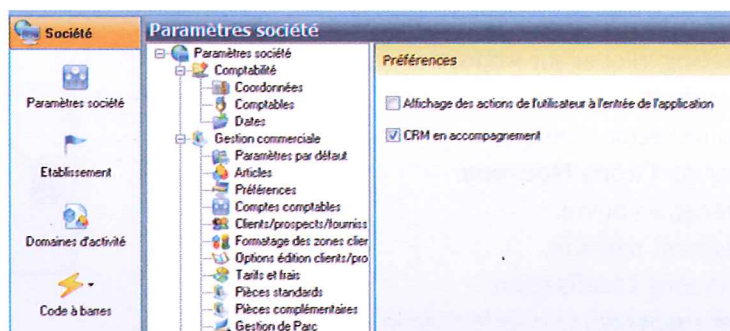


FICHE 1 Créer une fiche de suspect

1. Propriété de saisie

Avant de créer une fiche suspect dans l'application CRM, il faut s'assurer que le paramétrage est correct. Pour cela, dans le module **Paramètres**, ouvrir le menu **Société**, sous-menu **Gestion relation clients**, et cliquer sur **Préférences**. Cocher la case « CRM en accompagnement ». Valider et fermer l'écran.



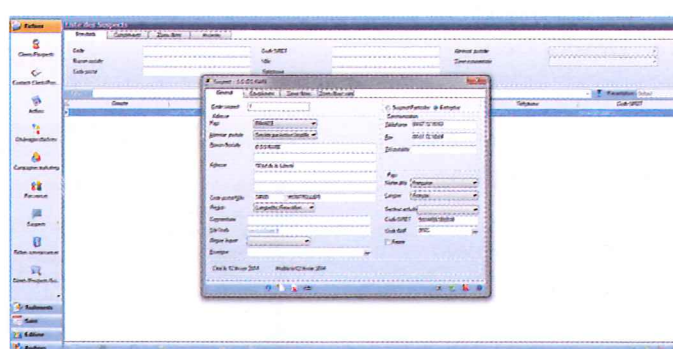
2. Création d'un suspect Entreprise

La possibilité de créer un suspect unique n'est que rarement utilisée ; en général, on crée un lot de suspects (voir fiche 2) en s'appuyant sur une sélection prédéfinie. Ouvrir le module **Marketing** de l'application CRM.

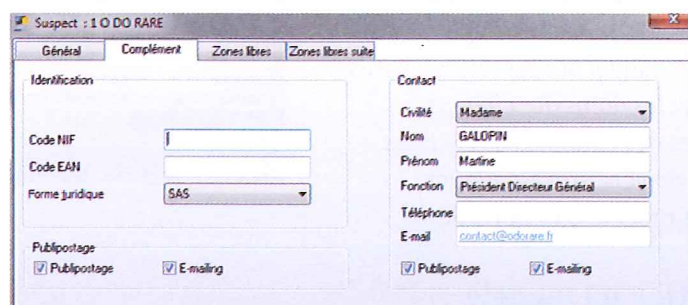
Dans le menu **Fichiers**, cliquer sur **Suspects**. Un nouvel écran s'ouvre. Cliquer sur l'icône **Nouveau**.

Une fenêtre s'ouvre.

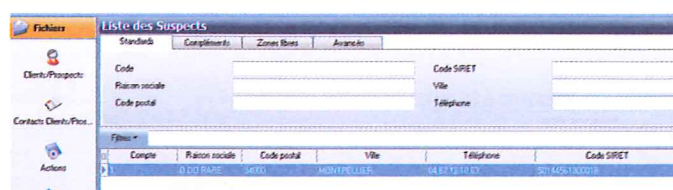
Sous l'onglet **Général**, cocher « Suspect Entreprise » puis saisir les coordonnées du suspect Entreprise.



Sous l'onglet **Complément**, cocher les cases « Publipostage » et « E-mailing » dans la rubrique **Publipostage** ou dans la rubrique **Contact** selon que l'envoi sera destiné à l'entreprise ou à une personne de l'entreprise. Renseigner les zones. Ignorer les onglets **Zones libres** et **Zones libres suite**. Valider.

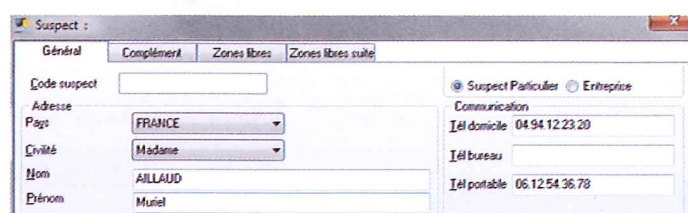


La fiche du suspect est créée.



3. Création d'un suspect Particulier

La création d'un suspect Particulier s'effectue de la même façon. Il faut, dans la première fenêtre, cocher « Suspect Particulier ». Dans ce cas, il n'est pas utile de remplir la rubrique **Contact** de l'onglet **Complément**.



FICHE 2 Créer un lot de suspects

1. Importation du fichier

Dans le menu **Traitements** du module **Marketing**, cliquer sur **Import de Suspects**.

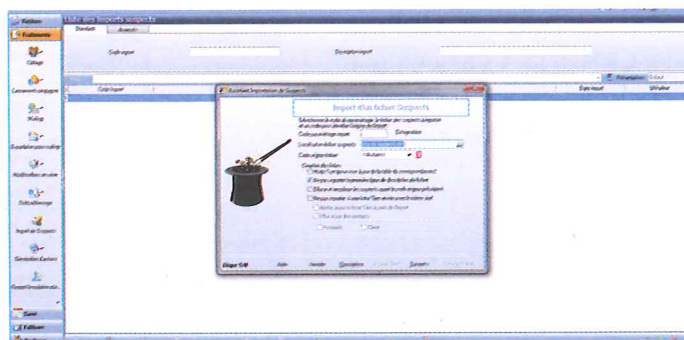
Un nouvel écran s'ouvre.

Cliquer sur l'icône **Nouveau**.

Une fenêtre s'ouvre.

Un assistant démarre.

Dans la zone **Localisation fichier suspects**, indiquer le chemin d'accès au fichier d'import sur votre disque dur.
En bas de la fenêtre, cliquer sur le bouton **Description**.

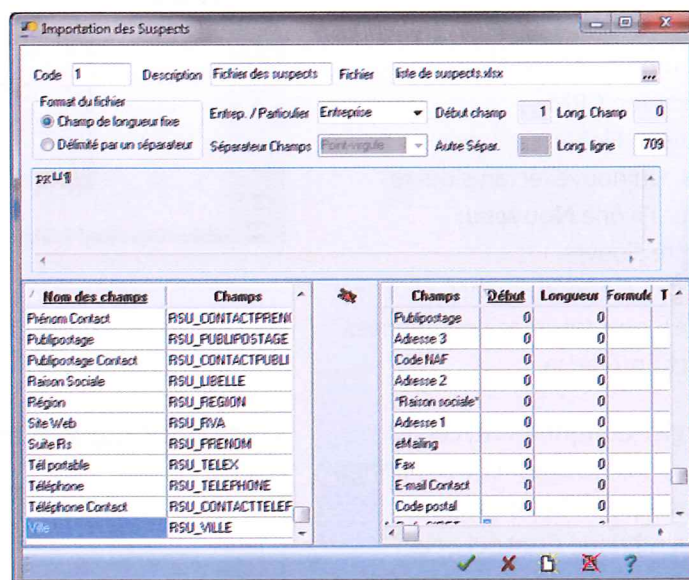


Dans la fenêtre ouverte, renseigner les zones **Code** et **Description** (contenu du fichier).

Dans la zone **Fichier**, indiquer le chemin d'accès au fichier d'import, sur le disque dur.

Choisir « Entreprise » dans la zone **Entrep. / Particulier**.

Dans la partie gauche de la fenêtre, faire glisser les noms des champs (les noms de titres de colonnes) et valider avec la flèche rouge ou double-cliquer sur les items choisis.
Attention : les noms des champs et les titres des colonnes des fichiers importés doivent être identiques.
Valider le modèle d'importation.

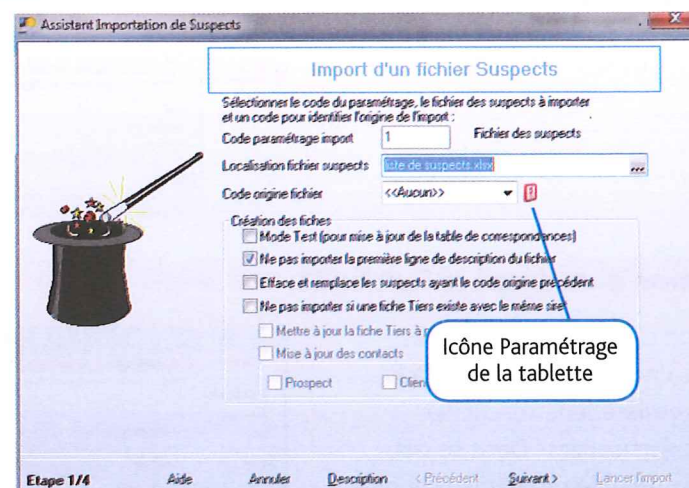


2. Création du modèle

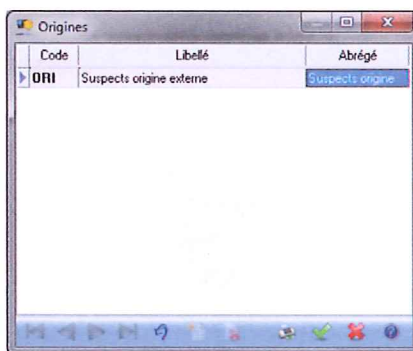
On revient à la fenêtre de l'assistant : elle affiche la localisation du fichier Suspects.

Cliquer sur l'icône **Paramétrage de la tablette**.

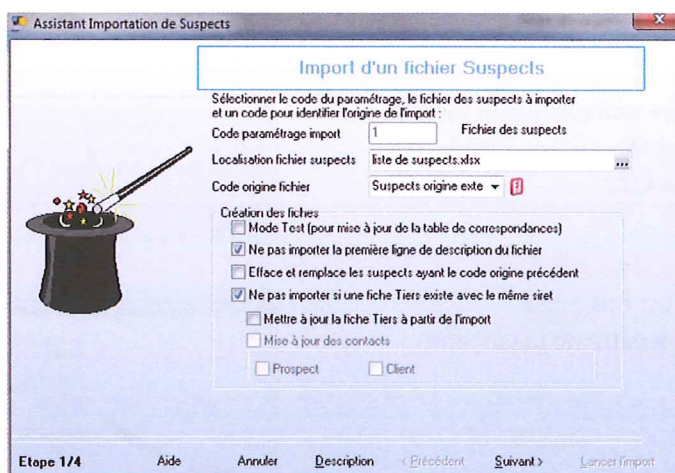
Une nouvelle fenêtre s'ouvre.



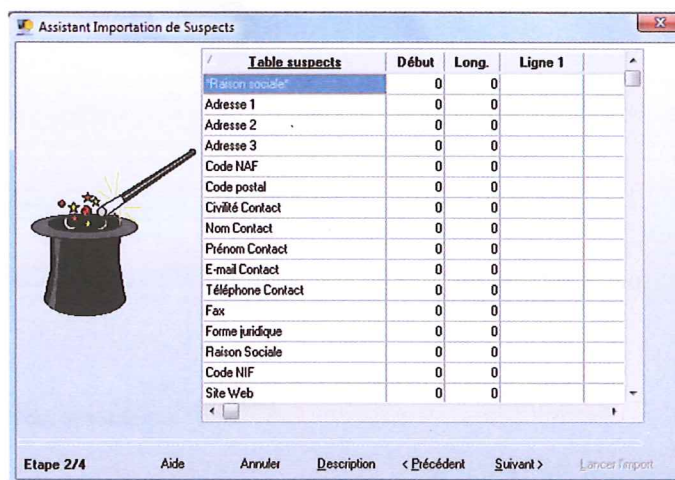
Cliquer sur l'icône **Nouveau**.
Renseigner les zones **Code** et **Libellé**.
Valider puis fermer la fenêtre.



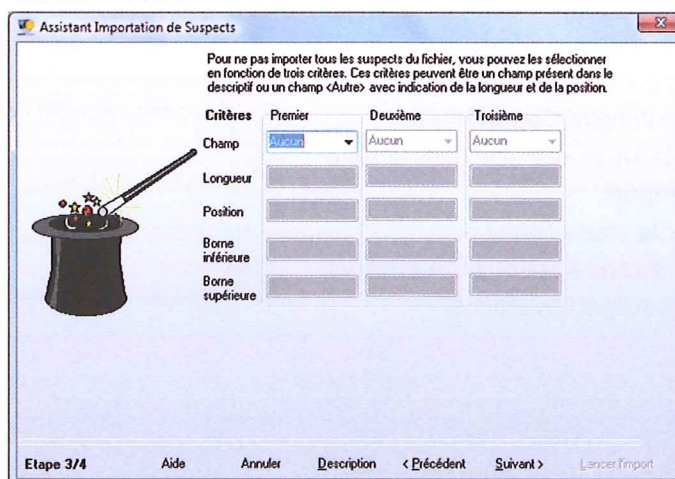
Dans la fenêtre de l'assistant,
zone **Code origine fichier**, sélectionner
le code du fichier créé précédemment.
Dans la rubrique **Création des fiches**,
décocher si besoin les options « Mode
Test... » et « Efface et remplace... ».
Cocher les autres options.
Cliquer sur le bouton **Suivant >**.



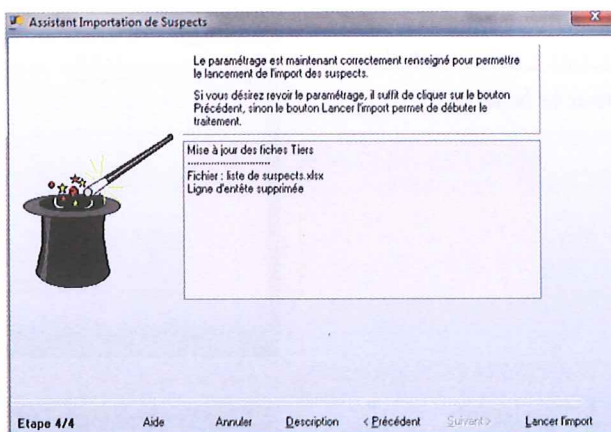
Vérifier les champs de la zone **Table suspects**.
Cliquer sur le bouton **Suivant >**.



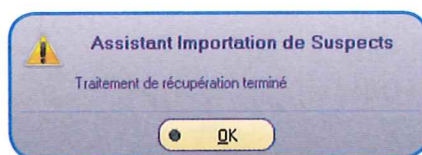
Ignorer le nouvel écran si l'ensemble
du fichier est à importer; sinon,
sélectionner les critères à enlever.
Cliquer sur le bouton **Suivant >**.



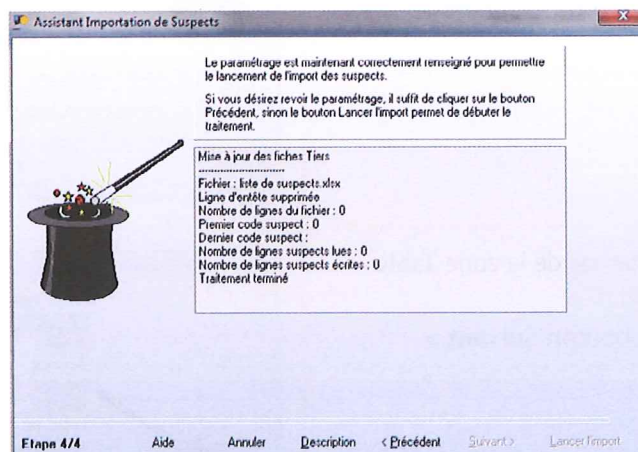
En bas de la fenêtre, cliquer sur le bouton **Lancer l'import**.



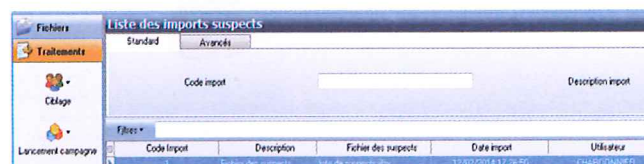
Une fenêtre indique que le modèle a été importé.
Cliquer sur **OK**.



Le fichier est mis à jour.
Fermer la fenêtre de l'assistant.

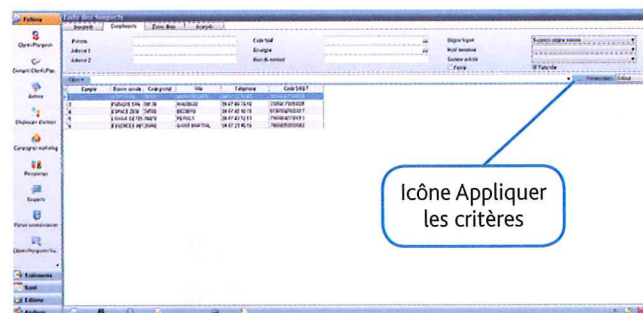


Le lot de suspects est affiché.



3. Vérification de la liste

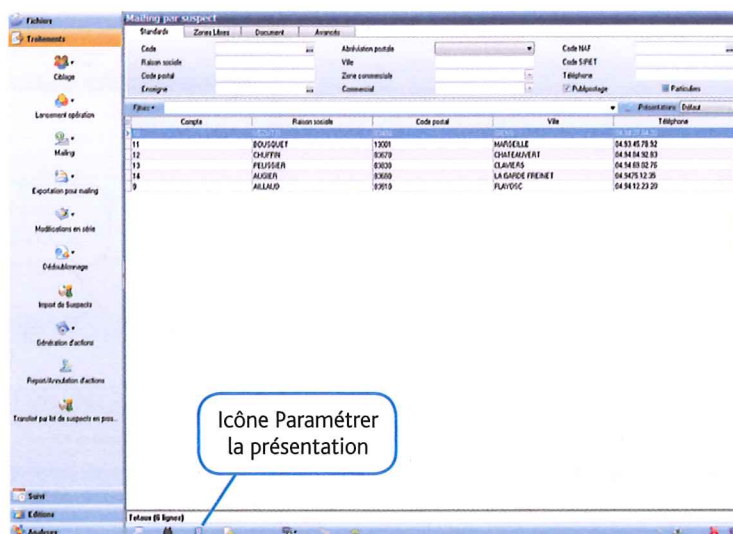
Dans le menu **Fichiers** du module **Marketing**, cliquer sur **Suspects**.
Un nouvel écran s'ouvre.
Cliquer sur l'onglet **Compléments** et choisir le lot de suspects dans la zone **Origine Import**.
Désactiver la case « Fermé ».
Cliquer sur l'icône **Appliquer les critères**.
La liste des suspects s'affiche.



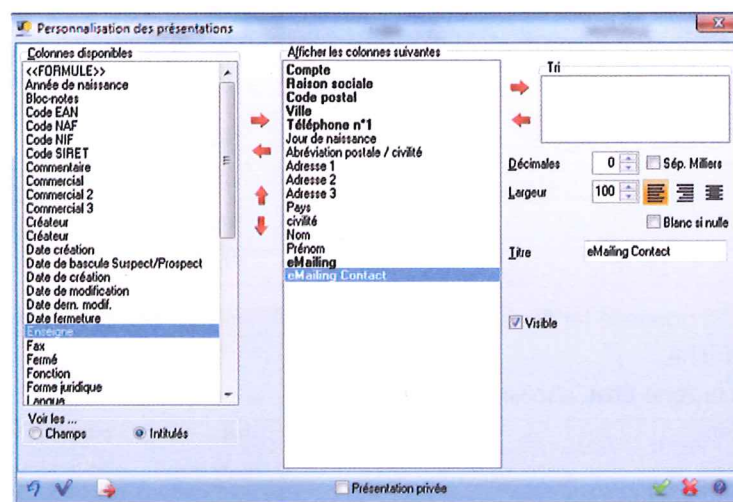
FICHE 3 Créer un e-mailing

1. Paramétrage d'un e-mailing

Ouvrir le module **Marketing**.
Dans le menu **Traitements**, cliquer sur **Mailing** et choisir **Par suspect**.
La liste des suspects s'affiche.
En bas de l'écran, cliquer sur l'icône **Paramétrer la présentation**.
Une nouvelle fenêtre s'ouvre.

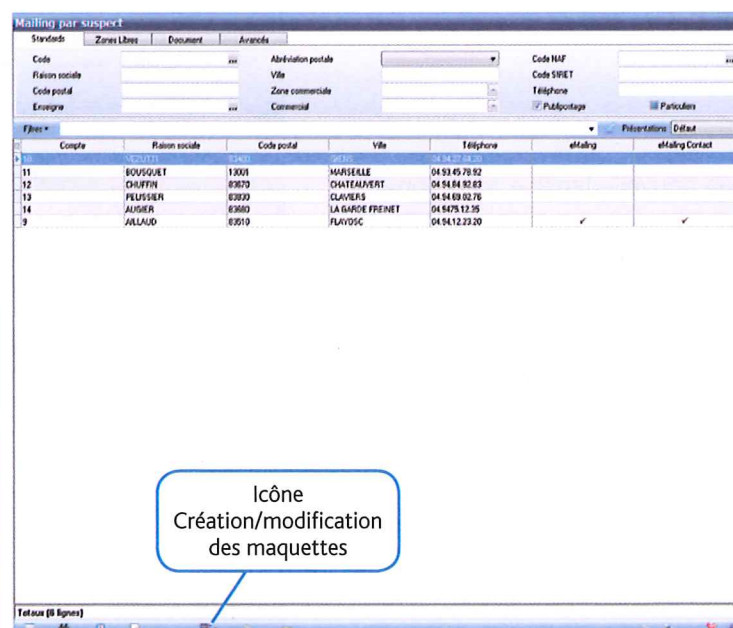


Double-cliquer sur **eMailing** et **eMailing Contact** (si nécessaire), dans la liste des colonnes disponibles (à gauche), pour les ajouter à la liste des colonnes à afficher.
Valider.

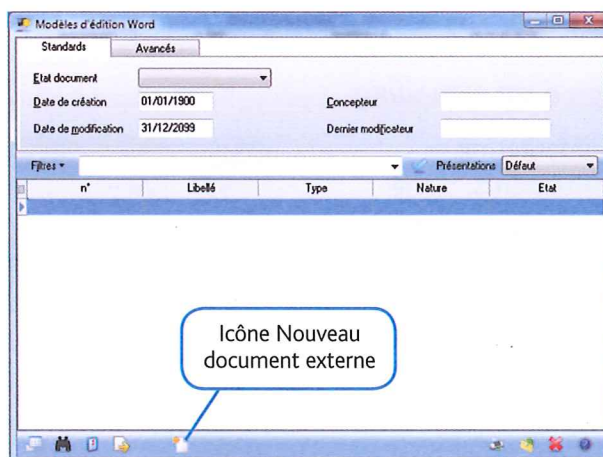


2. Gestion de la maquette

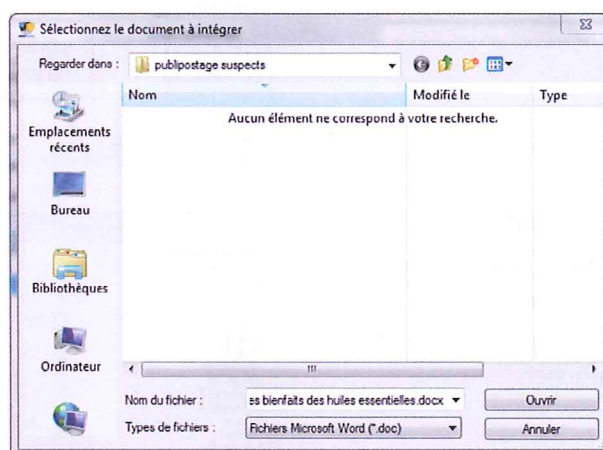
La liste des suspects s'affiche à nouveau.
En bas de l'écran, cliquer sur l'icône **Création/modification des maquettes** puis choisir **Gestion des maquettes**.
Un nouvel écran s'ouvre.



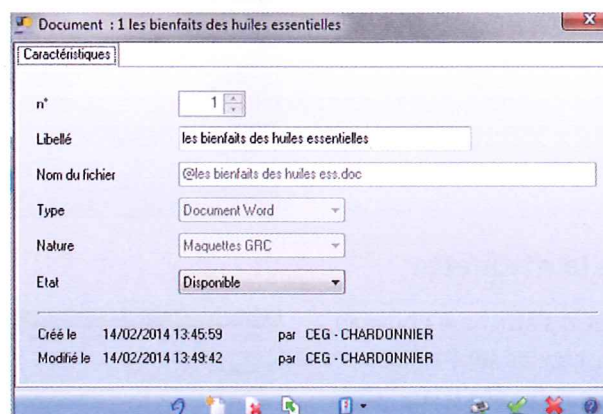
En bas de la fenêtre ouverte, cliquer sur l'icône **Nouveau document externe**.



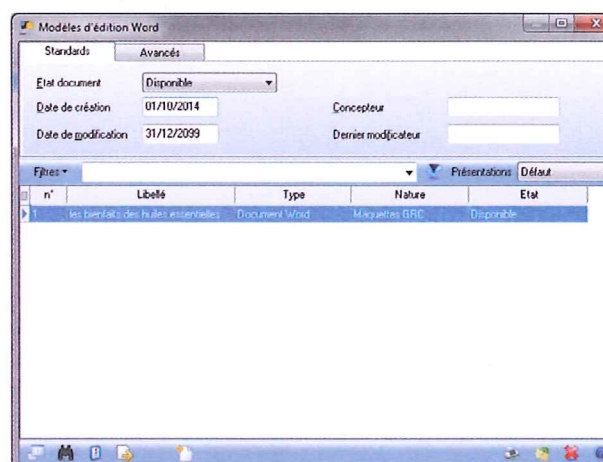
Dans la fenêtre ouverte, sélectionner le document **les bienfaits des huiles essentielles.docx**. Cliquer sur **Ouvrir**.



Dans la nouvelle fenêtre, le libellé est affiché. Dans la zone **Etat**, choisir « Disponible ». Valider.



Dans la nouvelle fenêtre, sous l'onglet **Standards**, renseigner les zones **Etat document** et **Date de création**. Cliquer avec le bouton droit de la souris sur la colonne **Nature** et choisir **Clients/Prospects/Suspects**. Le modèle de publipostage s'affiche.

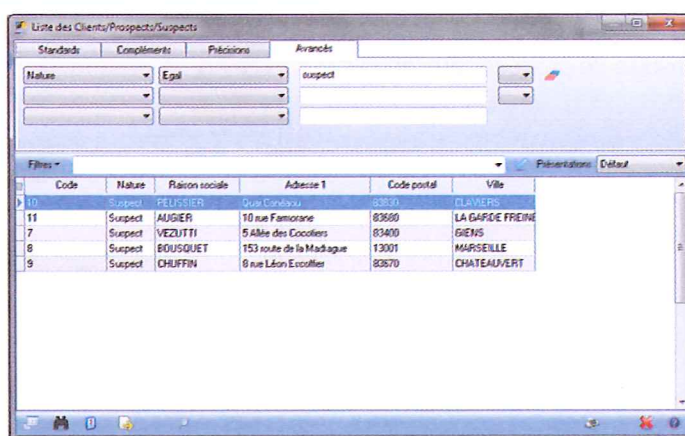


Dans la liste déroulante **Nature**, choisir « Suspects » puis cliquer sur l'icône **Appliquer les critères**.

La liste des **Clients/Prospects/Suspects** s'affiche.

Sous l'onglet **Avancés**, renseigner la zone **Nature**.

Fermer les deux fenêtres pour revenir à l'écran **Mailing par suspect**.



3. Génération de l'e-mailing

Cliquer sur l'onglet **Document**.

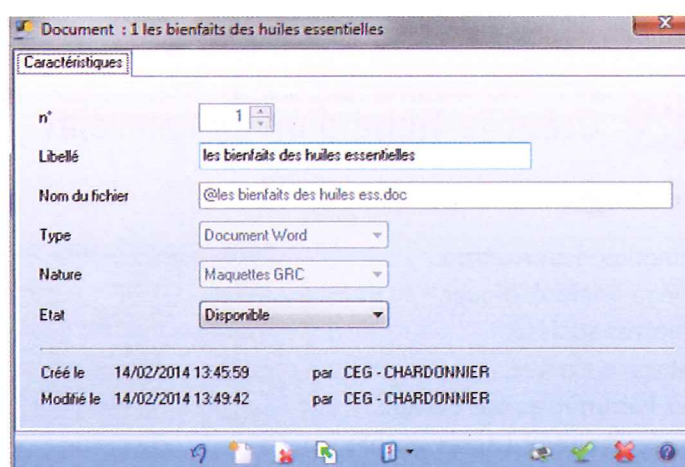
La zone **Document généré** se renseigne automatiquement.

Cliquer sur la zone **Maquette**.

Une nouvelle fenêtre s'ouvre.

Sélectionner le document

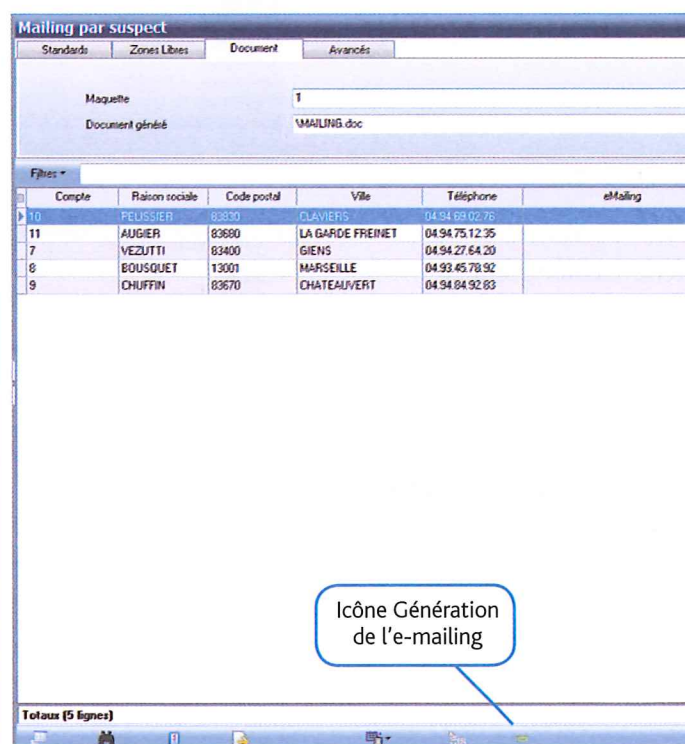
les bienfaits des huiles essentielles.



4. Lancement de l'e-mailing

La zone **Maquette** a identifié le document.

En bas de l'écran, cliquer sur l'icône **Génération de l'e-mailing**.



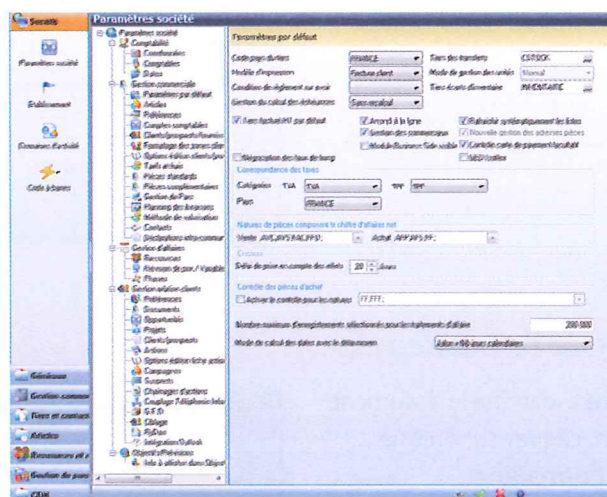
Le mailing est généré vers les suspects.
Il suffit ensuite de procéder aux envois.



FICHE 4 Créer la fiche d'un commercial

1. Paramétrage

Ouvrir le module **Paramètres**.
Dans le menu **Société**, cliquer sur **Paramètres société**.
Un nouvel écran s'ouvre.
Cliquer sur **Paramètres par défaut**.
Dans la partie droite de l'écran, cocher la case « Gestion des commerciaux ».
Valider et fermer l'écran.

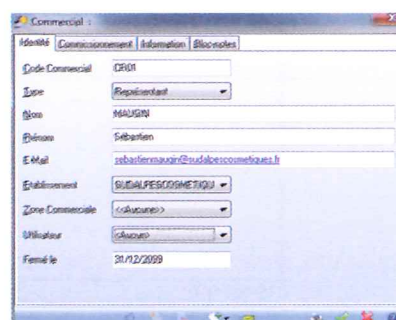


2. Saisie de la fiche

Ouvrir le module **Ventes**.
Dans le menu **Fichiers**, cliquer sur **Commerciaux**.
Un nouvel écran s'ouvre.
Cliquer sur l'icône **Nouveau**.



Sous l'onglet **Identité**, renseigner les zones **Code Commercial**, **Type**, **Nom**, **Prénom**, **E-Mail** et **Etablissement**.



Sous l'onglet **Commissionnement**, renseigner les zones **Calcul**, **% Commission** et **Pièce base de calcul**. Cocher la case « Sur encaissements ». Valider.

Le nom du commercial s'affiche dans la liste des commerciaux.

FICHE 5 Gérer une opération commerciale

1. Création de l'opération

Ouvrir le module **Marketing**. Dans le menu **Fichiers**, cliquer sur **Campagnes marketing**. Un nouvel écran s'ouvre. En bas de l'écran, cliquer sur l'icône **Nouveau**. Une fenêtre s'ouvre. Renseigner les zones **Code**, **Libellé**, **Date début** et **Date fin**. Valider.

L'intitulé de l'opération commerciale est affiché dans la liste des opérations commerciales. En bas de l'écran, cliquer sur la loupe puis sur **Actions Génériques**. Une nouvelle fenêtre s'ouvre.

Choisir le type d'action. Saisir le libellé. La date et l'état de l'action s'affichent automatiquement. Cliquer dans la zone **Responsable** : une nouvelle fenêtre s'ouvre. Valider.

2. Création de la ressource

La ressource est la personne que l'on peut contacter.

En bas de la fenêtre, cliquer sur l'icône **Nouveau**.

Dans la nouvelle fenêtre ouverte, renseigner les zones **Ressource**, **Libellé**, **Identification**, **E-mail**, **Adresse**, **Code postal** et **Ville**.

Valider.

La ressource est créée.

Valider.

La proposition s'affiche.

Vérifier et valider.

3. Lancement de l'opération

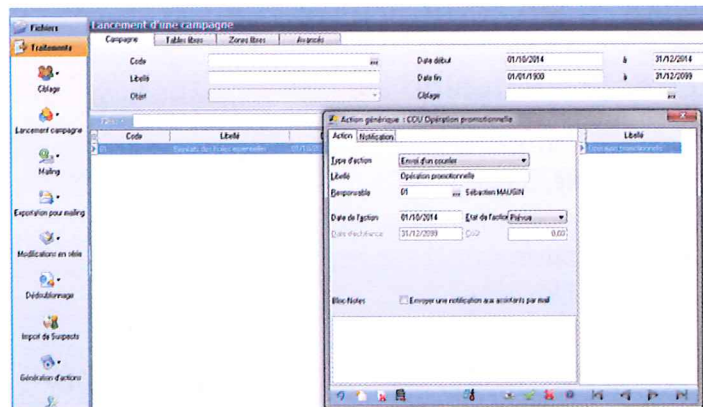
Dans le menu **Traitements** du module **Marketing**, cliquer sur **Lancement campagne** et choisir **Par client/prospect**.

Renseigner **Date début** et **Date fin**.

Saisir le **Libellé**.

L'opération promotionnelle apparaît.

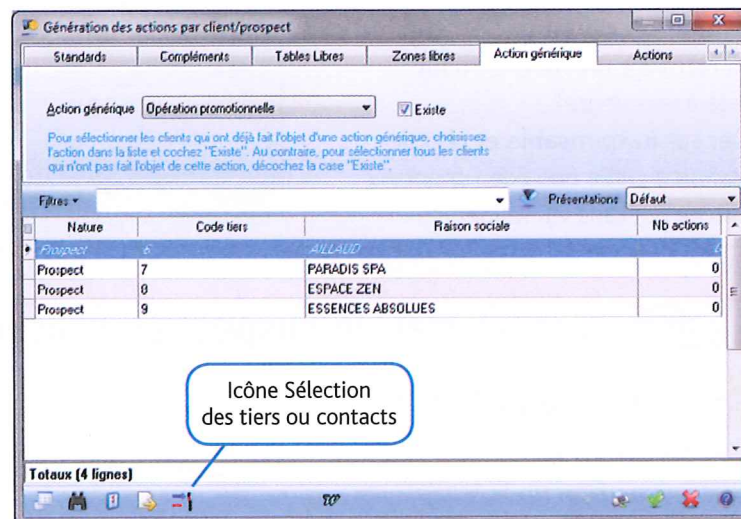
Double-cliquer sur la ligne de l'opération.
Une nouvelle fenêtre s'ouvre.



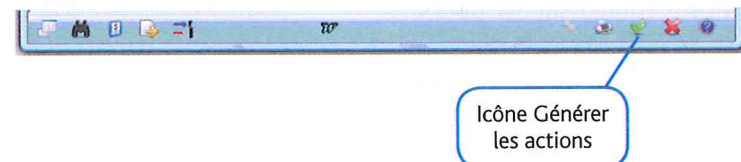
4. Sélection des prospects

En bas de la fenêtre, cliquer sur l'icône **Sélection des tiers ou contacts**.
Dans la zone **Nature**, choisir **Prospects** et cliquer sur l'icône **Appliquer les critères**.

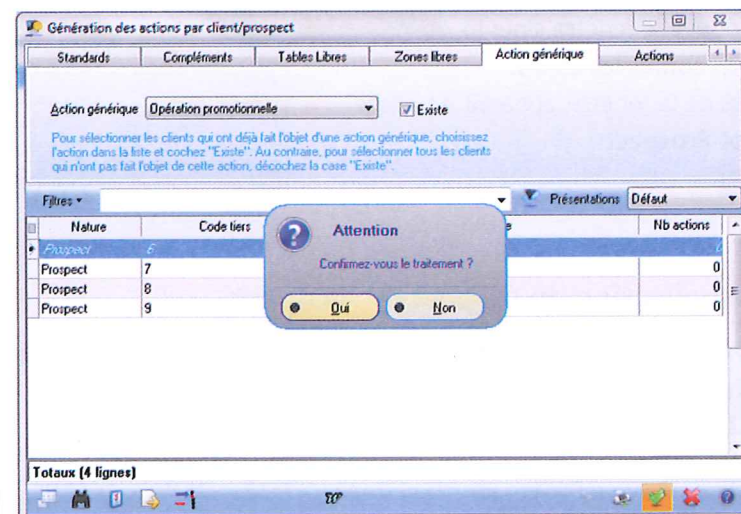
La liste des prospects s'affiche dans une nouvelle fenêtre.
Sélectionner une ligne et appuyer sur la touche **Ctrl** : la ligne du prospect se met en italique.
Sous l'onglet **Action générique**, renseigner la zone **Action générique** et cocher la case « Existe ».



Cliquer sur l'icône **Générer les actions**.
Un nouvel écran s'ouvre.



Confirmer le traitement en cliquant sur **Oui**.



FICHE 6 Créer une proposition commerciale

Création de l'opportunité

Ouvrir le module **Ventes**.
 Dans le menu **Saisie**, cliquer sur **Opportunité**.
 Un nouvel écran s'ouvre.
 Cliquer sur l'icône **Nouveau**.
 Une fenêtre s'ouvre.
 Sous l'onglet **Caractéristiques**, renseigner les zones **Tiers**, **Libellé**, **Commercial**, **Interlocuteur**, **Date prévue**, **Vente prévue** et **Estimation réussite** (c'est-à-dire le pourcentage probable d'aboutir ensuite à une vente).
 Cliquer sur **Responsable** et choisir la ressource créée précédemment (voir fiche 5, étape 2). Valider.

FICHE 7 Transformer un suspect en prospect

1. Procédure de transfert

La procédure est identique pour un suspect *Entreprise* et pour un suspect *Particulier*.
 Dans le menu **Fichiers** du module **Marketing**, cliquer sur **Suspects**.
 La liste de suspects s'affiche.
 Double-cliquer sur la fiche voulue pour l'ouvrir.
 En bas de la fenêtre, cliquer sur l'icône **Transfert du suspect en prospect**.
 Une nouvelle fenêtre s'ouvre.
 Vérifier toutes les zones.
 En bas de la fenêtre, apparaît en rouge le mot **Prospect**.
 Valider.

2. Visualisation du suspect en prospect

Dans le menu **Fichiers** du module **Marketing**, cliquer sur **Clients/Prospects/Suspects**.
 Un nouvel écran s'ouvre.
 Ici, l'ancien suspect Aillaud, est devenu prospect.

Code	Nature	Raison sociale	Adresse 1	Code postal	Ville
1	Client	PHARMACIE SAINT ROCH	12 avenue saint roch	83500	FREJUS
2	Suspect	O DO PARE	10 bd de la Liberté	34000	MONTPELLIER
3	Client	PARAPHARMACIE SANTE ET NATURE	17 rue dommaieu	75020	PARIS
4	Client	INSTITUT DE BEAUTE JASMIN	46 avenue jean jaurès	13001	MARSEILLE
5	Suspect	PARADIS SPA	28 rue Pierre Cote	34130	MAUGUIRO
6	Client	ESPACE FLENTUDE	10 Av avenue du Général de Gaulle	06400	CANNES
7	Suspect	ESPACE ZEN	10 Av avenue du Général de Gaulle	34500	BEZIERS
8	Client	CLIENTS INTERNET	Client particuliers par internet	80000	AMENS
9	Suspect	L'OASIS DETENTE	312 rue Denis Papin	34470	PEROLS
10	Suspect	ESSENCES ABSOLUES	8 rue de l'Étoile	30440	SAINT MARTIAL
11	Client	CLIENTS COMPTE D'ATTENTE			
12	Client	TIERS DE GESTION DES STOCKS			

En bas de l'écran, cliquer sur l'icône **Tiers**.

La fiche du prospect s'affiche.

3. Suppression d'un suspect

Double-cliquer sur la ligne du suspect.
Une fenêtre s'ouvre.

En bas de la fenêtre, cliquer sur l'icône **Suppression**.

Dans la fenêtre ouverte, cliquer sur **Oui** pour confirmer.

Dans la nouvelle fenêtre ouverte, cliquer sur **Oui** pour enregistrer les modifications.

Le suspect est supprimé.

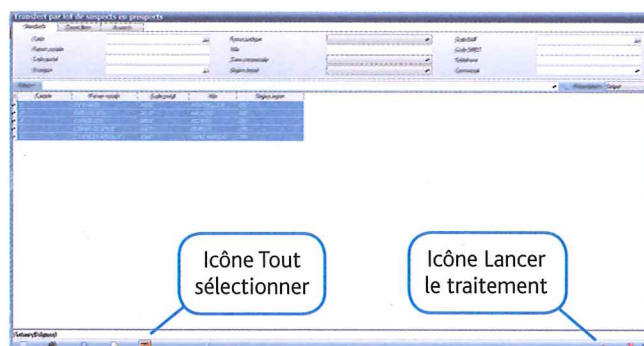
FICHE 8 Transformer un lot de suspects en prospects

1. Procédure de transfert

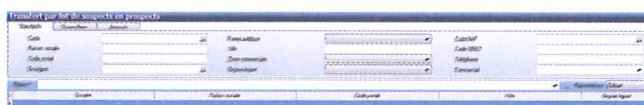
Dans le menu **Traitements** du module **Marketing**, cliquer sur **Transfert par lot de suspects en prospects**.

Un nouvel écran s'affiche ainsi qu'un message. Ignorer le message et cliquer sur **OK**.

En bas de l'écran, cliquer sur l'icône **Tout sélectionner** puis sur l'icône **Lancer le traitement**.



Le PGI a traité l'information : les suspects sont devenus des prospects.

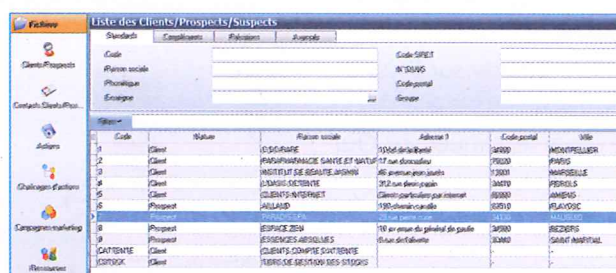


2. Visualisation de la liste des prospects

Ouvrir le module **Marketing**.

Dans le menu **Fichiers**, cliquer sur **Clients/Prospects/Suspects**.

La liste des prospects s'affiche. Fermer la fenêtre.



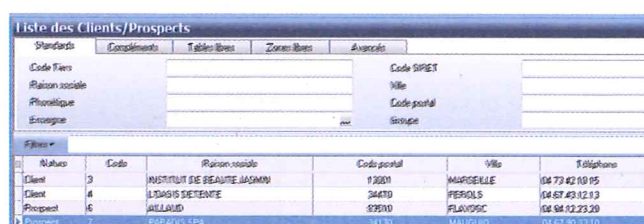
FICHE 9 Transformer un prospect en client

Ouvrir le module **Marketing**.

Dans le menu **Fichiers**, cliquer sur **Clients/Prospects**.

La liste des prospects s'affiche.

Double-cliquer sur la ligne du prospect à transformer en client.



En bas de la fenêtre, cliquer sur l'icône **Basculer en client**.

La procédure est ensuite la même que pour transformer un suspect en prospect : voir fiche 7, étape 2. Valider.

