Odoo CRM : Comment Odoo vous permet de gagner en efficacité sans laisser filer aucune opportunité

Un guide prépatatoire vers la transformation numérique

nalios

Table des matières

1. Introduction 3

2. L'application CRM 5

1. Qu'est-ce que c'est ? 6

2. Pourquoi utiliser Odoo comme CRM ? Comparatif avec les autres ERP 7

A. Odoo CRM 7
B. Salesforce 9
C. HubSpot CRM 11
D. Zoho CRM 13

3. Odoo CRM – les fonctionnalités clés pour vous aider à convertir vos opportunités et augmenter vos ventes 15

A. Points clés 15

B. Pour aller plus loin – let's jump into Odoo. 16

I. Attirer et convertir plus de clients 16
II. Maximiser la gestion des ventes et le suivi client 19
III. Gagner du temps grâce à l'automatisation et à l'Intelligence artificielle 21
IV. En résumé, un ROI immédiat : Moins de tâches répétitives, plus de ventes ! 22

4. Comment l'implémenter ? 23

5. Pourquoi passer par Nalios pour implémenter votre CRM ? 24

3. Conclusion 25

Introduction générale

Introduction générale

Dans un monde où la digitalisation est essentielle à la croissance des entreprises, disposer d'un outil de gestion performant et flexible est un véritable atout. Odoo, l'un des ERP les plus populaires et innovants du marché belge, se distingue par sa modularité, sa facilité d'utilisation et sa capacité à s'adapter aux besoins des PME comme des grandes entreprises.

Avec plus de 12 millions d'utilisateurs dans le monde et une présence dans plus de 175 pays, Odoo propose une suite d'applications couvrant l'ensemble des besoins métier : CRM, comptabilité, gestion de stock, e-commerce, marketing, etc. Son écosystème est soutenu par une large communauté de partenaires, qui accompagnent les entreprises dans l'implémentation et l'optimisation d'Odoo.

Parmi ces experts, Nalios se démarque comme Gold Partner, un statut qui témoigne de son haut niveau d'expertise et de satisfaction client. En chiffres, Nalios, c'est :

- Plus de 250 projets Odoo implémentés, avec des clients issus de divers secteurs d'activité.
- Plus de 3 000 utilisateurs satisfaits, bénéficiant d'une solution adaptée à leurs besoins.
- 46 collaborateurs, dont des consultants certifiés experts en implémentation et optimisation d'Odoo.
- 7 agences réparties en Belgique (Wallonie et Flandre), en France (Lille), en Suisse (Lausanne et Genève) et aux Antilles-Guyane, assurant une présence locale pour un accompagnement de proximité.

Fondée en 2020, Nalios connaît une croissance annuelle de 60%, reflétant son dynamisme et son engagement envers ses clients.

Grâce à son savoir-faire, Nalios garantit une implémentation fluide et un accompagnement stratégique pour maximiser la productivité et la rentabilité de ses clients.

Dans cet article, nous explorerons les fonctionnalités clés du CRM d'Odoo, les avantages concrets qu'il offre aux entreprises et le rôle stratégique de Nalios dans l'optimisation et la réussite de votre transformation digitale.

CHAPITRE 2

L'application CRM

L'application CRM

1. Qu'est-ce que c'est ?

Dans un monde où la gestion de la relation client devient de plus en plus essentielle, disposer d'un CRM performant est devenu indispensable pour les entreprises souhaitant maximiser leur efficacité commerciale. Cependant, de nombreuses entreprises peinent à centraliser leurs informations, à automatiser leur suivi client et à exploiter pleinement leur potentiel de vente.

C'est ici qu'Odoo CRM entre en jeu. Ce logiciel tout-en-un permet de simplifier la gestion des prospects, d'automatiser les tâches répétitives et d'offrir une vue d'ensemble en temps réel sur chaque opportunité commerciale. Grâce à des outils intégrés pour le suivi des communications, la gestion des offres et la planification des actions marketing, Odoo CRM transforme la manière dont vous interagissez avec vos clients et prospects.

Chez Nalios, nous vous aidons à intégrer Odoo CRM dans vos processus, pour que vous puissiez vous concentrer sur ce qui compte vraiment : développer vos relations et booster votre activité. Ce livre blanc vous guide à travers les fonctionnalités essentielles d'Odoo CRM et montre comment il peut optimiser votre gestion de la relation client pour propulser votre entreprise.

Au programme

- Pourquoi choisir Odoo pour votre CRM ? Comparatif avec les autres ERP.
- Odoo CRM : les fonctionnalités clés pour vous aider à convertir vos opportunités et augmenter vos ventes.
- Les meilleures pratiques pour une implémentation réussie

2. Pourquoi utiliser Odoo comme CRM ? Comparatif avec les autres ERP

A. Odoo CRM

Critères	Description
Philosophie	ERP open-source modulaire avec intégration native
Modèle de tarification	Flexible : Payant par utilisateur/module (Enterprise) ou totalement gratuit en Community
Version gratuite	Odoo Community : version gratuite avec accès au code et modifications possibles
Facilité de prise en main	Intermédiaire, mais permet une montée en compétence rapide et une personnalisation poussée
Personnalisation	Très élevé : ouvert aux développements spécifiques et ajustements selon les besoins
Gestion des contacts	Oui, centralisation optimale des contacts avec synchronisation multi-apps
Pipeline des ventes	Oui, personnalisable selon les besoins métiers

Critères	Description
Rapports et tableaux de bord	Oui, avec personnalisation avancée et accès aux données analytiques complètes
Gestion des devis et factures	Oui, natif et totalement intégré aux ventes
Intégration avec d'autres outils	Oui, avec API puissante et connecteurs prêts à l'emploi
Déploiement	Cloud et On-Premise selon les préférences de l'entreprise
Public cible	PME et grandes entreprises recherchant flexibilité et évolutivité
Support et communauté	Communauté active + Support officiel avec documentation riche

B. Salesforce

Critères	Description
Philosophie	CRM cloud puissant mais complexe et rigide
Modèle de tarification	Modèle coûteux avec abonnement par utilisateur et fonctionnalités additionnelles payantes
Version gratuite	Pas de version gratuite, uniquement un essai temporaire
Facilité de prise en main	Complexe : nécessite une formation et un onboarding long
Personnalisation	Élevé, mais avec une dépendance aux développeurs Salesforce
Gestion des contacts	Oui, mais gestion segmentée entre modules payants
Pipeline des ventes	Oui, mais les options avancées sont payantes
Rapports et tableaux de bord	Oui, puissant avec IA, mais difficilement personnalisable sans expertise

Critères	Description
Gestion des devis et factures	Oui, mais nécessite un module additionnel payant
Intégration avec d'autres outils	Oui, mais souvent avec des coûts supplémentaires via l'AppExchange
Déploiement	100% Cloud, pas d'option On-Premise
Public cible	Grandes entreprises avec des budgets élevés et des besoins complexes
Support et communauté	Support de qualité mais souvent coûteux, communauté active mais moins accessible

C. HubSpot CRM

Critères	Description
Philosophie	CRM simple, axé marketing mais limité en gestion avancée des ventes
Modèle de tarification	Freemium, mais devient rapidement cher pour des fonctionnalités avancées
Version gratuite	Oui, mais version gratuite très limitée en automatisation et rapports
Facilité de prise en main	Très facile à prendre en main, mais manque de profondeur pour les processus complexes
Personnalisation	Personnalisation limitée (Workflows, peu d'options avancées)
Gestion des contacts	Oui, mais gestion des contacts moins robuste qu'Odoo
Pipeline des ventes	Oui, très visuel mais moins personnalisable
Rapports et tableaux de bord	Oui, mais peu flexible pour les entreprises ayant des besoins spécifiques

Critères	Description
Gestion des devis et factures	Non, nécessite une solution externe ou une intégration
Intégration avec d'autres outils	Oui, mais moins d'intégrations natives comparé à Odoo
Déploiement	100% Cloud, pas d'option On-Premise
Public cible	PME et startups qui veulent une solution simple et rapide
Support et communauté	Bon support, mais communauté plus restreinte

D. Zoho CRM

Critères	Description
Philosophie	CRM modulaire cloud, abordable mais parfois trop cloisonné
Modèle de tarification	Payant par module, devient vite cher pour l'ensemble des outils
Version gratuite	Oui, mais version gratuite très limitée dans le testing
Facilité de prise en main	Facile à prendre en main, mais manque de souplesse en configuration
Personnalisation	Élevé, mais basé sur des outils low-code qui ne conviennent pas aux besoins complexes
Gestion des contacts	Oui, mais gestion des contacts moins robuste
Pipeline des ventes	Oui, mais moins flexible qu'Odoo et Salesforce
Rapports et tableaux de bord	Oui, mais manque de profondeur en analytique avancé

Critères	Description
Gestion des devis et factures	Oui, mais uniquement avec Zoho Books
Intégration avec d'autres outils	Oui, mais API moins performante que celle d'Odoo
Déploiement	100% Cloud, pas d'option On-Premise
Public cible	PME et entreprises en croissance, mais limité pour les grands groupes
Support et communauté	Support correct, mais communauté plus restreinte que celle d'Odoo

Pour conclure :

- Odoo CRM est le meilleur choix si vous utilisez déjà d'autres modules Odoo ou souhaitez une solution tout-en-un avec un bon rapport qualité-prix.
- Salesforce est ultra-puissant, mais cher et complexe.
- HubSpot CRM est top pour le marketing et les petites entreprises.
- Zoho CRM est une alternative économique et flexible.

3. Odoo CRM – les fonctionnalités clés pour vous aider à convertir vos opportunités et augmenter vos ventes.

A. Points clés

- **100% intégré à votre écosystème** – Il communique directement avec la facturation, le marketing automation, la comptabilité et même la gestion de projet, sans besoin d'intégrations complexes.
- **Simplicité et ergonomie** – Interface intuitive, personnalisation facile et prise en main rapide, sans formation lourde.
- **Automatisation intelligente** – Relances automatiques, suivi des opportunités et scoring des leads pour optimiser chaque interaction.
- **Vue 360° du client** – Toutes les interactions (emails, devis, tâches, factures) réunies en un seul endroit pour un suivi ultra efficace.
- **Un rapport qualité/prix imbattable** – Des fonctionnalités comparables (voire supérieures) aux géants du marché, sans le coût exorbitant des licences.
- **Un CRM puissant et évolutif** - Odoo CRM centralise les données clients et automatise les tâches commerciales pour améliorer l'efficacité et réduire les erreurs.
  Avec ses outils de reporting avancés, il offre une vision en temps réel des performances.
  Son interface intuitive et son accessibilité mobile assurent une réactivité optimale pour les équipes.
- **Odoo Community** - Odoo bénéficie d'une large communauté et d'un support technique qui vous assurent un accompagnement de qualité tout au long de votre utilisation.

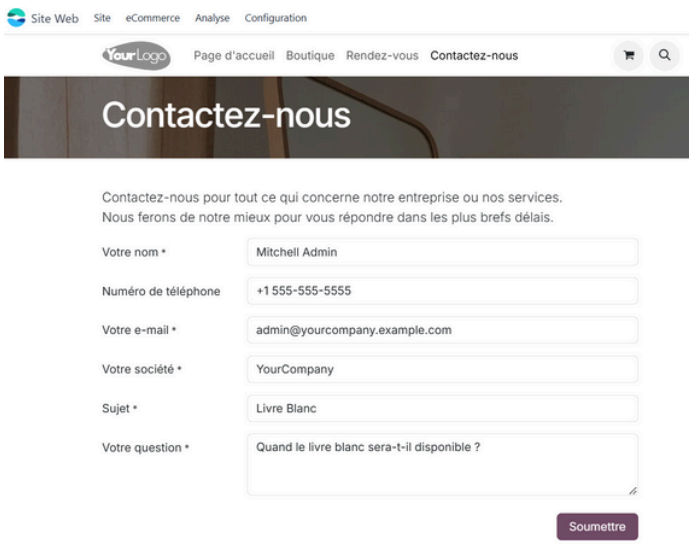
B. Pour aller plus loin – let's jump into Odoo.

Focus sur les fonctionnalités qui vont vous faire gagner du temps de la gestion de votre relation client, et donc booster votre chiffre d'affaires.

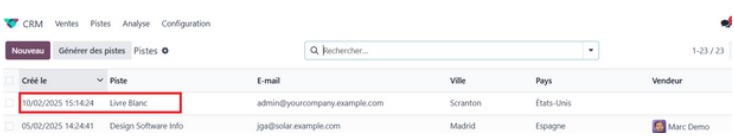
I. Attirer et convertir plus de clients

Génération de leads automatique

- Capture des prospects depuis le site web, les emails (et email marketing), les réseaux sociaux ou des formulaires personnalisés.



*Ici, formulaire de contact sur le site web qui générera un lead dans le CRM.

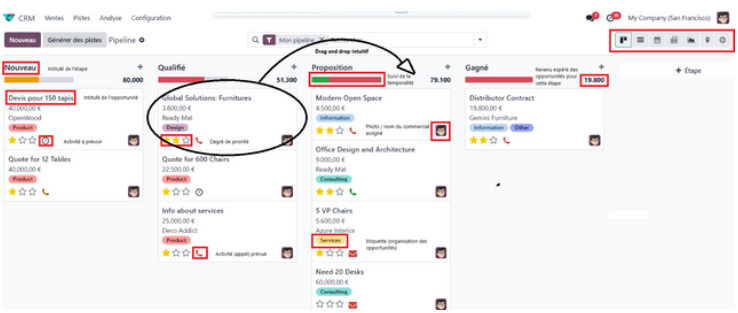


- Fonction « prospection de piste » qui permet aux utilisateurs de CRM de générer de nouvelles pistes directement dans leur base de données Odoo (moyennant l'utilisation de quelques crédits)

Suivi des opportunités et pipeline visuel

- Kanban interactif pour visualiser en un coup d'œil l'état des opportunités et prioriser les actions.

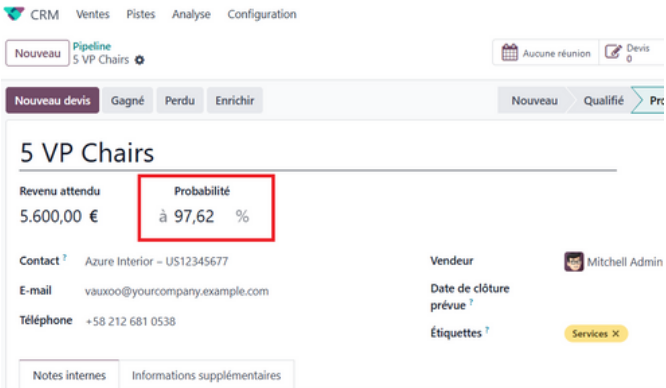
- Drag & drop pour déplacer facilement les opportunités d'une étape à l'autre.



*Présentation du pipeline

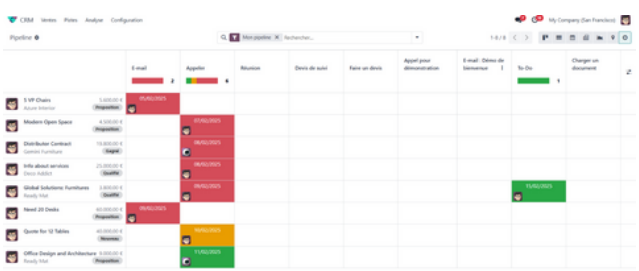
Scoring des leads

- Identification des leads les plus prometteurs en fonction de critères définis (source, engagement, historique).



*Opportunité détaillé ; focus sur le scoring de probabilité de réalisation

- Priorisation automatique des prospects à forte valeur ajoutée.
- Relances automatiques, gestion des rendez-vous et planification des activités
- Programmation des relances et envoi automatique d'emails personnalisés.
- Suivi facile des rendez-vous et des activités diverses de l'équipe grâce à la vue dédiée à cet effet.

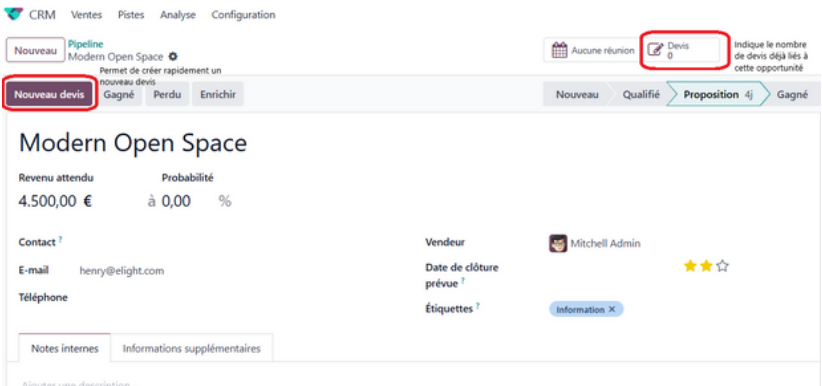


* Vue « type activité » : informations sur les activités à venir, les opportunités liées et les personnes de contact.

II. Maximiser la gestion des ventes et le suivi client

Automatisation du cycle de vente

- Création et envoi de devis en quelques clics à partir des opportunités.



* Opportunité détaillée ; focus sur la création d'un nouveau devis.

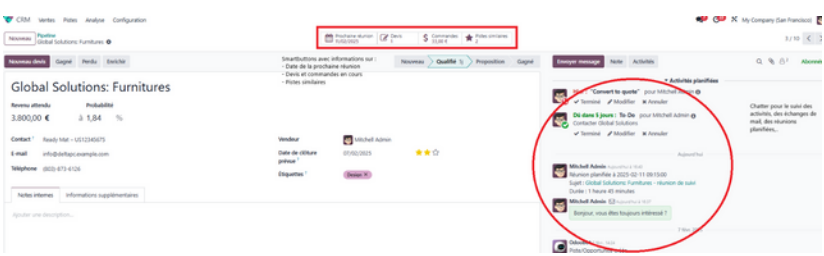
- Conversion automatique des devis en factures une fois validés.

- Gestion des paiements et suivi des encaissements directement dans le CRM. Grâce aux smart buttons et l'interconnectivité globale.

Historique client complet

- Suivi détaillé des interactions (emails, appels, rendez-vous, factures, tickets support).

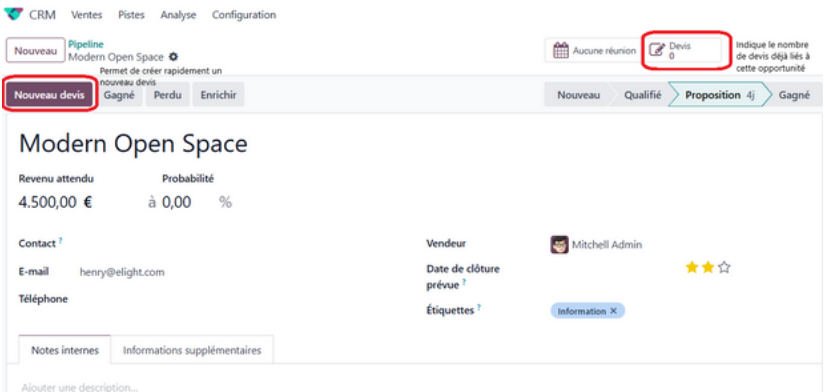
- Vision globale des clients pour mieux anticiper leurs besoins.



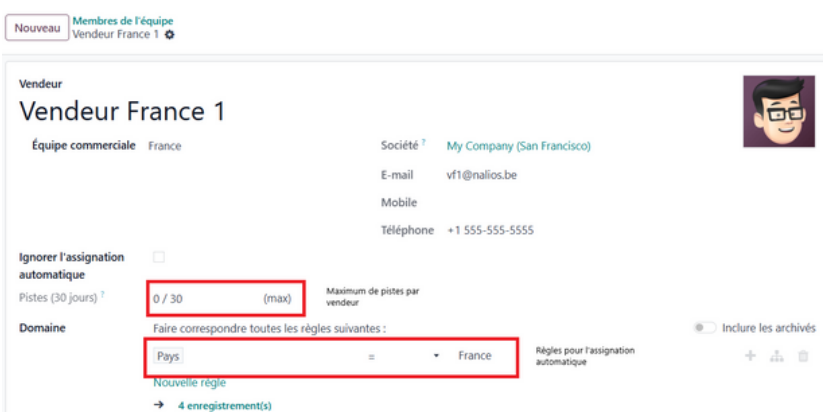
Outils de collaboration en équipe

- Partage des informations entre commerciaux pour un suivi efficace.

- Attribution automatique des leads aux commerciaux selon des critères définis (région, secteur d'activité, etc.) et gestion en équipe pour optimiser la réactivité.



*Focus sur une équipe commercial ; ses membres et ses règles d'assignation

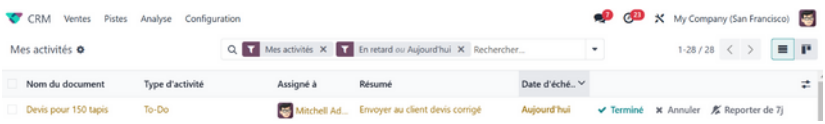


*Focus sur un vendeur ; règles d'assignation et maximum de pistes.

III. Gagner du temps grâce à l'automatisation et à l'intelligence artificielle

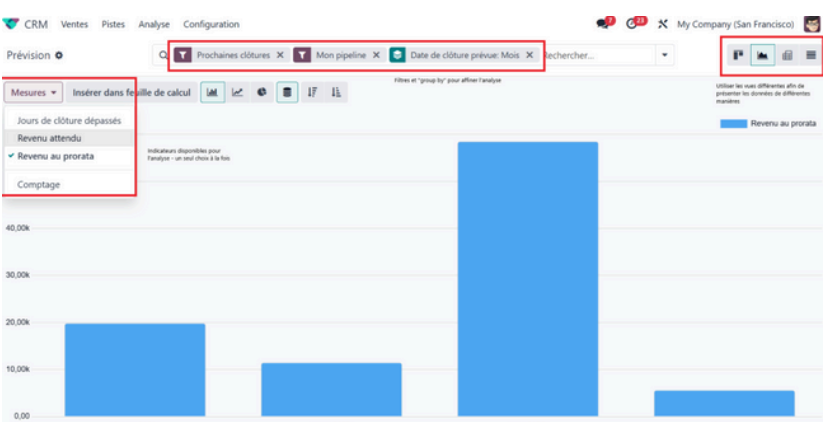
Emails et actions automatisés

- Envoi automatique de relances et d'emails de suivi personnalisés.
- Rappels programmés pour ne jamais oublier une opportunité.



Tableaux de bord et reporting en temps réel

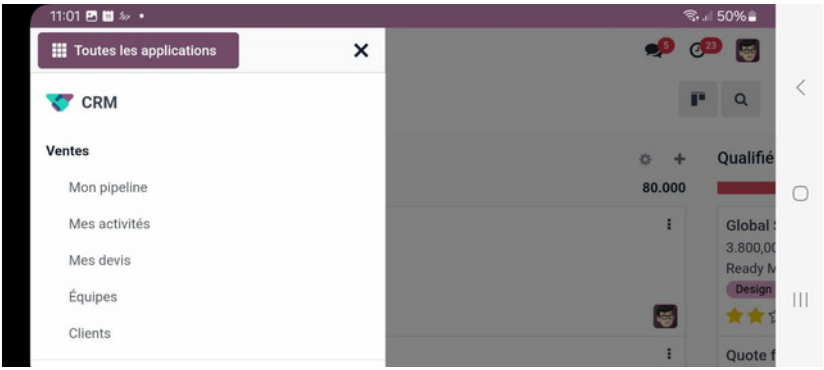
- Analyse des performances commerciales en quelques clics.
- Suivi des KPIs clés (taux de conversion, CA généré,...).



*Outil d'analyse ; ici focus sur le revenu de mon pipeline (par mois)

Application mobile

- Accès au CRM partout et à tout moment.
- Possibilité de gérer les opportunités et les clients en déplacement.



*Un CRM parfaitement adapté à une utilisation sur mobile

IV. En résumé, un ROI immédiat : Moins de tâches répétitives, plus de ventes !

- Réduction des tâches manuelles → Plus de temps pour la vente
- Optimisation du suivi client → Fidélisation accrue !
- Automatisation des processus → Moins d'erreurs et plus d'efficacité !
- Gestion intégrée avec la facturation et la comptabilité → Gain de temps et meilleure rentabilité !

4. Comment l'implémenter ?

L'implémentation d'Odoo CRM repose sur une structuration efficace et une configuration adaptée aux besoins de l'entreprise. Il est essentiel de commencer par définir les objectifs inhérents à cette implémentation.

Ensuite, il faut structurer les équipes commerciales et organiser le pipeline en fonction des étapes clés du cycle de vente (lead → opportunité → devis → client). La gestion des leads doit être optimisée avec une qualification avant leur conversion, tandis que l'automatisation de la capture des prospects via emails, formulaires web ou intégrations externes améliore l'efficacité.

Une fois ces bases en place, il faudra veiller à la configuration et à la structuration des opportunités, sans oublier l'automatisation des tâches récurrentes (envois d'emails, notifications, suivi des leads), ce qui permettra d'optimiser au maximum le processus commercial. Il est également recommandé d'intégrer des formulaires web et d'autres sources de leads pour centraliser les prospects directement dans Odoo.

Les fonctionnalités avancées d'Odoo CRM, telles que le suivi des rendez-vous, le lead scoring, les challenges commerciaux (via outil de ludification) et l'automatisation du reporting, permettent d'optimiser la gestion des opportunités. En exploitant ces outils, les équipes gagnent en efficacité et disposent d'indicateurs clés (KPI) pour suivre la performance des ventes.

La mise en œuvre d'Odoo CRM varie en fonction de la complexité de l'entreprise. Une configuration de base prend généralement 2 à 4 semaines, une implémentation avancée avec automatisations et reporting nécessite 1 à 3 mois, tandis que les projets complexes avec intégrations spécifiques peuvent s'étendre au-delà de 3 mois.

Pour assurer une adoption réussie, une formation des équipes et un test rigoureux des workflows sont indispensables. Il est recommandé de démarrer avec un Minimum Viable Product (MVP) incluant les fonctionnalités essentielles, puis d'ajuster progressivement en fonction des besoins et des retours des utilisateurs.

5. Pourquoi passer par Nalios pour implémenter votre CRM ?

Chez **Nalios**, nous avons une **double expertise** en implémentation du CRM Odoo :

Nous l'avons déjà déployé pour de nombreux clients, et en outre, nous l'utilisons quotidiennement pour gérer notre propre activité. Cette expérience nous permet de comprendre **vos enjeux** et de vous accompagner efficacement, en alliant **pragmatisme et bonnes pratiques**.

Notre **méthodologie**, inspirée des standards Odoo, s'adapte à vos besoins tout en optimisant **temps et budget**. Nous privilégions une **maîtrise fonctionnelle approfondie** afin de limiter le développement spécifique, garantissant ainsi une **mise en place rapide, agile et évolutive** sans coûts inutiles.

Ce qui nous **distingue** ? Une **réactivité hors pair**, pour que votre projet avance sans blocage. Notre mission : **simplifier votre digitalisation** avec un CRM efficace et un **retour sur investissement rapide**.

De plus, nous vous aidons à prendre en main l'outil avec des recommandations adaptées à votre activité et en vous prodiguant formation et conseils continus

CHAPITRE 3

Conclusion

Conclusion

Dans ce livre blanc, nous avons exploré les fonctionnalités clés de l'application CRM, mis en lumière les points d'attention essentiels pour une implémentation réussie et partagé les bonnes pratiques à suivre.

Grâce à ces éléments, vous avez désormais toutes les cartes en main pour démarrer votre projet Odoo sur de bonnes bases et optimiser la gestion de votre entreprise.

Toutefois, chaque projet est unique, et un accompagnement personnalisé peut faire la différence dans la qualité de votre implémentation pour obtenir une solution réellement adaptée à vos besoins.

Si vous souhaitez échanger sur votre projet et bénéficier des conseils de nos experts, nous serions ravis d'en discuter avec vous.

Prenez rendez-vous dès maintenant avec un consultant Nalios :

Réserver un appel

À bientôt pour construire ensemble votre transformation digitale avec Odoo !

nalios

Your Odoo Experts

Pour plus d'infos, rendez-vous sur
nalios.com

Si vous avez des questions :
info@nalios.be

Notre chaîne YouTube :

www.nalios.com