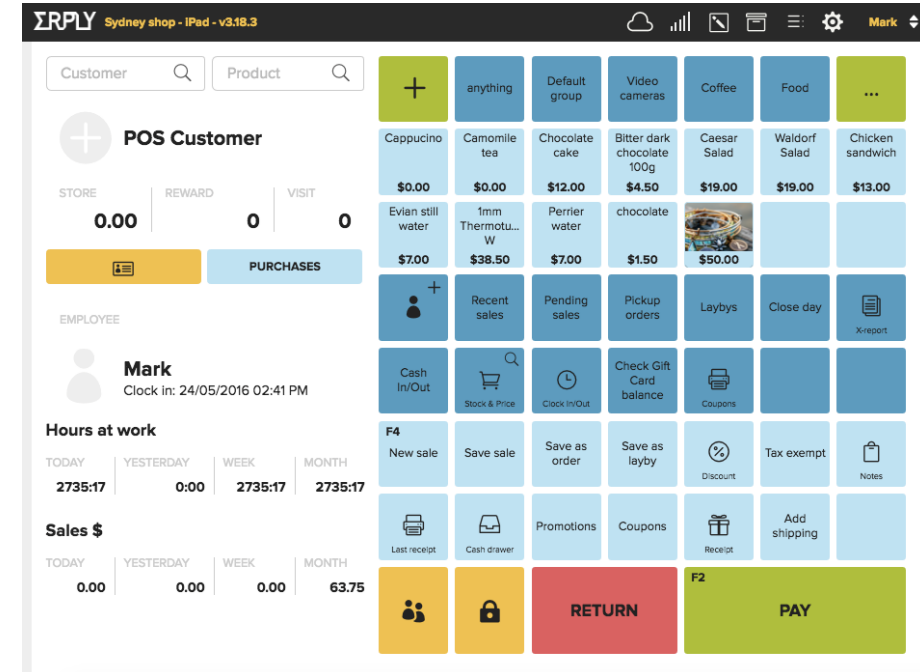
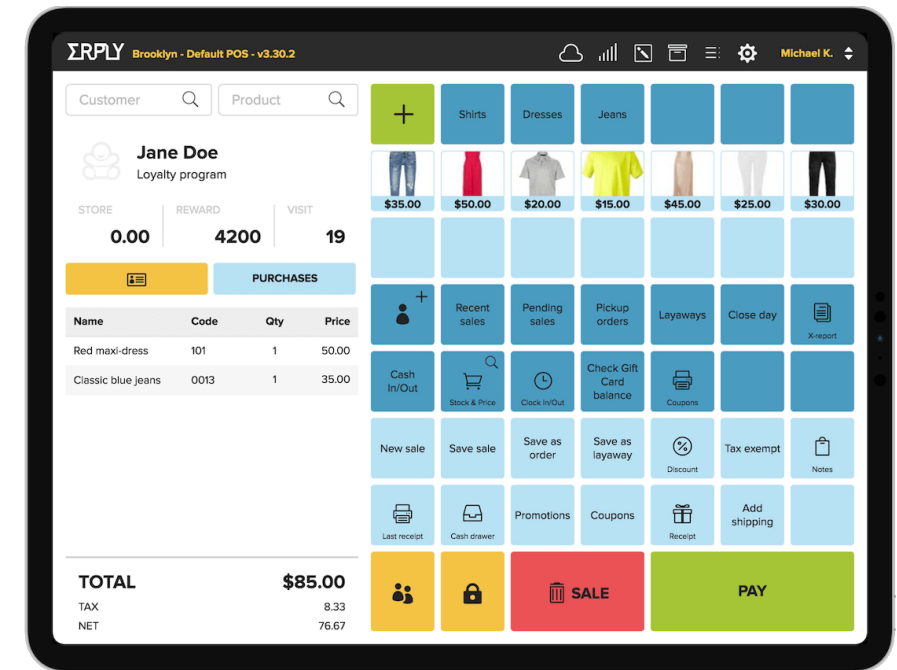
Checklist pour un PoV

- Établir des indicateurs de performance (marketing)
 - ☐ Mettre en œuvre et intégrer des systèmes d'analyse
 - ☐ Établir des objectifs/attentes de performance
 - ☐ Créer des métriques pour les mesurer
- Saisir les informations d'inventaire (si pas déjà intégré)
 - ☐ Saisir les décomptes de stock
 - ☐ Fournir des informations sur le fournisseur
 - ☐ Créer des alertes pour les faibles niveaux de stock
- Saisir les données des employés (si pas de module GRH)
 - ☐ Configurer la paie (et les détails de la commission si nécessaire)
 - ☐ Créer un calendrier d'horaires de travail
 - ☐ Fournir une horloge pour l'horloge d'entrée/sortie



Checklist pour un PoV

- Soyez prêt à collecter des informations sur les clients (intégré au CRM)
 - ☐ Déterminez les informations client dont vous avez besoin
 - ☐ Découvrez comment récupérer et enregistrer les informations client
 - ☐ Jeter les bases d'un programme de fidélité
- Optimiser les étapes nécessaires pour terminer la transaction
 - ☐ Simplifiez le processus de paiement
 - ☐ Fournir plusieurs options de paiement
 - ☐ Associez les codes-barres aux listes de produits



Ventes

Planification / prévision des revenus et des ventes / produits

Gestion des opportunités → Conserve l'interaction réalisée avec les clients et les documents relatifs permettant de centraliser les informations

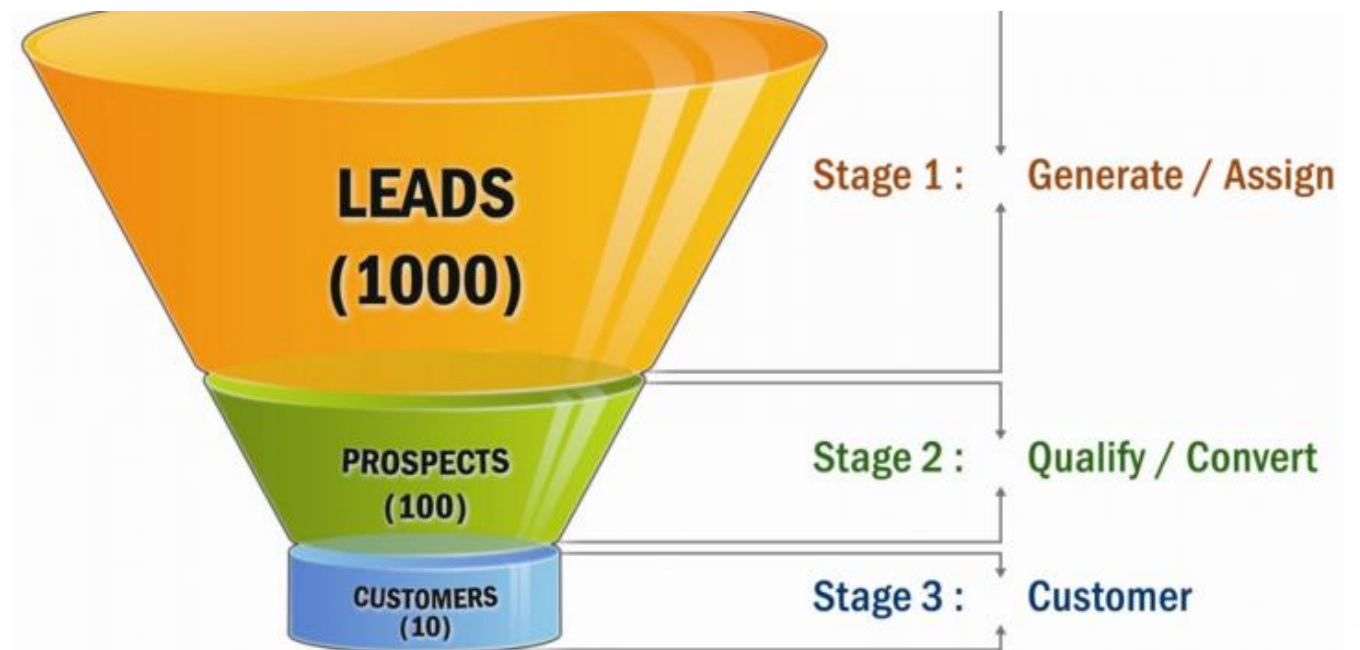
Catalogue produits → Gestion des catalogues de produits et des tarifs centralisés afin d'augmenter la cohérence

Planification ventes → Programmation des actions et opérations de vente à réaliser

Gestion de comptes → Toutes les données de compte client (Ex: organigrammes, les rôles, les documents utiles, etc.)

Gestion contrats → Liste des contrats, clauses, dates de renouvellement, etc.

Ventes





Content Marketing Sales Funnel



The background of the slide is a dark, blue-tinted collage of financial-related images. On the left, a close-up of a calculator's keypad shows buttons for numbers 1 through 9, 0, and mathematical symbols like '+', 'x', and '%'. To the right, a stack of Canadian coins is visible, with the word 'ELIZABETH' partially legible on one of them. In the center and bottom, there are faint line graphs and numerical data points, such as '6,500' and '5,250', suggesting a financial report or analysis.

Module de gestion financière et comptable

Module de gestion financière et comptable

- Ce module permet d'avoir une vue globale sur les finances de l'organisation
- Permet d'évaluer la performance d'une organisation à travers ses états financiers
- Il peut générer des rapports guidant la haute direction dans ses décisions d'affaires stratégiques
- Rattaché aux Principes Comptables Généralement Reconnus et à l'International Financial Reporting Standards (IFRS)
- Permet d'émettre des rapports aux entités externes :
 - Actionnaires
 - Gouvernement (impôts / Taxes)
 - Organismes de régulation (AMF, AMP, etc.)
 - Analystes financiers
 - Créanciers, Banques, etc.

Bénéfices du module de gestion financière

Améliore la production de rapport de gestion et financiers

Améliore la performance organisationnelle

Accélère la fermeture des quarts et des années financières

Améliore la gouvernance et la transparence organisationnelle

Améliore la gestion des flux monétaires et des liquidités

Optimise la gestion des actifs monétaires

Améliore le processus entre les finances et la trésorerie

Réduit le coût de la fonction finances dans l'organisation

Fonctions principales du module financier

Grand livre

- Essentiels à toutes les entreprises et aux preneurs de décisions stratégiques
- Charte des comptes
- État en temps réel
- Vue de toutes les opérations financières de l'entreprise
- Obligation pour les entreprises de tenir un tel registre

Comptes recevables

- Indique toutes les ventes réalisées et les montants dus par des tiers
- Mise à jour automatisée avec le Grand livre

Comptes payables

- Indique tous les achats réalisés et les montants dus à des tiers
- Mise à jour automatisée avec le Grand livre

Comptabilité des actifs

- Maintien des informations financières sur tous les actifs de l'entreprise
 - Immeuble, véhicule, infrastructures, etc.
- Généralement, tout ce qui peut être immobilisé ou encore amorti sur le plan financier/fiscal

Gestion des encaisses (gestion des flux monétaires)

- Comparatifs des mouvements d'argent en concordance avec les comptes bancaires

Gestion de la charte des comptes de l'organisation

- Permet une gestion par :
 - Centre de coûts
 - Centre de profits

| No. | Account Title | To Increase | Description/Explanation of Account |
|-----|--------------------------------------|-------------|--|
| 101 | Cash | Debit | Checking account balance (as shown in company records), currency, coins, checks received from customers but not yet deposited. |
| 120 | Accounts Receivable | Debit | Amounts owed to the company for services performed or products sold but not yet paid for. |
| 140 | Merchandise Inventory | Debit | Cost of merchandise purchased but has not yet been sold. |
| 150 | Supplies | Debit | Cost of supplies that have not yet been used. Supplies that have been used are recorded in Supplies Expense. |
| 160 | Prepaid Insurance | Debit | Cost of insurance that is paid in advance and includes a future accounting period. |
| 170 | Land | Debit | Cost to acquire and prepare land for use by the company. |
| 175 | Buildings | Debit | Cost to purchase or construct buildings for use by the company. |
| 178 | Accumulated Depreciation – Buildings | Credit | Amount of the buildings' cost that has been allocated to Depreciation Expense since the time the building was acquired. |
| 180 | Equipment | Debit | Cost to acquire and prepare equipment for use by the company. |
| 188 | Accumulated Depreciation – Equipment | Credit | Amount of equipment's cost that has been allocated to Depreciation Expense since the time the equipment was acquired. |

| | Exercice en cours | | | | Exercice précédent | | | |
|---|-------------------|---------------|-------------------|---------------|--------------------|---------------|-------------------|---------------|
| | Période courante | | Année à ce jour | | Période courante | | Année à ce jour | |
| Revenus | | | | | | | | |
| Produits | 2 607 888 | 97,8% | 21 312 045 | 91,5% | 1 596 238 | 99,8% | 13 202 384 | 89,3% |
| Services | | 0,0% | 1 854 955 | 8,0% | 3 500 | 0,2% | 1 580 211 | 10,7% |
| Revenus - livraison | 57 572 | 2,2% | 125 600 | 0,5% | | 0,0% | | 0,0% |
| | 2 665 461 | 100,0% | 23 292 599 | 100,0% | 1 599 738 | 100,0% | 14 782 596 | 100,0% |
| Coût des produits vendus | | | | | | | | |
| Produits | 1 508 412 | 56,6% | 12 504 646 | 53,7% | 600 050 | 37,5% | 7 715 540 | 52,2% |
| Services | 12 784 | 0,5% | 877 774 | 3,8% | 31 404 | 2,0% | 743 283 | 5,0% |
| | 1 521 196 | 57,1% | 13 382 421 | 57,5% | 631 454 | 39,5% | 8 458 824 | 57,2% |
| Bénéfice | 1 144 265 | 42,9% | 9 910 179 | 42,6% | 968 284 | 60,5% | 6 323 772 | 42,8% |
| Charges d'exploitation | | | | | | | | |
| Salaires | 53 247 | 2,0% | 5 022 740 | 21,6% | 26 050 | 1,6% | 4 151 409 | 28,1% |
| Location matériel roulant | | 0,0% | 10 382 | 0,0% | 3 500 | 0,2% | 12 325 | 0,1% |
| Dépenses de bureau | | 0,0% | 142 083 | 0,6% | 13 351 | 0,8% | 134 121 | 0,9% |
| Téléphone | | 0,0% | 9 466 | 0,0% | 505 | 0,0% | 8 552 | 0,1% |
| Honoraires professionnels | | 0,0% | 7 234 | 0,0% | | 0,0% | 6 149 | 0,0% |
| Frais de financement | (5 280) | -0,2% | 45 468 | 0,2% | 956 | 0,1% | 56 470 | 0,4% |
| | 47 967 | 1,8% | 5 237 372 | 22,5% | 44 362 | 2,8% | 4 369 025 | 29,6% |
| Bénéfice (perte) avant impôts sur le revenu | 1 096 298 | 41,1% | 4 672 806 | 20,1% | 923 922 | 57,8% | 1 954 747 | 13,2% |
| Charge (recouvrement) d'impôts sur le revenu | | | | | | | | |
| Impôts exigibles | | 0,0% | 283 551 | 1,2% | | 0,0% | 241 031 | 1,6% |
| | 1 096 298 | 41,1% | 4 389 255 | 18,8% | 923 922 | 57,8% | 1 713 715 | 11,6% |

Module de gestion financière et comptable

- Contient tous les éléments nécessaires à l'établissement des états financiers de l'organisation
 - Bilan ou État de la situation financière
 - État du résultat global
 - États de variations des capitaux propres
 - Tableau des flux de trésorerie

Comptabilité de gestion

Améliore la productivité : La productivité augmentera immédiatement une fois que vous automatiserez les tâches banales et chronophages.

Transparence financière totale : le tableau de bord analytique et le GL fourniront aux utilisateurs autorisés tout ce qu'ils doivent savoir sur les finances de votre organisation.

Planification et budgétisation approfondies : la fonction d'analyse et de rapport vous permettra de prévoir les coûts et les revenus potentiels, puis de concevoir vos budgets en conséquence.

Surveillance financière en temps réel : d'une transaction étrange à une augmentation des ventes, vous saurez toujours ce qui se passe dans votre secteur financier à ce moment précis.

Minimise les erreurs humaines : les erreurs comptables telles que les erreurs de saisie de données sont courantes mais peuvent être détectées et évitées à l'aide d'un logiciel financier ERP.

Comptabilité de gestion

Organise et suit les factures et les documents : le format numérique évite d'égarer ou de perdre des documents, et ils seront automatiquement remplis au bon endroit.

Aucun paiement manqué : les comptes fournisseurs vous informeront des paiements à venir, ou vous pouvez choisir de les retirer automatiquement.

Intégration : les modules ERP financiers s'intègrent à d'autres modules de votre ERP, tels que le CRM, qui fourniront des chiffres de vente et des budgets marketing.

Centralisation : Le GL est le point central où vous pouvez accéder à toutes les informations financières de votre entreprise en un seul endroit.

Comptabilité de gestion

Permet également l'extraction des informations nécessaires pour les niveaux de gestions intermédiaires et opérationnels.

Établir les coûts de gestion et des opérations

Validation des coût des produits (Bill of material, coûts directs/indirects)

Validation et correction des écarts

Réduction des coûts

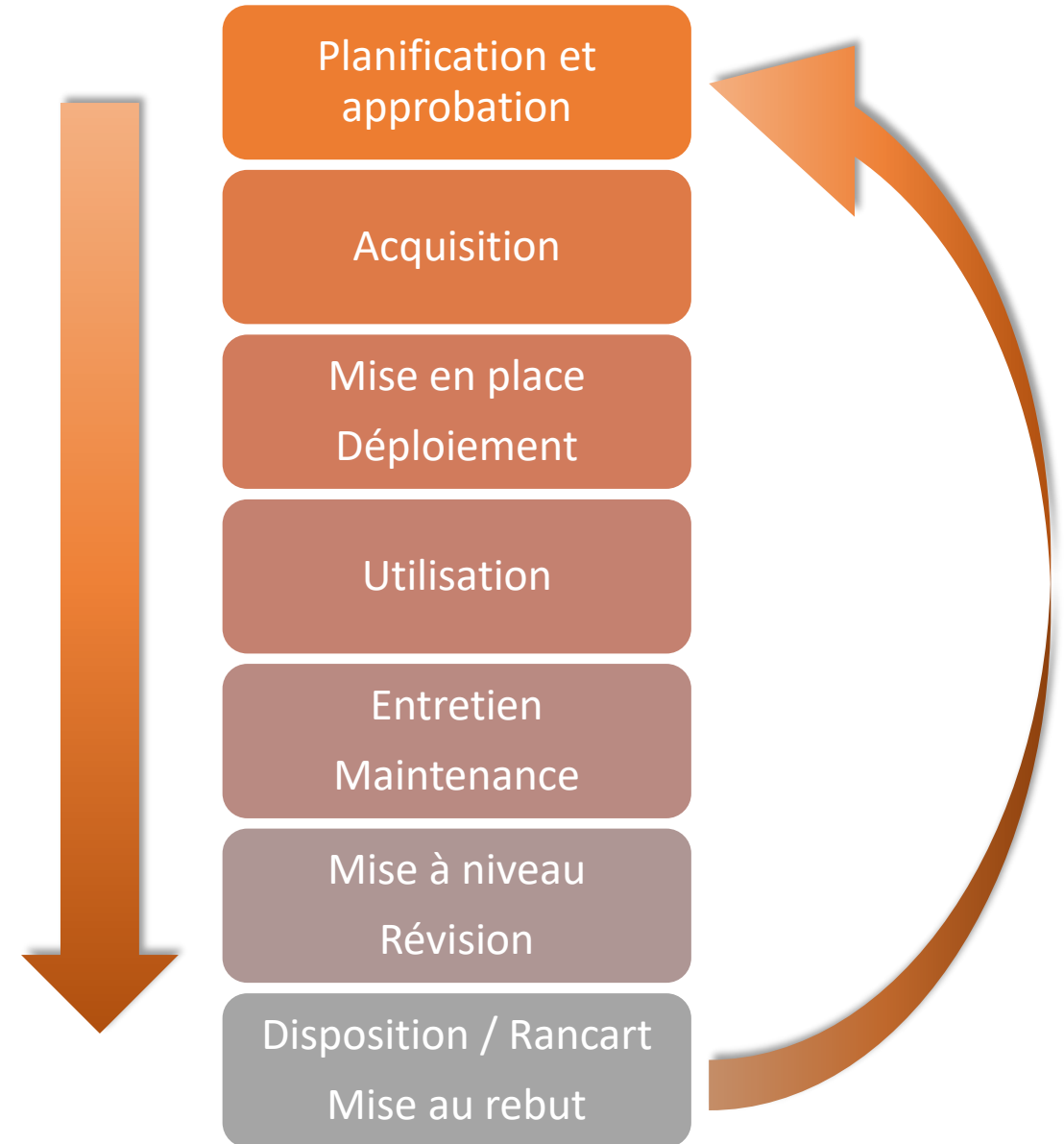
Planification, allocation et contrôle des coûts indirects

Coûts par activités (efficience, bénéfices, performances, etc.)

Analyse des profits

Comptabilité et gestion des actifs

Cycle de gestion des actifs



Révision de l'examen intra

Compte pour 20% de votre note finale

Conditions d'examen

- Examen à livre fermé
- Notes de cours non autorisé

Notions à revoir :

- Le commerce électronique
- Introduction aux PGI
- La gestion de projets et la gestion des risques
- Stratégies d'implantation d'un PGI et les facteurs clés de succès/échec
- Modules CRM, SCM, gestion des ventes, gestion financière et comptabilité

Relire les cas vus en classe :

- Volkswagen
- HP

Composition de l'examen

- Choix de réponses
- Vrai ou Faux
- Questions à développement
- Mise en situation (analyse de risques)

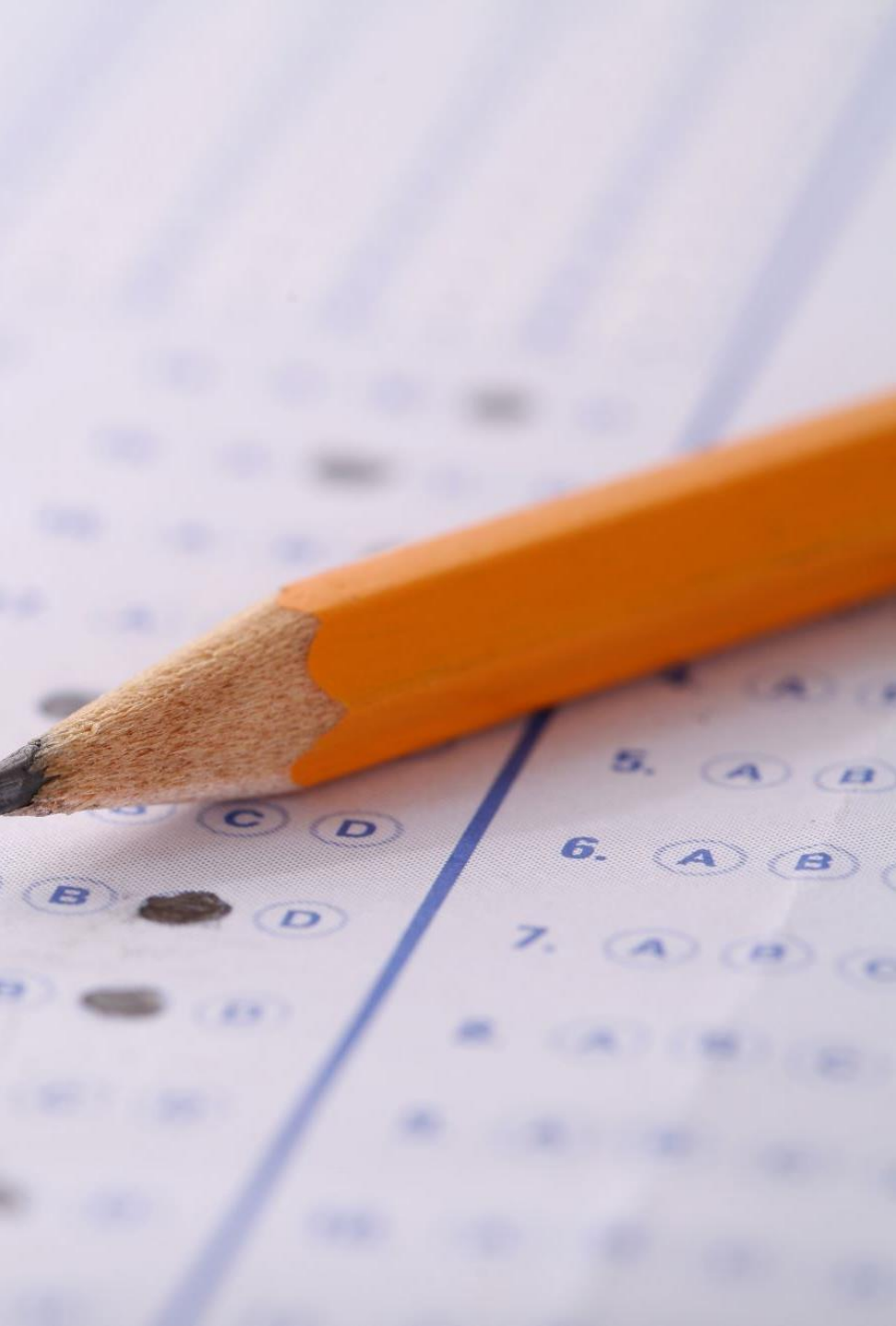


- Sites officiels :
 - <https://www.dolibarr.org/>
 - <https://www.dolibarr.fr/>
- Démo en ligne :
 - <https://demo.dolibarr.org/public/demo/>
- Présentation rapide (~3 min.)
 - <https://www.youtube.com/watch?v=B4HnHQ0mssE>
- Présentation de l'installation (~52min.)
 - <https://www.youtube.com/watch?v=7iwl7H2jT8>



Examen – Prochain cours

- 10 questions à vrai/faux
- 5 questions à choix multiples
- 10 questions à développement
- 1 analyse de risque



Examen

- Question sur les fonctions d'un PGI (cours #2)
- Mise en place d'un PGI (Cours #3)
- La gestion de projet (Cours #4)
- La gestion du risque (Cours #4)
- Module CRM (Cours #5)
- Module Gestion de la connaissance (Cours #5)
- Module SCM (Cours #5 et #6)
- Module Gestion des ventes (Cours #7)
- Module Points de vente (Cours #7)