

# CRM Akuiteo

## Cas d'usage

# Sommaire vers les cas d'usage

Ce manuel propose une prise en main accélérée des cas d'usage CRM qui répondent à **80% de vos besoins**. Il vous explique non seulement **comment** faire au travers de pas-à-pas détaillés, mais aussi **pourquoi**.



## Introduction :

- [Le cycle Akuiteo](#)
- [Le CRM Akuiteo, pour quoi faire ?](#)
- [Les rôles dans le CRM Akuiteo](#)



## Je crée un prospect

- [J'évite les doublons prospects / clients](#)
- [Je crée un compte avec ou sans SIREN](#)
- [Je crée un contact associé à un compte](#)
- [Que deviennent les contacts ? \(Plateforme Digitale, Coffre fort, Recouvrement, etc.\)](#)



## Je crée et je gère une opportunité

- [Je crée une opportunité – Identification](#)
- [Je fais évoluer une opportunité – Qualification](#)
- [Je fais évoluer une opportunité – Proposition](#)
- [Je complète la proposition commerciale](#)
- [Je passe l'opportunité en Gagnée](#)
- [Je passe l'opportunité en Perdue](#)
- [Je consulte l'historique des opportunités](#)

🖱️ Cliquez sur le texte souligné pour accéder directement aux Pas-à-Pas



## Je pilote mon activité de développement

- [Je renseigne mes interactions clients et prospects](#)
- [Je sélectionne mes cibles prioritaires](#)
- [J'analyse la vision macro de mon pipeline commercial](#)
- [Je suis mon activité clients et prospects](#)
- [Je suis mon pipeline commercial](#)
- [J'accède à la synthèse de mes Wins](#)



## Pour aller plus loin

- [Je télécharge les documents clients](#)
- [Je gère les groupes clients \(création, ajout de client\)](#)
- [Je demande l'acceptation client/mission \(Acceptmi\)](#)
- [Je demande le paramétrage de ma mission \(Letmi\)](#)
- [Je consulte le CRM avec une vision 360°](#)
- [Je renseigne le CR de RDV et autres infos utiles](#)
- [Je mets à jour des informations clients](#)
- [Je gère une fin de relation commerciale \(cessation d'activité, etc.\)](#)



## Autres ressources à disposition

- [Page intranet 'Ressources Akuiteo' \(Replay, actualités, livre blanc\)](#)
- [Book des offres Rydge Conseil](#)
- [Catalogue des produits Akuiteo](#)
- [Liste des BU](#)

# Le cycle Akuiteo

## 1. Je crée un prospect

- Je vérifie que le prospect n'existe pas
- Je crée le compte
- Je crée les contacts client

## 2. Je crée et je gère une opportunité

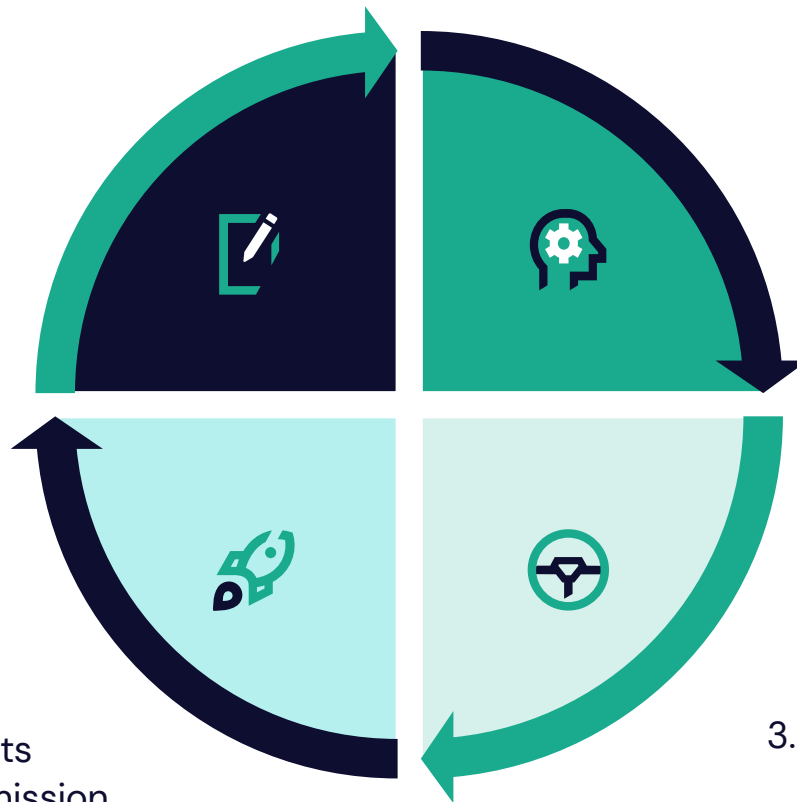
- Je crée l'opportunité (*identification*)
- Je la fais évoluer (*Qualif. et Proposition*)
- Je complète la proposition commerciale
- Je passe en gagnée ou perdue une opportunité

## 4. Pour aller plus loin






- Je télécharge les documents clients
- Je demande l'acceptation client/mission
- Je demande le paramétrage de ma mission
- Je consulte le CRM avec une vision 360°
- Je renseigne le CR de RDV et autres infos utiles

## 3. Je pilote mon activité de développement

- Je renseigne mes interactions clients et prospects
- Je sélectionne les cibles prioritaires
- Je suis l'activité, le pipeline et les wins



# Le CRM Akuiteo, pour quoi faire ?



-  **Connaître l'exhaustivité de notre activité** chez nos clients grâce à une information complète et partagée
-  Avoir une **vision claire** du pipeline commercial
-  **Cibler les clients** et prospects prioritaires
-  **Piloter son activité de développement** de façon simple, en temps réel avec une donnée fiable grâce à un ERP connecté au CRM
-  **Avoir un outil** pour faire des revues de portefeuille partagées et accessibles à tous

## Rappel Hubspot

- Hubspot est utilisé par les **équipes marketing, communication, Business Development, relation et support** client pour lancer et piloter des campagnes commerciales par exemple
- Hubspot rassemble l'ensemble des interactions avec les prospects/clients : prospection commerciale, support client, interactions marketing...
- **La base CRM d'Akuiteo est synchronisée avec la base Hubspot** : les comptes et contacts clients/prospects, les opportunités, et toutes les activités associées (notes, rdv, mail...) qui sont renseignés sur l'une des deux bases pourront automatiquement être retrouvées sur l'autre.

# Les rôles au sein du CRM

**Tous les collaborateurs ont un rôle à jouer dans le développement du cabinet.** Dans ce cadre, l'ensemble des collaborateurs ont accès au CRM et doivent participer à son enrichissement (création de prospect, opportunités, mise à jour des données, etc.).

	Rôle	Objectifs de ce rôle CRM
 A renseigner sur le <b>Compte</b>	<b>Resp. de compte (RC)</b> (anciennement <i>Client Lead Partner</i> )	<b>Associé(e) ou signataire</b> , il/elle est l' <b>interlocuteur privilégié du client</b> pour faire le point sur son accompagnement et l'ensemble de ses besoins
	<b>Maitre de dossier (MD)</b> (anciennement <i>Account Manager</i> )	II.Elle <b>réalise la supervision des comptes dans notre outil de production comptable</b> . II.Elle entretient une relation de proximité avec ses clients lui permettant d'identifier leurs besoins et de les mettre en relation avec les experts concernés.
 A renseigner au moment de l' <b>opportunité</b>	<b>Resp. signataire (RS)</b> (anciennement <i>Engagement Partner</i> )	II.Elle <b>est signataire de la lettre de mission et responsable de la rentabilité de la mission</b> . II.Elle est responsable du développement de son offre auprès des clients du cabinet et des prospects.
	<b>Chef de mission (CM)</b> (anciennement <i>Engagement Manager</i> )	II.Elle <b>est responsable de la bonne exécution de la mission en lien avec les équipes de production</b> et est en charge du développement de son offre, en autonomie ou par les rendez-vous organisés avec ou par ses pairs.
	<b>Apporteur d'affaire</b>	<b>Collaborateur(trice)</b> , quel que soit son rôle, ayant <b>identifié un besoin client/prospect</b> et initié un rendez-vous avec l'expert concerné

# Je crée un prospect

J'évite les doublons prospects / clients

Je crée un compte avec ou sans SIREN

Je crée un contact associé à un compte

Que deviennent les contacts ?

# Je crée un prospect



## Qui crée le prospect ?

- La personne en interaction avec le prospect



## Quand créer le prospect ?

- Dès la première interaction, je crée toutes les données importantes, que j'enrichis au fil du temps, en particulier après la signature de la première lettre de mission



## Pourquoi ?

- Pouvoir **intégrer les prospects au plus tôt** aux différentes campagnes communication et marketing qui pourraient les concerner
- **Renseigner et conserver** l'historique des interactions
- Alimenter nos autres applications → [Comment sont utilisés les contacts clients \(Plateforme digitale, Recouvrement, etc.\)](#)

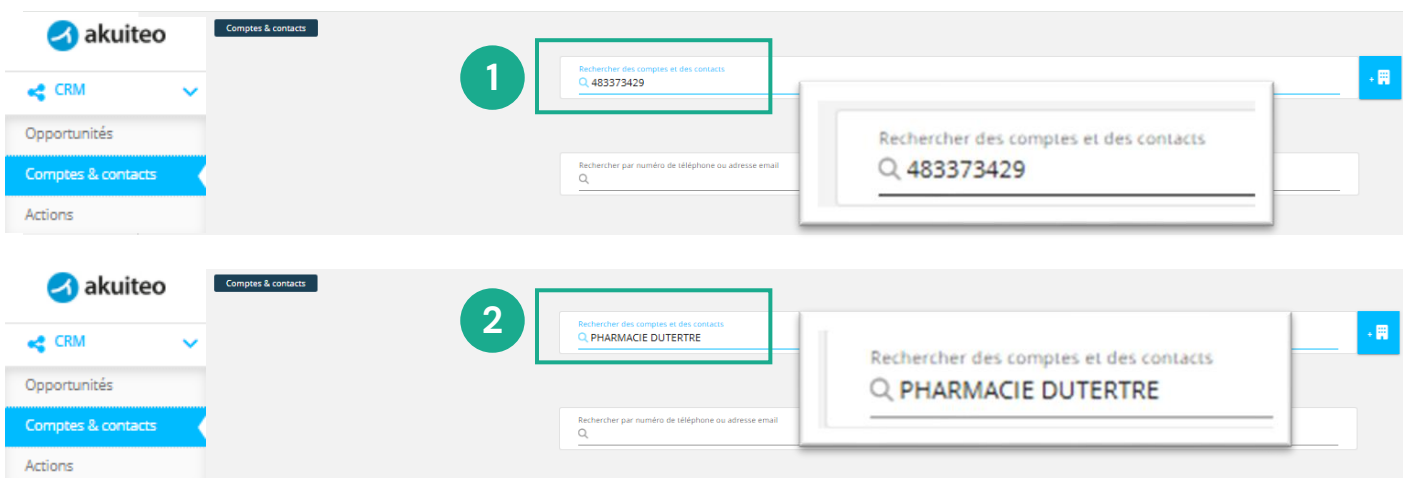


## En créant un prospect / client

- J'évite les doublons → [Pas-à-Pas Eviter les doublons](#)
- Je crée le compte avec ou sans SIREN (en cours d'immatriculation) → [Pas-à-Pas Créer un prospect avec ou sans SIREN](#)
- Je crée le contact associé au compte → [Pas-à-Pas Créer un contact associé à un compte](#)
- Je peux le sélectionner comme cible prioritaire → [Pas-à-Pas Identifier les cibles prioritaires](#)

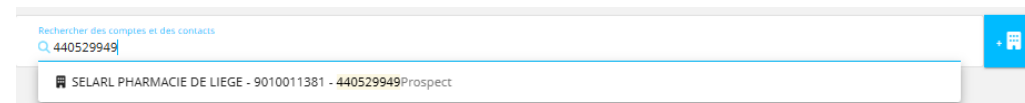
# J’évite les doublons prospects / clients

J’évite les doublons en contrôlant que le prospect n’existe pas dans la base en **le recherchant via le SIREN ET le nom d’appel de la société** (afin de m’assurer qu’il n’aurait pas été créé avec un statut ‘en cours d’immatriculation’).



1. Depuis l’onglet ‘Comptes et Contacts’ renseigner le numéro de SIREN dans la barre de recherche
2. Puis renseigner la raison sociale

Si le client existe, il apparaîtra sous la barre de recherche



Si le client existe, et que je ne fais pas de contrôle, j’obtiendrai un message d’erreur **au moment de la création du doublon**

Error: Ce code SIRET est déjà utilisé

## A retenir

Pour créer une opportunité sur un SIREN existant **mais un SIRET différent**, il est recommandé de :

- Créer une **opportunité au niveau de l’établissement déjà créé** ;
- **Demander la création d’un ‘Site’ additionnel** au niveau du SIREN existant au moment de la fourniture de la lettre de mission signée aux équipes Business Support.



# Je crée un compte avec ou sans SIREN 1/2

L'application Akuiteo dispose d'un **connecteur avec la Base Sirene** qui permet de récupérer certaines données automatiquement, telles que la raison sociale ou l'adresse du prospect.

The screenshot displays the Akuiteo CRM interface for creating a prospect. The sidebar on the left contains the following menu items: CRM, Opportunités, Comptes & contacts (highlighted), Actions, and Rapports. The main content area is titled 'Comptes & contacts' and features a search bar with the placeholder 'Rechercher des comptes et des contacts'. Below the search bar is a section for 'Rechercher par numéro de téléphone ou adresse email'. The form for creating a prospect is shown, with the following fields and sections:

- Personnalisation : \*\*\*\*\***
- Situation financière**
- Identité**
- SIREN**: 483373429
- SIRET**: 48337342900016
- Structure juridique \***
- Forme juridique \***
- APE**: 47.73Z
- Gestionnaires**
- Resp. de compte \***
- Coordonnées**
- Adresse \***: 39 RUE DE L'ARCADE
- Code postal \***: 75008

Numbered callouts (1-5) indicate the steps for creating a prospect. A large blue play button is located at the bottom center of the form.

1. Depuis l'onglet « **Compte Contact** », cliquer sur la case bleue « **Créer un prospect** »
2. Renseigner le numéro de **SIRET** du prospect
3. Cliquer sur le connecteur bleu entre Akuiteo et la base SIRENE permet de récupérer automatiquement certaines informations obligatoires (raison sociale, adresse...)
4. Renseigner les autres **éléments obligatoires** (structure juridique / forme juridique)
5. Déclarer le **Responsable de Compte** (anciennement Lead Partner)

## A retenir

- Si le prospect n'a pas encore de SIREN, indiquer : « en cours d'immatriculation » dans la forme juridique et **saisir les autres données manuellement** afin de pouvoir sauvegarder la fiche

# Je crée un compte avec ou sans SIREN 2/2

The screenshot shows the Akuiteo CRM interface. On the left is a sidebar menu with icons for Clients, CRM, Project, Launcher, Mobile, Ventes, Support, Collaborateur (NEW), ACHATS, LeMoode, GoPropale, and Demande D'ajout De Groupe Client. The main area displays a form for creating a client. The form has several sections:
 

- Step 8:** A text field for 'Email de démat. de factures'.
- Step 9:** A section titled 'A compléter si pers. physique' containing fields for 'Civilité', 'Nom', and 'Prénom'.
- Step 10:** Fields for 'Groupe client' and 'Positionnement Groupe Client'.
- Step 11:** Fields for 'Type de source' (with a dropdown arrow) and 'Source'.
- Step 12:** A blue bar at the bottom with 'Annuler' and 'Sauvegarder' buttons, and a status message '12 éléments modifiés'.

- 8. Remplir l'**email de dématérialisation** : email utilisé pour adresser les factures et avoirs RYDGE Conseil d'un client au format PDF
- 9. Si la structure juridique est une **personne physique**, alors il faut remplir les informations (Civilité, Nom, Prénom, Téléphone). *Rappel : si la société dispose de plusieurs bénéficiaires et/ou un capital social il faut créer une personne morale, sinon opter pour une personne physique.*
- 10. Renseigner le **groupe client** et le positionnement dans le groupe si applicable. Demander la création du groupe si besoin via le 'Menu Akuiteo' (Launcher)
- 11. (Groupe capitalistique ou Groupe économique 'SARL, SCI + Dirigeant avec IRPP')
- 12. Renseigner le **type de source** en bas de la page qui a mené au lead du prospect.
- 13. Sauvegarder une fois l'ensemble des champs requis complétés

## A retenir

- **Email démat factures = adresse email de la société ou du contact (comptable, DAF, etc.)** qui réceptionne les factures et avoirs Rydge sous format PDF. Renseigner ce mail crée un flux d'envoi des factures Rydge Conseil réalisées dans d'Akuiteo par mail et vers le coffre fort si ce dernier est activé. L'activation du coffre est expliquée dans les diapositives suivantes.

# Je crée un contact associé à un compte 1/2

J'associe systématiquement un maximum de contacts à mon compte

The screenshots illustrate the three steps of creating a contact in Akuteo:

- Step 1:** The user is in the 'Comptes & contacts' section. They use the search bar to find 'pharmacie guez'. A search bar overlay shows the search results for 'pharmacie guez'.
- Step 2:** The user has selected the 'PHARMACIE GUEZ' profile. They click on the 'Contacts' button in the top right corner of the profile view.
- Step 3:** The user is on the 'Contacts' page for 'PHARMACIE GUEZ'. They click on the 'Créer un contact' button in the bottom right corner.

1. Depuis l'onglet Comptes et Contacts, rechercher le prospect en utilisant la barre de recherche
2. Accéder à la fiche prospect, visualiser le nombre de contacts déjà rattachés au prospect
3. Si aucun contact n'existe, cliquer sur l'option "Créer un contact" pour initier l'ajout d'un nouveau contact

## A retenir

- Pour des raisons techniques liées au coffre fort électronique et la Plateforme Clients, deux contacts **ne doivent pas avoir la même adresse email sur le même compte**. Exemple : ne pas renseigner 2 contacts différents 'Jean Dupont' et 'Jeanne Dupont' avec l'adresse email de la société [contact@sociétédupont.fr](mailto:contact@sociétédupont.fr). Privilégier les mails individuels dans les contacts de type [jean@sociétédupont.fr](mailto:jean@sociétédupont.fr) et [jeanne@sociétédupont.fr](mailto:jeanne@sociétédupont.fr)
- Si le **contact est à rattacher à plusieurs sociétés** : le rattachement du contact sur les différents comptes doit faire l'objet d'une action dans Akuteo – Desktop ([se référer au livre blanc pour la procédure](#))
- Renseigner un maximum de contacts (dirigeant, gérant, DAF, DRH, contact commercial etc.) sur chaque compte, contribue à la personnalisation de nos campagnes marketing, pour un développement plus efficace.

# Je crée un contact associé à un compte 2/2

**1**

Civilité \*  
Mme - Madame

Nom contact \*  
DUPONT

Prénom contact \*  
Jeanne

FONCTION

Titre \*  
Directrice Financière

Service \*  
DF

**2**

Niveau hiérarchique \*  
Responsable

COORDONNEES

**3**

Email \*  
jeanne.dupont@gmail.com

Téléphone portable  
0687654321

Téléphone fixe

**4**

TYPE DE CONTACT

☐ Contact coffre-fort numérique

☒ Contact recouvrement

☐ Signataire lettre de mission / mandat

**5**

PLATEFORME DIGITALE

☐ Connexion réalisée

Notes

A quitté la sté le

**6**

Annuler Sauvegarder 9 éléments modifiés

1. Remplir les champs obligatoires **Civilité**, **Nom**, **Prénom**, puis le **Titre** et le **Service** (reprendre ce qui apparaît sur la carte de visite et/ou la signature mail du contact)
2. Renseigner le **Niveau hiérarchique**  
**A retenir : tous les contacts apparaissent désormais sur la Plateforme Client qu'importe le niveau hiérarchique. Tous les accès et embarquement doivent être gérés depuis la Plateforme**
3. Renseigner **Email** et **Téléphone** sans indicatif, sans espace, sans point, sans tiret.  
Modèle à suivre : **0687654321**
4. Renseigner le 'type de contact' en cliquant sur les cases à cocher correspondantes
5. Ne pas renseigner le champ Plateforme Digitale 'Connexion réalisée', cela sera saisi par les équipes Relation Client lorsque le client aura été embarqué avec un statut 'Connecté' dans la Plateforme. Puis 6. Cliquer sur "Sauvegarder"

## A retenir

- **Contact coffre-fort numérique** – **1 seul par société** : renseigner un contact ayant ce rôle active le coffre fort. Le contact est habilité à accéder à l'ensemble des factures et avoirs Rydge dématérialisés au travers du coffre fort
- **Contact recouvrement** : est la personne désignée pour recevoir les relances lorsque le client ne règle pas ses factures dans les conditions imparties (délais, montants), en général la direction financière
- **Contact signataire** : est la personne habilitée à engager juridiquement l'entreprise cliente, généralement le représentant légal ou le mandataire social. Cette personne a le pouvoir de signer les mandats et les lettres de mission, engageant ainsi la société sur le plan juridique.

# Que deviennent les contacts renseignés ?

## Maitre de Dossier

va redescendre une première fois dans le dossier Loop pour pouvoir initialiser la comptabilité (création du plan comptable, gestion des droits, etc.) dès que la lettre de mission sera signée et la mission paramétrée dans Akuiteo. Si le maitre de dossier change après que le dossier Loop ait été créé, il ne redescendra plus automatiquement d'Akuiteo vers Loop. Je le mets donc à jour dans Akuiteo et mets à jour le superviseur directement dans Loop.

## Un ou plusieurs contacts clients

**Tous les contacts remontent dans la plateforme Clients** dès le lendemain de la saisie (pas uniquement le contact dirigeant ou gérant). Depuis la plateforme je peux désigner un des contacts clients 'administrateur plateforme' qui administrera les accès à l'espace de sa société. Je peux créer de nouveaux contacts dans Akuiteo qui remonteront dans la Plateforme. Je peux mettre à jour des contacts dans Akuiteo et la mise à jour sera prise en compte dans la Plateforme. **A retenir** : si le client change son mot de passe Plateforme cela change le mot de passe Coffre Fort accessible depuis [factures.rydge.fr/](https://factures.rydge.fr/)

Besoin d'accompagnement pour votre client afin de découvrir la plateforme RYDGE Conseil ? [Voici le formulaire](#) à compléter pour solliciter les équipes Relation Client

## Focus coffre fort factures Rydge Conseil (Ventya)



### Contact coffre-fort numérique

(1 seul contact doit avoir ce rôle)  
[jeandupont@societedupont.fr](mailto:jeandupont@societedupont.fr)



### Email Démat factures

[contact@societedupont.fr](mailto:contact@societedupont.fr)  
[comptabilité@societedupont.fr](mailto:comptabilité@societedupont.fr)  
(peut être [jeandupont@societedupont.fr](mailto:jeandupont@societedupont.fr) pour une TTPE par exemple)

**Activation du coffre fort**  
**Factures Rydge Conseil (Ventya)**  
[factures.rydge.fr/](https://factures.rydge.fr/)

Envoi des factures par mail en pdf\*  
+ **envoi dans le coffre si activé**

### A retenir

- Dès que je désigne un premier contact 'Coffre Fort numérique', cela pré active le coffre fort dès le lendemain de la saisie. L'envoi de la première facture à compter de la préactivation vient finaliser l'activation définitive. Cependant, s'il y a deux contacts différents avec ce rôle, personne n'aura accès.
- L'envoi en dématérialisé des factures Rydge d'un client sous format PDF est automatique dès le lendemain de la saisie de ce champ. L'envoi sera effectif à compter de la prochaine facture (pas de rétroactivité), si le client me demande ces factures précédentes je fais une extraction des factures dans Akuiteo – Desktop et lui envoie par mail moi-même. Si l'email de la société change, je le mets à jour pour les prochains envois.



# Je crée et je gère une opportunité

Le cycle de vie d'une opportunité

Je crée une opportunité – stade identification

Je fais évoluer une opportunité – stade qualification

Je fais évoluer une opportunité – stade proposition

Je complète la proposition commerciale

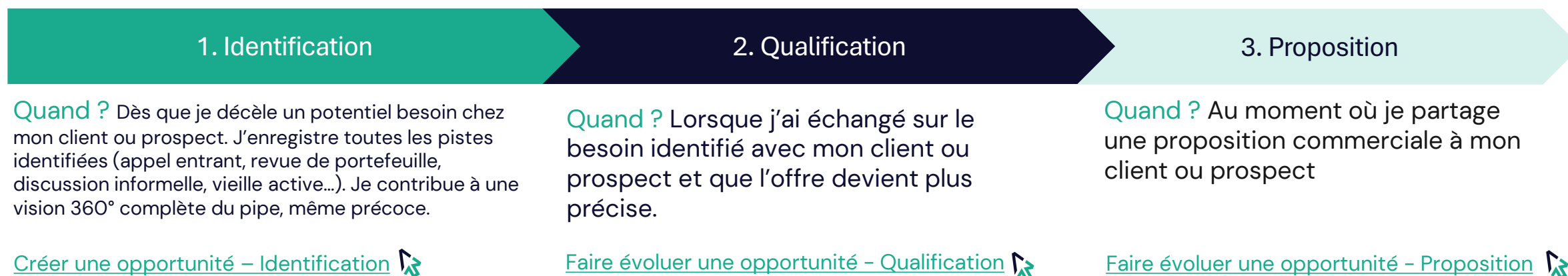
Je passe l'opportunité en gagnée

Je passe l'opportunité en perdue

Je consulte l'historique des opportunités

# Le cycle de vie d'une opportunité

J'identifie une opportunité de business avec un client ou prospect ? **Le bon réflexe** : créer une opportunité sur Akuiteo immédiatement pour la faire évoluer sur les différents stades jusqu'à la signature de la lettre de mission.



**Qui ?** Tout collaborateur qui identifie une opportunité

## Rappel

- Pour pouvoir piloter correctement votre activité de développement, il est important de renseigner et de faire évoluer les opportunités régulièrement
- La qualité des données des tableaux de bord de suivi dépend de la qualité de saisie dans Akuiteo
- Il est recommandé d'utiliser le temps du vendredi pour mettre à jour votre activité afin de maintenir une information complète et transparente

➤ Pour faciliter la visibilité 360° sur le CRM vous pouvez basculer dès la connexion sur votre compte secondaire

# Je crée une opportunité – Identification

**Astuce :** ce bouton vous permet de retrouver l'historique des opportunités

1. Accéder par le compte pour retrouver la fiche **client** ou **prospect**.

2. Vérifier dans l'onglet « **Opportunités** » si celle-ci n'existe pas déjà

3. Si l'opportunité n'existe pas encore, cliquer sur le **bouton jaune** à droite pour en créer une nouvelle

4. **Compléter** les informations nécessaires sur la fenêtre qui s'est ouverte :

- Indiquer le nom de l'opportunité sous le format suivant : Famille D'offre\_Offre (exemple : RSE\_Diagnostic)
- Modifier le responsable signataire qui est « moi » par défaut
- Renseigner le montant estimé (même approximatif)

5. Ouvrir l'opportunité pour ajouter des **informations complémentaires**, nécessaires pour pouvoir piloter votre développement dans les tableaux de bord BI :

- La filière
- La famille d'offre
- Le chef de mission
- L'apporteur d'affaire
- La source

## A retenir

Une fois l'opportunité créée, je la retrouve dans le **Kanban** du responsable signataire et peux la faire évoluer.



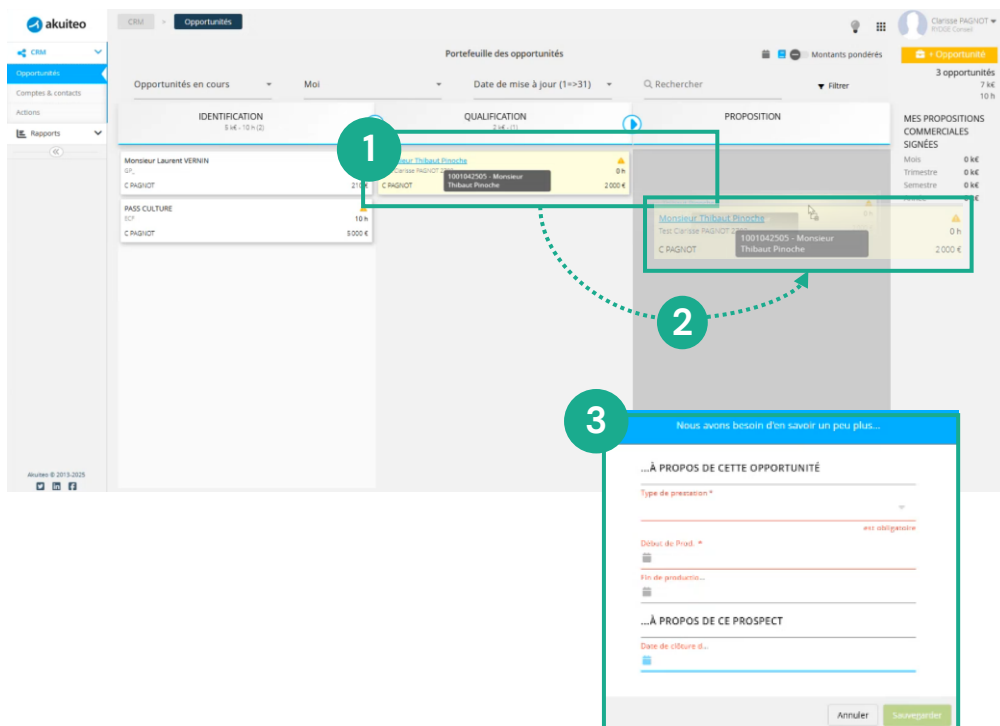
# Je fais évoluer une opportunité au stade qualification depuis le Kanban

A l'étape de qualification, de nouvelles informations complémentaires sont à ajouter pour faire évoluer l'opportunité.

1. Utiliser les filtres pour retrouver l'opportunité à faire évoluer :
  - Retrouver le responsable signataire de l'opportunité (**Important : pour retrouver un responsable signataire hors de votre BU, connectez-vous depuis votre compte secondaire pour avoir la vision décloisonnée 360°** → [cliquez ici pour accéder au mode opératoire](#))
  - Aller sur la loupe pour retrouver le client
2. Glisser l'opportunité de la colonne Identification vers la colonne « Qualification »
3. Une fois dans la colonne « Qualification », une nouvelle fenêtre s'ouvre. Les informations remplies dans l'étape « Identification » seront présentes, renseigner les éléments manquants pour qualifier l'opportunité :
  - Code BU
  - Filière
  - Famille d'offre
  - Offre
  - Montant
  - Chef de mission
  - Date de signature prévisionnelle...
4. Je lance l'acceptation client / mission → [process disponible en annexe](#)

# Je fais évoluer une opportunité au stade proposition

A l'étape de proposition, les dernières informations ajoutées vont permettre de finaliser l'opportunité.



- Utiliser les filtres pour retrouver l'opportunité au stade qualification :
  - Retrouver le **responsable signataire** de l'opportunité
  - A l'aide de la **loupe**, vous pouvez retrouver le client concerné
- Glisser l'opportunité vers la colonne Proposition
- Une fois dans la colonne Proposition, une nouvelle fenêtre s'ouvre, préciser les éléments manquants :
  - Type de prestation**
  - Début de prod** = date de début de mission mentionnée sur la lettre de mission
  - Fin de production** = date de fin de mission +6 mois
  - Dans le cadre d'une mission comptable** → date de clôture +6 mois (toujours appliquer +6 mois pour se laisser le temps de finaliser la saisie des temps, gérer la facturation complémentaire et solder les pièces de gestion)
  - Date de clôture** = date de clôture comptable du client

## Important

- Pour retrouver un responsable signataire hors de votre BU, connectez-vous depuis votre compte secondaire pour avoir la vision décloisonnée 360°
- Cliquez-ici pour accéder au [« pas à pas comptes secondaires »](#)

# Je complète la proposition commerciale 1/5

Le passage de l'opportunité au stade 'Proposition' a généré la création automatique d'une mission en statut **Avant Vente** et une **proposition commerciale** que je complète afin de détailler les services qui seront vendus au client.

Portefeuille des opportunités

Opportunités en cours | Moi | Date de mise à jour (1=>31) | Rechercher | Filtrer

IDENTIFICATION	QUALIFICATION	PROPOSITION
0 h - (3)	9 h - 80 h (2)	62 h - 7 h 45 US - 570 h (10)
ARD MOTORS test J GUERRA	SARL A2MC Comptes annuel - Tenue Revision 2026/12 J GUERRA	SCI "LE TROIS" Comptes Annuels 2026/12 J GUERRA
0 h 0 €	80 h 8 000 €	50 h 4 800 €



akuteo.rec.rydge.fr/akuteo/apps/sales/#/quotations

1

Client: 100082212 - PHARMACE

Opportunité: ...

Établissement: ...

Résultats de la recherche : Aucun résultat ne correspond aux critères

Rechercher dans les résultats

Numéro / Code Client	Nom Client	Créé le	Créé par	Code état	Numéro	Regroupement	Référence	Ressource	Qui	Prix unitaire HT (EUR)	Champ titre 2	Total HT (EUR)	Total TTC (EUR)	Devise	Mode de facture	Code Affaire	Nom Affaire	Exercice	Responsable	Actions
Total sélection																				
Total																				

Accès rapides

1. Dans le module Ventes, je recherche la proposition commerciale via une recherche 'Client' par exemple. La proposition commerciale est en mode **Brouillon**, je retrouve l'ensemble des produits de l'offre retenue dans mon **opportunité**.
2. Pour accéder au détail de ma proposition, je clique sur le **pictogramme œil à droite** d'une des lignes.

Résultats de la recherche : 11 résultats

Rechercher dans les résultats

<input type="checkbox"/>	Numéro / Numéro	Date	Intitulé	HT	TTC	Devise	Journal	Exercice	Mode de règlement	Date réf. client	Réf. 1	Réf. 2	Réf. 3	Interne	Grou	Actions
<input type="checkbox"/>	▼ EME26042194 (10)															
<input type="checkbox"/>	EME26042194	01/04/2025	Test passage perdu	0,00	0,00	EUR	EVEE	25								
<input type="checkbox"/>	EME26042194	01/04/2025	Test passage perdu	0,00	0,00	EUR	EVEE	25								
<input type="checkbox"/>	EME26042194	01/04/2025	Test passage perdu	0,00	0,00	EUR	EVEE	25								

2

# Je complète la proposition commerciale 2/5

Je commence par **supprimer les services que je ne compte pas proposer au client :**

1. Je **sélectionne** l'ensemble des prestations que je souhaite supprimer.
2. Je clique sur le pictogramme **corbeille**.

Devis EME25108971 - PHARMACIE DE LA CALMETTE - 1000882212 ○○○ Brouillon

Société FRESC - Journal EVEC - Exercice 25

Arborescence Tableau Enquête

1

2

+ Ligne

Rechercher dans les résultats

Regroupement	Référence	Libellé ↓1	Suite de libellé	Quantité	Prix unitaire HT (EUR)	Prix unitaire HT (Devise Pièce)	% de remise	Remise en montant HT (EUR)	Remise en montant HT (Devise Pièce)	Total HT	Actions
<input type="checkbox"/> Comptabilité	Tenue	Tenue		0,00	70,00	70,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<input type="checkbox"/> Comptabilité	Supervision	Supervision et moment clé		0,00	155,00	155,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
<input checked="" type="checkbox"/> Comptabilité	ST Audit	ST Audit - Stagiaire Expert-Comptable		0,00	92,40	92,40	0,00	0,00	0,00	0,00	
<input type="checkbox"/> Comptabilité	Révision	Révision		0,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

Sélection via les coches

A retenir :

- Bien suivre les préconisations de chaque métier / offre en termes de paramétrage des propositions commerciales détaillées dans le Livre Blanc. Exemple diapositive suivante : paramétrage type d'une proposition commerciale ESC – Offre comptabilité (màj 14/11/2025)
- Si je supprime une prestation par erreur, je peux la recréer manuellement via la fonction 'Ligne' (ne pas supprimer la proposition commerciale ou la dupliquer ou recréer une opportunité). Je peux également sélectionner une ligne et la dupliquer via les 3 points 'Dupliquer les lignes sélectionnées' (exemple : deux intervenants avec des profils différents pour la même prestation)

# Paramétrage type proposition commerciale ESC

## Mission ESC – Comptabilité

### Maintien systématique des lignes suivantes

Libellé ↓3	Quantité ↓1	Prix unitaire HT (Devise Pièce) ↑2
<u>Tenue</u>	<u>24,00</u>	<u>80,00</u>
<u>Révision</u>	<u>8,00</u>	<u>100,00</u>
<u>Supervision et moment clé</u>	<u>4,00</u>	<u>155,00</u>
<u>Complément Honoraires Compta</u>	<u>0,00</u>	<u>1,00</u>
<u>Régie Comptabilité - Travaux Compl. Assistant</u>	<u>0,00</u>	<u>70,00</u>
<u>Régie Comptabilité - Travaux Compl. Analyste</u>	<u>0,00</u>	<u>100,00</u>
<u>Régie Comptabilité - Travaux Compl. Partenaire</u>	<u>0,00</u>	<u>155,00</u>
<u>Régie Comptabilité - Travaux Compl. Associé</u>	<u>0,00</u>	<u>300,00</u>

### Travaux récurrents et planifiés (tenue, révision, supervision)

#### Renseigner les quantités d’heures prévues par activité.

Conserver le prix unitaire HT de la ressource générique ou de la ressource affectée ou l’ajuster (en sélectionnant ‘Forcer le prix’ / Oui)

### Compléments honoraires Compta

#### Renseigner Quantité à 0, prix unitaire à 1

Ce lot complément honoraire compta ne permet pas de saisir des temps. Il permet de facturer rapidement un complément d’honoraire par l’intermédiaire du module Collaborateur/Prestation. Il permet de facturer au client les temps supplémentaires passés (mali) sur les lots standards : tenue, révision, supervision et moment clé, etc. Il permet de redresser le taux horaire facturé au client.

### Travaux complémentaires Régie

#### Laisser Quantité à 0, ne pas modifier le prix unitaire

Ces lignes permettent de capturer tous les **travaux complémentaires de conseil facturables réalisés par les équipes**. Ces lignes ne sont pas à utiliser pour les micro-temps des équipes, pour mémoire, ces micro-temps doivent être saisis en dur sur les lignes standard du devis : tenue, révision, supervision et moment clé, etc.

Ces lignes de devis en mode régie reconnaissent le revenu à chaque saisie de temps en dur. Aucun bloc planning n’est généré. En revanche, il est possible de positionner des plannings sur ces lots à des fins de planification. Ces blocs planning ne perturberont pas la reconnaissance du revenu.

### Maintenir et compléter ces lignes uniquement si applicable

<u>Fiscalité professionnelle (SCI, BNC, LMNP, LMP, taxes)</u>	
<u>ST Audit - Stagiaire Expert-Comptable</u>	→ Spécifique stage DEC*
<u>Prestations connexes</u>	→ Exemple ‘attestation’
<u>Forfait nouveau client</u>	
<u>Compilation</u>	→ Mission normée ESC

\*se référer au livre blanc – procédure ‘Saisie des temps CAC’

# Je complète la proposition commerciale 3/5

1. Je complète chaque ligne en rentrant dans la vision détaillée via le pictogramme
2. Je contrôle et complète l'en-tête de la proposition

Devis EME25108971 - PHARMACIE DE LA CALMETTE - 1000882212 ○○○ Brouillon ✓ Valider ⋮

Société FRESC - Journal EVEC - Exercice 25

Vues : Arborescence Tableau Entête 2

Total HT 0,00 € Charges 0,00 € Marge 100% / 0,00 €

**Lignes** + Ligne

<input type="checkbox"/>	Regroupement	Référence	Libellé ↓1	Suite de libellé	Quantité	Prix unitaire HT (EUR)	Prix unitaire HT (Devis Pièce)	% de remise	Remise en montant HT (EUR)	Remise en montant HT (Devis Pièce)	Total HT (EUR)	Total HT (Devis Pièce)	Total TTC	Actions
<input type="checkbox"/>	Comptabilité	Tenue	Tenue		0,00	70,00	70,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<span>⋮</span>
<input type="checkbox"/>	Comptabilité	Supervision et moment clé	Supervision et moment clé		0,00	155,00	155,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<span>⋮</span>
<input type="checkbox"/>	Comptabilité	Révision	Révision		0,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<span>⋮</span>
<input type="checkbox"/>	Comptabilité	Complément Honoraires Compta	Complément Honoraires Compta		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	<span>⋮</span>
Total sélection														
Total														

Détail de la ligne ⋮

Référence Charges

Arborescence EME25108971 / Compta - Test Phie Calmette

**Produit**

Regroupement

Comptabilité

Référence\*

Comptabilité - Tenue

Libellé

Tenue

Suite de libellé

**Prix**

Quantité\*

Prix unitaire\*

Total HT

TVA\*

20 (20 %)

**Facturation**

Livraison prév.

Facturation prév.

Période du

Période au

Mode de facturation

Forfait

Commercial

Périodicité

Unique

**Affectation**

Affaire\*

3224762 - PHARMACIE DE LA CALMETTE EC\_CPTA 2025/09

Lib

Sous-lib

Tâche

Ressource

Assistant Compta Conf. - G\_SCA2

Compte

706100

Informations complémentaires ⊕

Champ libre 1

70

Champ libre 2

NON

# Je complète la proposition commerciale 4/5

1. Je qualifie ma ressource si elle est connue (si ressource non connue, laisser la ressource générique)
2. J'indique « oui » dans l'onglet « **Forcer le prix** » si mon prix de vente n'est pas similaire au prix catalogue
3. Je renseigne la **quantité**
4. Je renseigne le **prix unitaire**
5. Je modifie **les dates** :
  - La livraison prévisionnelle – **sera utilisée pour positionner les plannings** (date de début de mission par défaut que je peux modifier)
  - La facturation prévisionnelle (date de début de mission par défaut, à ne pas modifier sauf cas particuliers)
6. Je valide
7. Je renouvelle ces actions sur les **autres lignes** de ma proposition commerciale

Détail de la ligne 4

Arborescence: EME25108971 / Compta - Test Phie Calmette

Produit: Regroupement Comptabilité

Référence: Comptabilité - Tenue

Libellé: Tenue

Suite de libellé

Informations complémentaires

Champ libre 1: 70

Champ libre 2: NON

Prix

Quantité: 0,00

Prix unitaire: 70,00

Facturation

Livraison prév.:

Facturation prév.:

Période du:

Période au:

Mode de facturation: Forfait

Périodicité: Unique

Affectation

Affaire: 3224762 - PHARMACIE DE LA CALMETTE EC\_CPTA 2025/09

Lot:

Sous-lot:

Ressource: Assistant Compta Conf. - G\_SCA2

Compte: 706100

Annuler Supprimer Valider

# Je complète la proposition commerciale 5/5

1. Une fois toutes mes lignes complétées selon le slide précédent, je clique sur « **Enregistrer** » pour sauvegarder toutes les modifications réalisées
2. Je demande les « **Approbations** »
3. Une fois l'approbation obtenue, j'envoie la lettre de mission à mon client/prospect et je réaliserai le paramétrage via BS lors de la réception de la lettre mission signée

Proposition commerciale EME26052386 - ASSOCIATION LA MELEE - 1999145231

Société FRESC - Journal EVEC - Exercice 26

Vues : Arborescence | Tableau | Entête

Total HT 5382,08 € | Charges 0,00 € | Marge 100% / 5382,08 €

Regroupement	Nom mission	Référence	Libellé	Suite de libellé	Quantité	Prix unitaire HT (EUR)	Prix unitaire HT (Devise Pièce)	% de	Remise en montant HT (EUR)	Remise en montant HT (Dev)	Actions
Comptabilité	ASSOCIATION LA MELEE - ESC 2025/12	Révision	Révision		23.00	84,62	84,62	0,...	0,00		
Comptabilité	ASSOCIATION LA MELEE - ESC 2025/12	Révision	Révision		16.00	71,93	71,93	0,...	0,00		
Comptabilité	ASSOCIATION LA MELEE - ESC 2025/12	Révision	Révision		16.00	38,10	38,10	0,...	0,00		
Comptabilité	ASSOCIATION LA MELEE - ESC 2025/12	Supervision et moment clé	Supervision et moment clé		2.00	253,90	253,90	0,...	0,00		
Comptabilité	ASSOCIATION LA MELEE - ESC 2025/12	Supervision et moment clé	Supervision et moment clé		7.00	84,62	84,62	0,...	0,00		
Comptabilité	ASSOCIATION LA MELEE - ESC 2025/12	Supervision et moment clé	Supervision et moment clé		8.00	71,90	71,90	0,...	0,00		
Total sélection											
Total					72.00						

Nb lignes / page : 50 | Page 1 / 1

## Important

- La proposition est automatiquement « **validée** » sauf si la proposition est > 10k€ ou que la remise est > à 5%, dans ce cas l'approbation est demandée au responsable de BU (Filière ESC = DH, Filières Expert Conseil = Responsable régional de l'offre)

**A compléter :** visualiser l'en-tête, mettre à jour la date de la proposition si nécessaire, cocher la case « mono affaire – multi lot ». Visualiser le taux de remise avec la roulette « données personnalisées » et basculer les infos à droite



# Je passe une opportunité en « gagnée »

Une opportunité est automatiquement considérée comme « gagnée » lorsque la lettre de mission est signée, que la proposition commerciale est passée en commande, et qu'elle change de statut en 'Signée' puis que la mission a été paramétrée par les équipes BS après avoir fait une demande de paramétrage de la mission après signature de la lettre de mission.

The screenshot shows the Akuiteo CRM interface for a client named 'EARL LEGER'. The left sidebar contains navigation tabs: CRM, Opportunités, Comptes & contacts (selected), and Actions. The main area displays the client's details and a list of opportunities. The 'Opportunités' tab is active, showing three opportunities. The first two are marked 'GAGNE' (Won) and the third is 'IDENTIFICATION'. Numbered callouts 1 and 2 highlight the 'Opportunités' tab and the 'GAGNE' status respectively.

Opportunité	Signature prev.	Montant	Nombre d'heures	Portefeuille	Status
OPP0006739 - EARL LEGER - Business Plan	21/02/2025	2 480 €		Opportunités en cours	GAGNE
OPP0006726 - EARL LEGER - Evaluation des titres	21/06/2025	3 520 €		Opportunités en cours	GAGNE
OP00079171 - Leger - ECF	31/01/2025	350 €		Opportunités en cours	IDENTIFICATION

1. Elle devient alors visible dans l'onglet « Opportunités » de la fiche client
2. L'historique des opportunités gagnées est également consultable depuis cet onglet, ce qui permet un suivi détaillé au niveau du compte.

Le suivi global des opportunités gagnées peut également être effectué via la synthèse BI « synthèse des wins »

# Je passe une opportunité en perdue (1/2)

Pour les opportunités dans les colonnes « **identification** » et/ou « **qualification** » du Kanban :

1. Sélectionner l'opportunité à passer en perdue (qu'elle soit en Identification ou Qualification)

2. Faire glisser l'opportunité dans la case « Perdue » en bas à droite de la page

3. Remplir les informations nécessaires pour valider l'action :

- Le motif de perte de l'opportunité
- La date à laquelle l'opportunité a été perdue
- Un commentaire (facultatif)

# Je passe une opportunité en perdue (2/2)

Au stade **proposition**, des pièces de gestion ont été générées (mission Avant Vente, Planning..). Celles-ci doivent être supprimées ou archivées pour pouvoir passer l'opportunité en perdue. Pour ce faire, il est nécessaire de solliciter les équipes Business Support par le biais d'un ticket

1. Dans le module Support je crée une demande « À partir d'un modèle »
2. Je clique ensuite sur « Autre demande »
3. Je complète la demande en suivant le modèle présenté ci-dessous

The screenshot shows the 'Support' module interface. At the top, there is a blue header bar with a '+ Demande' button, a lightbulb icon, a question mark icon, a grid icon, and a user profile icon labeled 'JG'. Below the header, a dropdown menu is open, showing 'Nouvelle demande' and 'A partir d'un modèle' (highlighted with a green circle and the number 1). Below the dropdown, there is a 'Support' icon and a 'pendre' button. The main content area is divided into three sections: 1 - Acceptation Client / Mission, 2 - Cycle de vie de la mission / Facturation, and 3 - Assistance Gestion. In the '3 - Assistance Gestion' section, the 'Autre demande' button is highlighted with a green circle and the number 2.

The screenshot shows the 'Autre demande' form. The title is 'Autre Demande'. The description field contains the following text: 'Numéro du client\* : SARL Dupont', 'Merci de confirmer le nom du client (double contrôle)\* : 1999123456', 'Numéro de la mission ou de l'opportunité concernée \* : OPP0005859 - Cptes Annuels 2026/12', 'Description de la demande\* :', 'Bonjour, je souhaiterais passer l'opportunité concernée OPP0005859 - Cptes Annuels 2026/12 au stade 'Proposition' en statut 'Perdue' et que l'ensemble des pièces de gestion associées soient supprimées ou archivées.', and 'A l'issue de la demande l'équipe Business Support va procéder à l'archivage de la proposition commerciale, au passage de la mission en statut PER (Perdue), la suppression des blocs plannings générés automatiquement lors du passage de l'opportunité du statut Qualification au statut Proposition. L'équipe passera ensuite l'opportunité en statut 'Perdue'. Si des temps ou des frais ont été saisis sur la mission, ou si la mission est en statut CHK ou REA, l'équipe Business Support ne sera pas en mesure de traiter la demande car la mission associée à l'opportunité sera considérée comme étant active.' The 'Autre demande' button is highlighted with a green circle and the number 3.

# Je consulte l'historique des opportunités

Seules les opportunités en cours s'affichent de manière automatique sur le compte client. Les opportunités passées (gagnées ou perdues) sont toutefois facilement accessibles.

The screenshot shows the CRM Akuteo interface. On the left, a sidebar contains navigation links: CRM, Opportunités, Comptes & contacts (highlighted with a green box and a '1'), Actions, and Rapports. The main area displays the client profile for 'EARL LEGER'. On the right, there is a tabbed interface with 'Activités', 'Documents 11', 'Contacts 2', and 'Opportunités 1' (highlighted with a green box and a '2'). The 'Opportunités' tab shows a list of three opportunities. A green box with a '3' highlights the 'Opportunités en cours' status for each entry. The opportunities listed are:

Signature prev.	Date	Montant	Statut
OPP0006739 - EARL LEGER - Business Plan	21/02/2025	2 480 €	Opportunités en cours
OPP0006726 - EARL LEGER - Evaluation des titres	21/06/2025	3 520 €	Opportunités en cours
OP00079171 - Leger - ECF	31/01/2025	350 €	IDENTIFICATION

1. Sélectionner l'onglet Comptes & contacts  
Se diriger sur le compte client concerné
2. Dans l'onglet Opportunités, décocher le bouton permettant d'afficher l'historique
3. Consulter l'ensemble des opportunités en cours (identification, qualification...) mais aussi les opportunités gagnées et perdues

## Important

- Pour avoir une vision 360° de l'historique des opportunités, connectez-vous avec votre compte secondaire décloisonné
- Cliquez-ici pour accéder au [« pas à pas comptes secondaires »](#)

# Je pilote mon activité de développement

Je renseigne mes interactions clients/prospects

Je sélectionne mes cibles prioritaires

J'analyse la vision macro de mon pipeline commercial

Je suis mon activité clients/prospects

Je suis mon pipeline commercial

Je suis mes Wins

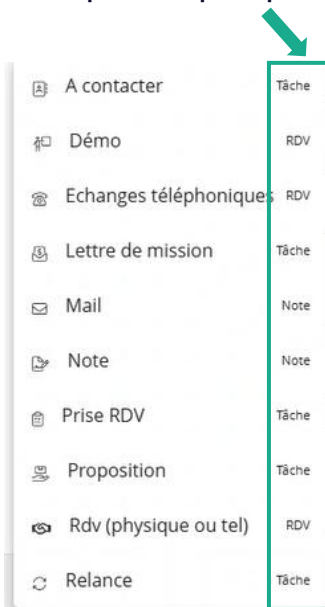
# Je renseigne mes interactions clients/prospects (rdv physique, téléphonique)

## Qui peut créer un évènement ?

- Le chef de mission, l'apporteur d'affaire, le responsable de compte + les assistantes, les équipes BD, RC, pôle expérience client

## Qu'est ce qu'un évènement ?

- C'est non seulement un rdv (physique, en visio, une démo) mais aussi tout autre échange (email, échange téléphonique, prise de rdv, proposition)



## Quand renseigner un évènement ?

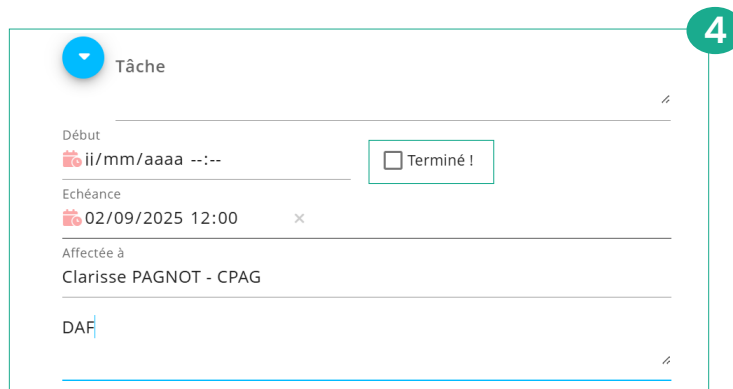
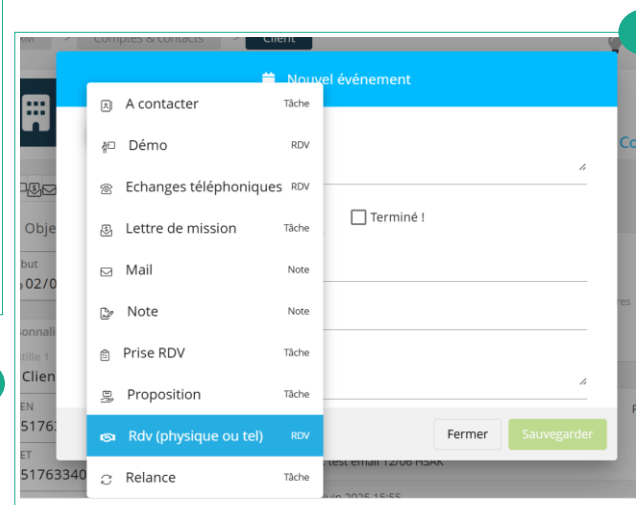
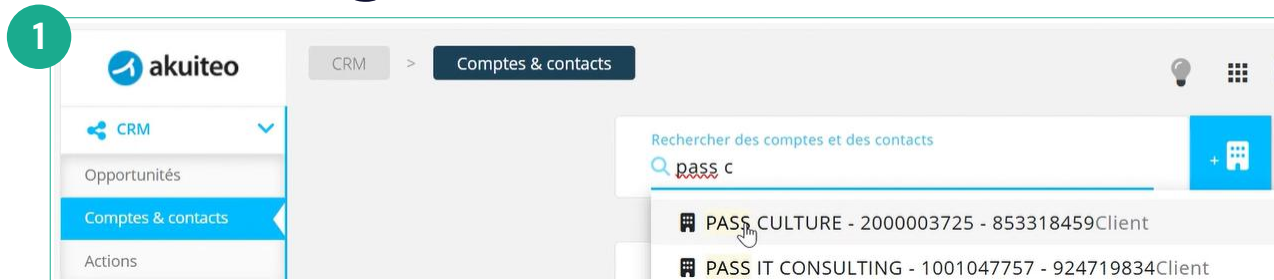
- Lorsque je souhaite planifier mon activité de développement
- Dès que j'ai eu une interaction client/prospect liée au développement


## Pourquoi ?

- Pour permettre d'avoir un historique client complet et transparent
- Pour informer et être informé des derniers rendez-vous réalisés par d'autres intervenants RYDGE Conseil
- Pour permettre de suivre la dynamique commerciale à toute les échelles (nationale / Hub / régionale / individuelle...)
- Pour avec une base d'information communes avec les équipes BD



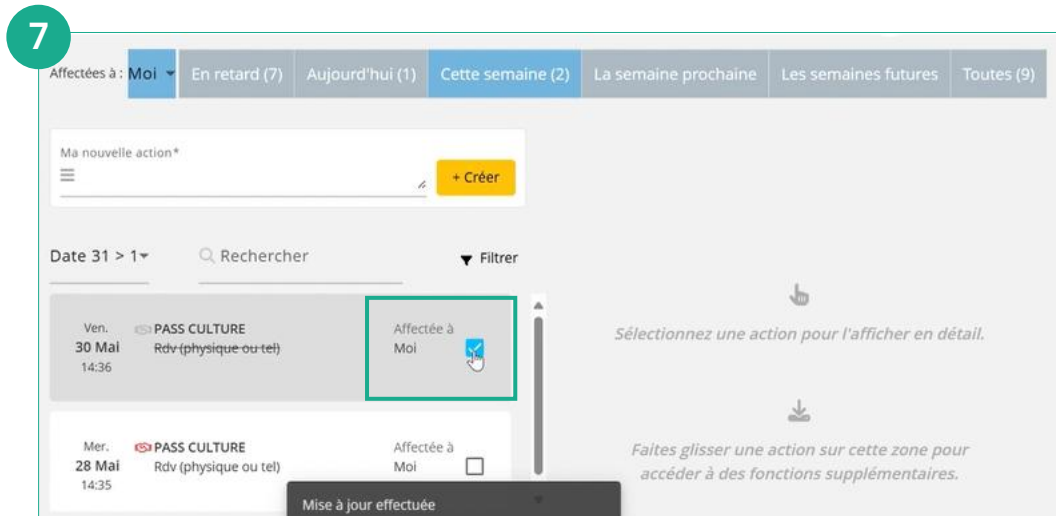
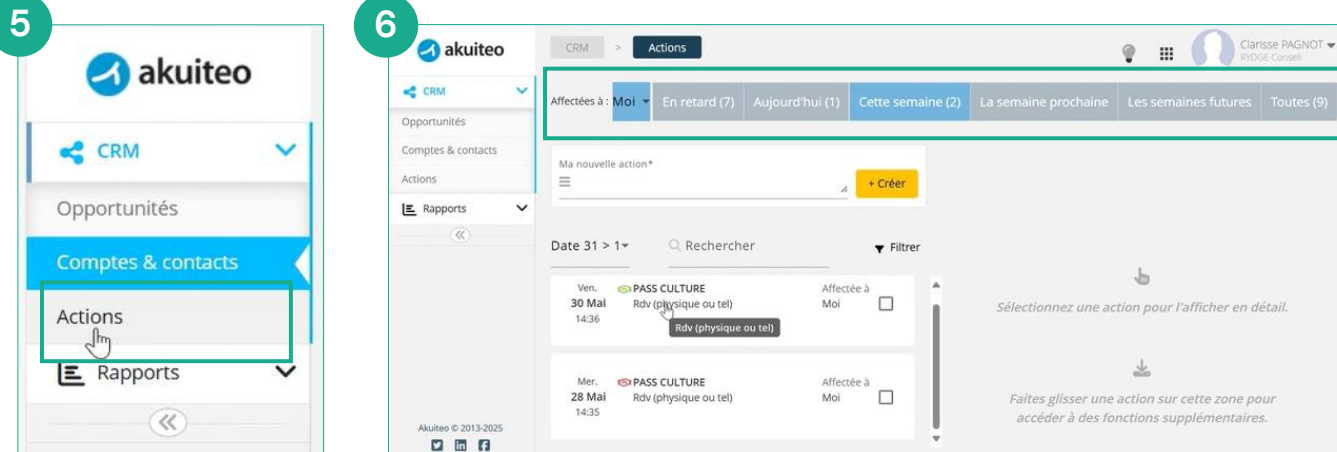
# Je renseigne mes interactions client et prospect (1/2)



1. Cliquer sur "Comptes et Contacts", rechercher l'entreprise concernée à l'aide de la barre de recherche.
2. Cliquer sur « Créer un nouvel événement »
3. Cliquer sur le bouton  et sélectionner l'objet de l'évènement
4. Je renseigne la date, et en commentaire l'interlocuteur rencontré. Je coche « terminé » si le rendez-vous est déjà réalisé.  
*Si le rendez-vous n'est pas encore réalisé, alors je le cocherai comme terminé une fois réalisé.*

# Je renseigne mes interactions client et prospect (2/2)

L'onglet "**Actions**" permet de retrouver l'ensemble de vos tâches : qu'elles soient en cours, en retard, ou déjà passées.



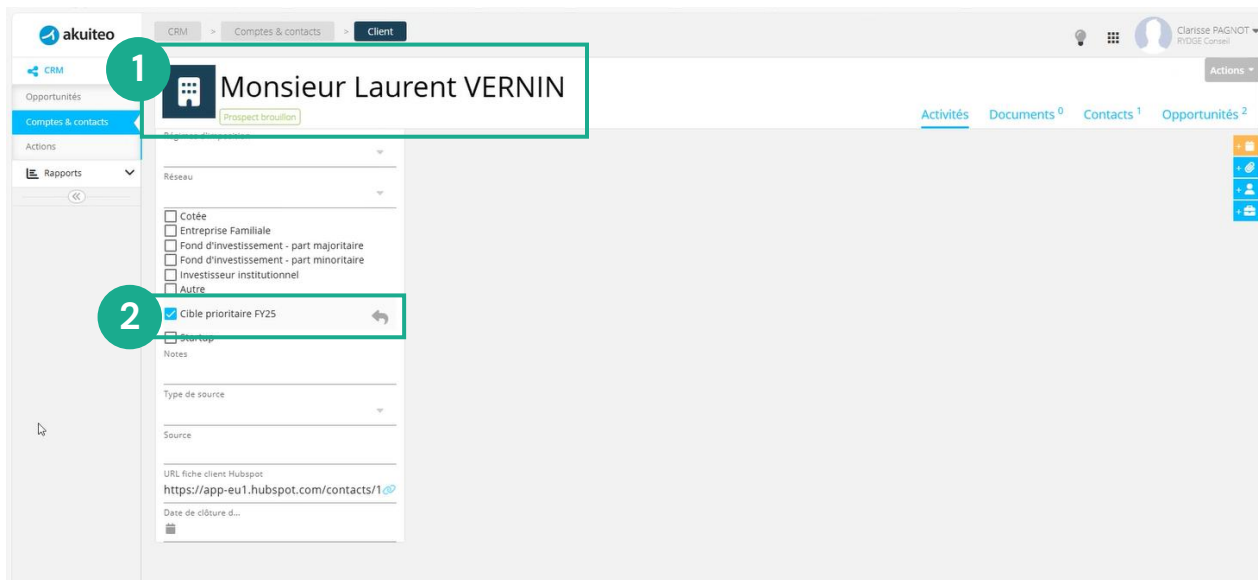
- 5. Accéder à l'onglet "**Actions**" pour retrouver l'ensemble des interactions enregistrées
- 6. Filtrer les actions selon leur statut (en retard, prévues aujourd'hui, cette semaine, etc.) et les modifier ou mettre à jour si besoin.
- 7. Finaliser l'évènement en cochant "**Terminé**" si l'évènement est déjà réalisé; à défaut, l'action restera ouverte et s'affichera comme en retard dans la liste des actions.

A retenir : un évènement peut-être affecté à un seul collaborateur, pensez à bien le renseigner pour bien alimenter votre activité



# Je sélectionne mes cibles prioritaires

La définition des cibles prioritaires permet de taguer les prospects et clients à accompagner en priorité dans la conduite de leurs projets (développer la prise de contact, les échanges et invitations aux évènements).



1. / Se diriger sur le compte à cibler en prioritaire (les contacts ne peuvent pas être ciblés comme prioritaires)
2. / Cocher sur la vue du compte , en bas de la fiche, la case « Cible prioritaire FY25 »

A retenir : les cibles prioritaires sont définies en début d'année par les membres de l'équipe cœur de développement et/ou les responsable de compte. Celles-ci doivent ensuite être validées par le DH et l'animateur de développement puis être développées tout au long de l'année.

# Je pilote mon activité



## Qui ?

- Tous les collaborateurs en interaction avec des clients et des prospects



## Quand ?

- À chaque début d'année, une fois le plan d'action et les cibles prioritaires définis
- Tout au long de l'année, pour suivre l'activité de développement et mesurer les fruits des actions engagées



## Pourquoi ?

- Suivre l'avancement des actions au regard des objectifs fixés en début d'année
- Analyser l'efficacité des démarches engagées (ce qui fonctionne ou non)
- Adapter les actions en fonction des résultats observés
- Ajuster le niveau d'effort et de priorisation pour maximiser l'impact commercial

# Le reporting 'pipeline commercial' : vision macro

TPME-CDG-ESC-Central → Reporting commercial → Dvpt Commercial → Pipeline commercial

[Finance ESC&GS – Power BI](#)

RYDGE

CONSEIL

Pipeline commerciale

Sélection exercice

FY25

Source: Akuteo (opportunités, propositions commerciales et missions)

Actualisation : 04/06/2025

Période

Tout

Région et hub

Tout

Resp. Compte

Tout

Sign. mission

Tout

Chef mission

Tout

Apport. affaire

Tout

Fam. offre

Tout

Offre

Tout

Stade opportunité	Identification		Qualification		Proposition		Gagne		Perdu		Total	
Région	Montant	Nb opport	Montant	Nb opport	Montant	Nb opport	Montant	Nb opport	Montant	Nb opport	Montant	Nb opport
▣	76,7K€	12	629,5K€	11	4 757,6K€	335	1 901,9K€	228	169,1K€	25	7 534,8K€	611
▣ National	38,9K€	7	1,0K€	2	825,2K€	97	983,3K€	149	48,9K€	3	1 897,2K€	258
▣ Région Est	10,3K€	12	137,7K€	26	1 619,2K€	554	1 713,3K€	1 311	138,4K€	23	3 618,8K€	1 926
▣ Région Grand Sud-Est	184,5K€	46	93,1K€	14	2 098,0K€	958	2 719,0K€	1 231	133,8K€	42	5 228,4K€	2 291
▣ Région Nord - Normandie Outremer	39,3K€	50	166,5K€	37	4 069,1K€	1 371	2 577,4K€	789	3,1K€	3	6 855,4K€	2 250
▣ Région Ouest	98,3K€	51	55,7K€	14	1 567,3K€	722	2 794,2K€	1 351	135,6K€	78	4 651,1K€	2 216
▣ Région Paris & Centre	219,8K€	24	672,0K€	22	5 292,5K€	672	2 330,2K€	756	57,2K€	20	8 571,8K€	1 494
▣ Région Sud-Ouest	45,6K€	24	145,5K€	10	1 425,5K€	507	1 355,5K€	811	55,6K€	40	3 020,1K€	1 895
Total	713,6K€	226	1 901,0K€	136	21 654,6K€	5 701	16 374,9K€	6 626	782,6K€	243	41 396,5K€	12 932

Opportunités sur son périmètre

Client :

Tout

Opportunité :

Tout

Identification client	Identification	Qualification	Proposition	Gagne	Perdu	Total
▣ 1000232048 - MCS SASU			300 €	2 200 €	300 €	2 800 €
▣ 1000232147 - BC SYSTEM			0 €			0 €
▣ OP00083901 - BC SYSTEM - JUR EXC			0 €			0 €
▣ 1000232792 - Littéri Cécilia		0 €				0 €
▣ OPP0010387 - GS Conseil RH		0 €				0 €
▣ 1000232913 - ALBERT Henri				800 €		800 €
▣ OPP0009046 - Etude IFI				800 €		800 €
▣ 1000232999 - EYC2				4 500 €		4 500 €
▣ OPP0009998 - EYC2 - GP (bilan				4 500 €		4 500 €
Total	545 882 €	1 828 315 €	19 717 096 €	14 768 356 €	667 356 €	37 527 004 €

Le reporting « pipeline commercial » fournit une vision macro du pipeline commercial à la maille :

- Régionale
- Hub
- Responsable signataire
- Chef de mission
- Apporteur d'affaire
- Offre

Le pipeline commercial réunit toutes les opportunités qui contribuent aux objectifs de développement du hub

Il permet aux hubs d'analyser ses forces et ses axes d'amélioration en comparant sa réalisation à celle du national, de la région et des différents hubs.

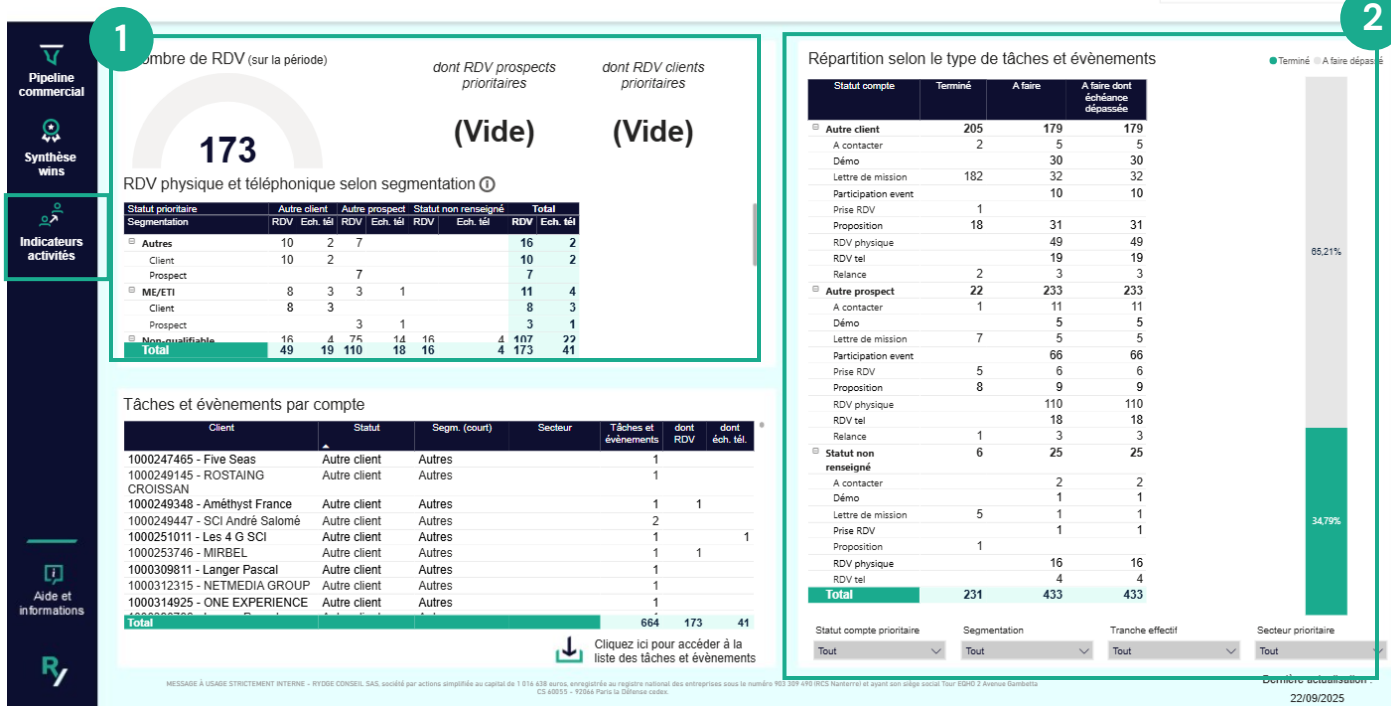
L'ensemble des données utilisées sont issues d'Akuteo et sont identiques à celles utilisées par la finance



# Je suis mon activité clients/prospects (RDV, démos, etc.)

Lien vers le BI : [\[Dvpt\] Pilotage développement commercial – Power BI](#)

## Pilotage développement commercial / Indicateurs d'activité

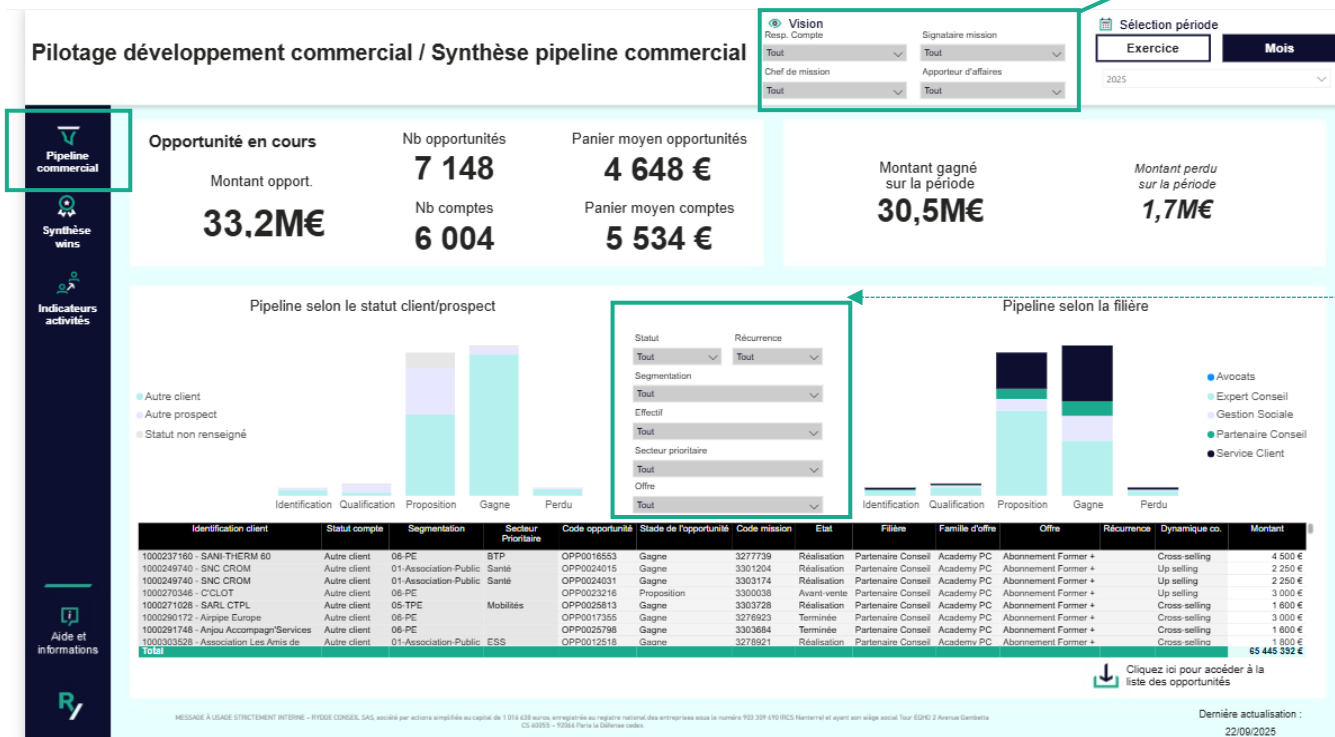


# Je suis mon pipeline commercial

Cette synthèse permet de visualiser l'ensemble des opportunités clients et prospects selon leur stade d'avancement : **identification, qualification, proposition, gagné ou perdu**.

Lien vers le BI : [\[Dvpt\] Pilotage développement commercial – Power BI](#)

Je peux analyser mon pipeline commercial en tant qu'**apporteur d'affaire, chef de mission, responsable de compte, signataire de mission**



A l'aide des différents filtres, je peux analyser mon pipeline commercial plus finement sur un segment, un secteur prioritaire ou une offre particulière

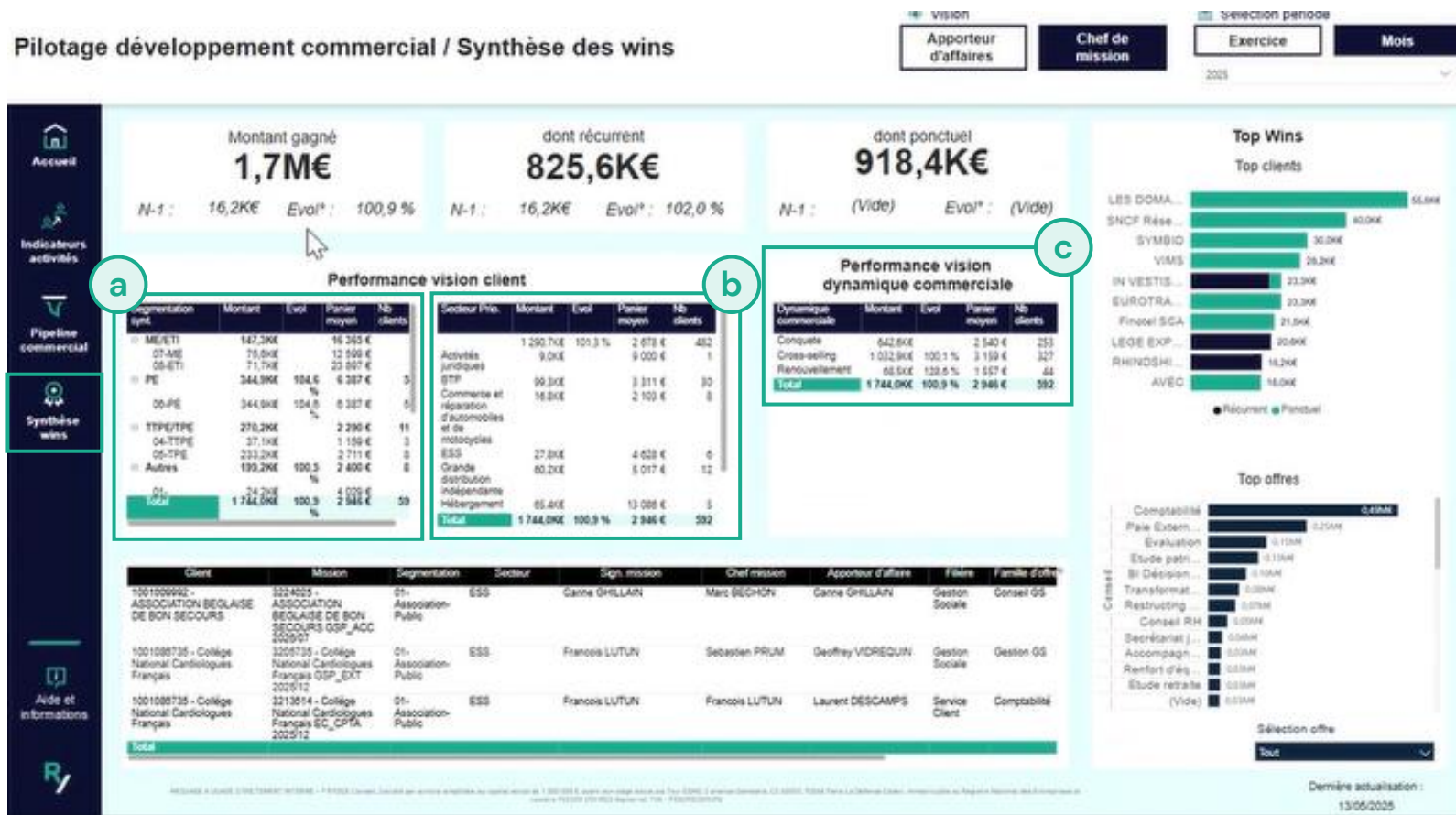
## Exemple d'usage :

En tant que responsable du secteur BTP, je me suis fixé cette année l'objectif de développer 50 K€ auprès des clients et des prospects du secteur.

Je peux ici regarder spécifiquement mes opportunités sur le secteur. Ainsi, je peux ajuster ma stratégie et planifier mes prochaines actions.

# Je suis mes Wins

Lien vers le BI : [\[Dvpt\] Pilotage développement commercial – Power BI](#)



Ce tableau permet de visualiser l'ensemble des gains réalisés, que ce soit sur son propre périmètre en tant que chef de mission, ou dans une logique business 360° en tant qu'apporteur d'affaires.

On y retrouve les "wins" obtenus, classés par :

- Segment,
- Secteur prioritaire,
- Différentes dynamiques commerciales



# Pour aller plus loin

Je télécharge les documents clients

Je demande l'acceptation client/mission ou le paramétrage de ma mission

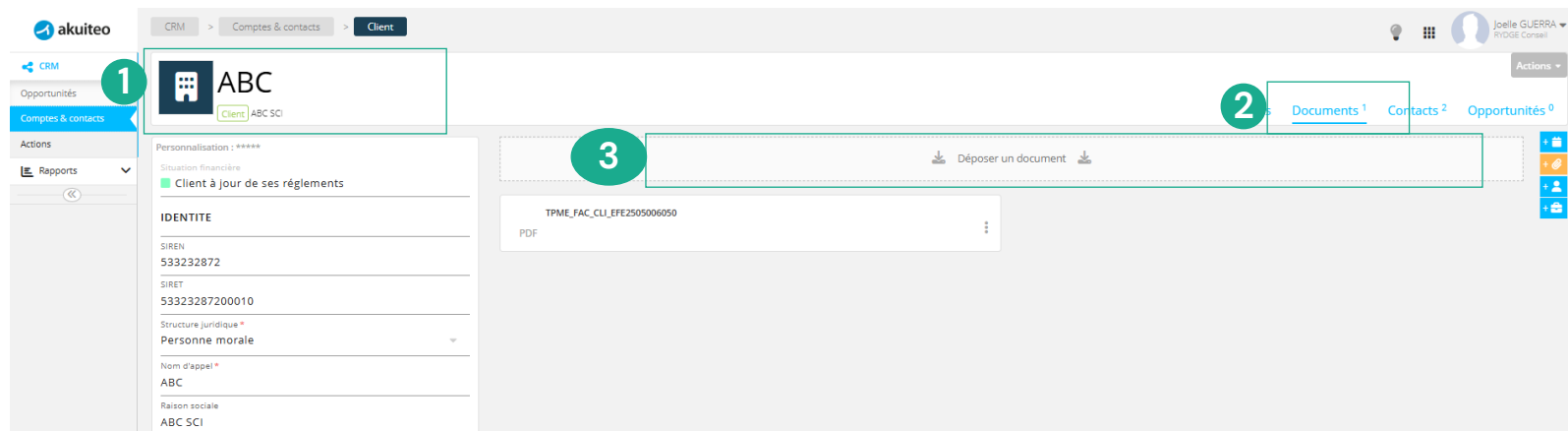
Je consulte le CRM avec une vision 360°

Je renseigne mes comptes rendus de rendez-vous

Je mets à jour des informations clients (adresse, contacts, etc.)

Je gère une fin de relation commerciale (cessation activité, résiliation, etc.)

# Je télécharge les documents clients



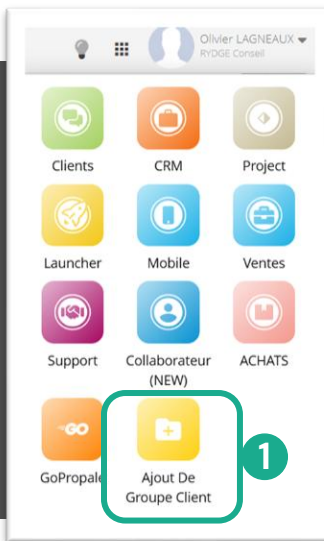
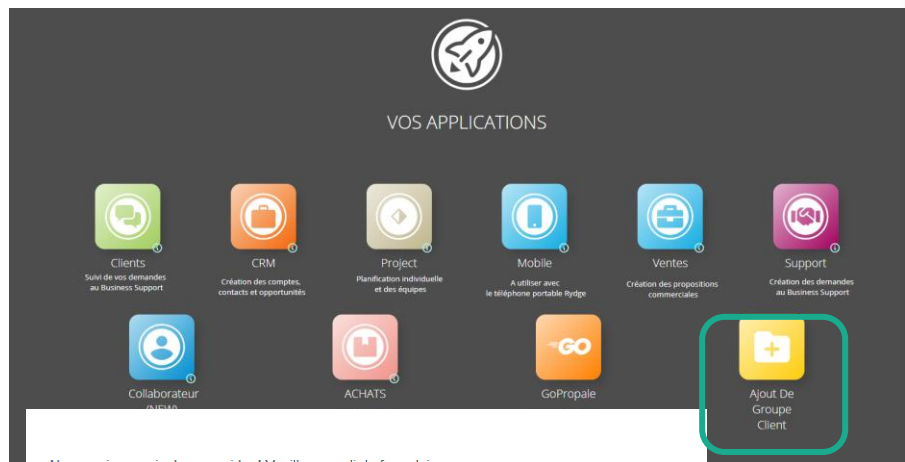
1. Depuis l'onglet « **Compte Contact** », accéder à la fiche du compte
2. Sélectionner l'onglet '**Documents**'
3. Cliquer sur '**Déposer un document**' pour déposer les fichiers excels nécessaires, notamment les documents obligatoires pour l'acceptation client

Documents/renseignements à obtenir	Menu déroulant	Commentaires / Documentation de référence	Source	Periode Freeze	Jusqu'au closing	Post-closing
<b>Recherches Sentinel</b>						
Vérifier dans Sentinel si une mise à jour ou création de groupe est nécessaire dans Sentinel			Indépendance CAC / KPMG	X	X	
GIS ID de l'entité si déjà existante		Recupérer d'IBS ou de Sentinel Entity Management	KPMG	X	X	
Organigramme du client (avec pourcentages de détention)		Contrôle à partir de plus de 40% des droits de vote	Indépendance CAC / KPMG / conflit d'intérêt	X	X	X
<b>Opportunité/mission/Demande Sentinel</b>						
Nom partner de la mission				X	X	
Sélection des taxonomies IBS/Sentinel		<a href="#">Correspondances taxonomies IBS-Sentinel</a> <a href="#">Global taxonomie Sentinel with descriptions</a>	KPMG	X	X	
Description de la mission (Sentinel) Honoraires totaux pour la période Date début et fin de mission (start date et end date)			KPMG	X	X	
<b>Engaging parties</b>						
Client Final		<a href="#">Finalité et other parties dans Sentinel</a>		X	X	
Maison mère contrôlante (le cas échéant)			Indépendance CAC / KPMG	X	X	

**A retenir :** placer tous les documents au niveau du compte, pas de la mission



# Je gère les groupes clients



Pour demander la création d'un nouveau groupe client

1. Depuis le launcher accéder au formulaire d'**ajout de groupe client**
2. Compléter le formulaire : **bien indiquer les raisons sociales et les SIREN des sociétés qui seront rattachées au groupe** afin d'éviter la création d'un doublon
3. Recevoir une notification par mail dès que le groupe est créé en central

Nous serions ravis de vous aider ! Veuillez remplir le formulaire.  
Votre demande sera traitée sous 48h.  
Une fois le groupe client créé, il restera à votre charge de lier vos clients au groupe.

Mon e-mail (@rydge.fr)

Nom groupe à créer

Le nom du groupe sera tronqué automatiquement à 14 caractères

Précision sur l'objet de la demande

Bonjour JOELLE,

Votre demande a été acceptée.

Le groupe client est maintenant disponible dans Akuiteo.

Code groupe : NA

Libellé groupe : NA

Cordialement,

L'équipe Performance Commerciale

3

Soumettre

Pour rattacher le compte à un groupe client existant

4. Depuis la fiche de compte, champ 'Groupe Client' sélectionner le groupe client dans le menu déroulant
5. Renseigner le positionnement dans le groupe (société principale ou secondaire)

akuiteo CRM > Comptes & contacts > Client

ABC Client ATELIER DE BÂCHAGE DU CENTRE

Prénom

Infos complémentaires

☐ Mandat PDP

Date signature M...

4 Groupe client

5 Positionnement Groupe Client

SOCIETE PRINCIPALE DU GROUPE

AA00 PRE

AA01 CONTAT - AA01 CONTAT

AA02 RICORDEAU Fran - AA02 RICORDEAU Fran

AA03 LE VILLAIN Cat - AA03 LE VILLAIN Cat

AA04 PR SYNERGIES - AA04 PR SYNERGIES

AA05 VAL DORE GESTI - AA05 VAL DORE GESTI

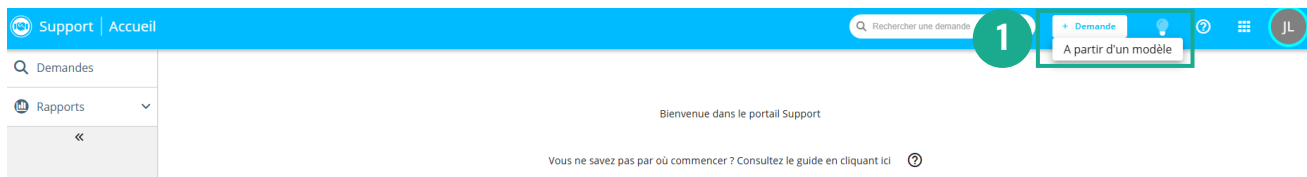
AA06 FOURNIER Sébas - AA06 FOURNIER Sébas

AA07 TANGHE Pierre - AA07 TANGHE Pierre

**A retenir :** la dénomination des groupes existants a été simplifiée pour convenir au format de l'application et des reportings

# Je demande l'acceptation client / mission (Acceptmi) 1/3

Afin de pouvoir travailler avec le prospect/client, il est obligatoire de réaliser l'acceptation client mission en lien avec les équipes Business Support

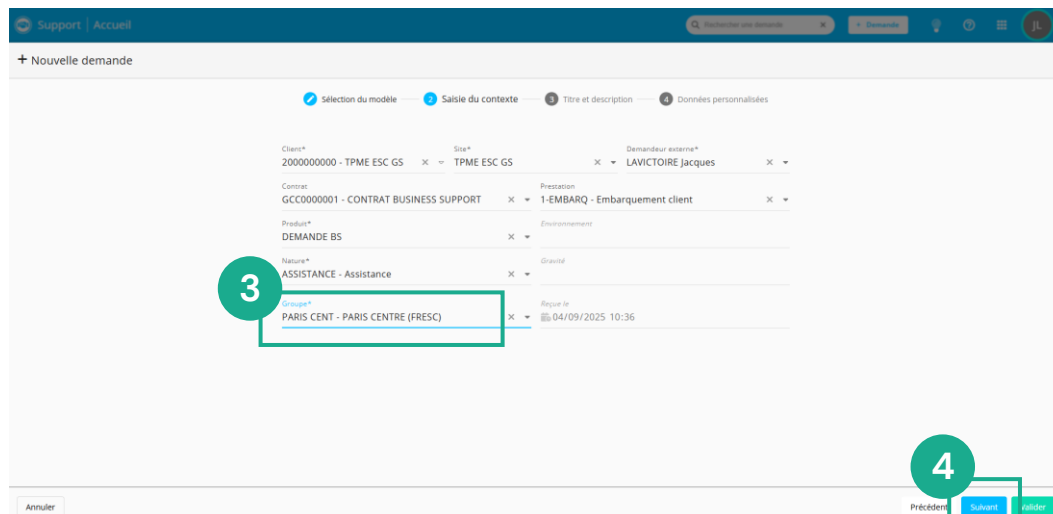
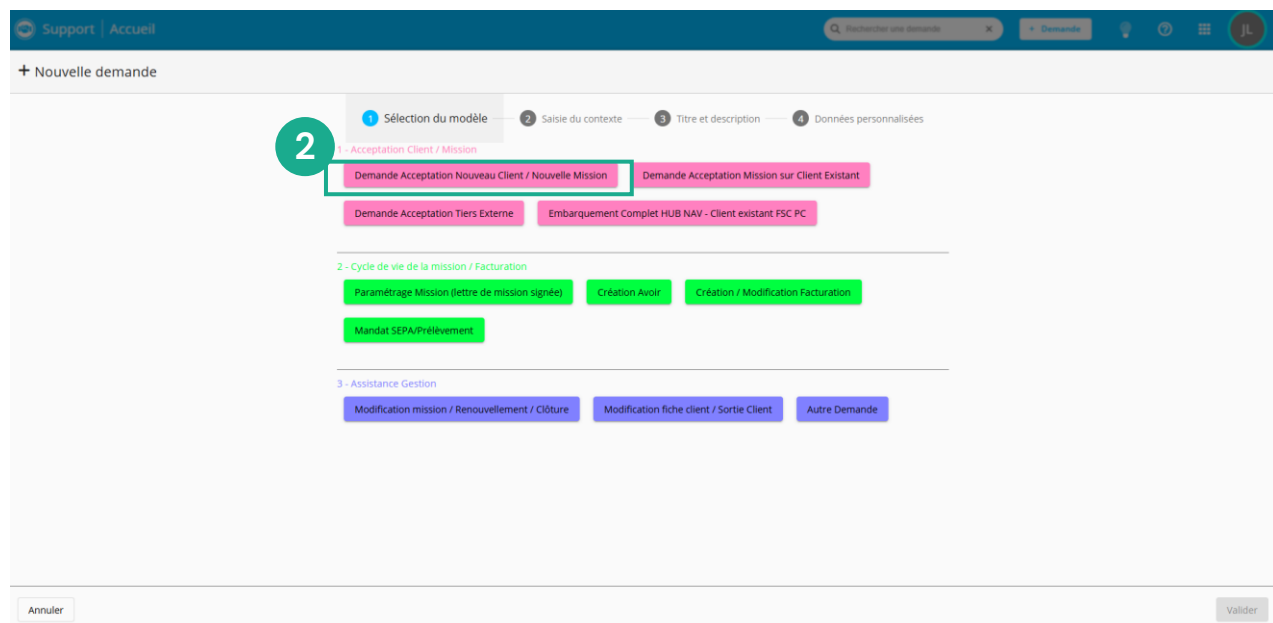


1. Dans le module « Support » cliquer sur « +Demande », puis cliquer sur « A partir d'un modèle »

2. Cliquer sur « **Demande acceptation nouveau client / Nouvelle mission** » dans « 1 – Acceptation client / mission »

3. Indiquer votre région dans « **Groupe** »

4. Cliquer sur « **Suivant** »



# Je demande l'acceptation client / mission (Acceptmi) 2/3

## 5. Compléter les informations nécessaires :

- Numéro du prospect
- Nom de l'entité
- Numéro de l'opportunité
- Nom de l'opportunité
- BU concernée

## 6. Ouvrir dans un nouvel onglet le CRM pour vérifier que les documents d'identification client obligatoires sont présents

- Organigramme du client
- Pièce d'identité du prospect
- KBIs pour une personne morale
- Liste ou déclaration de bénéficiaire effectif – Cerfa DBE-S
- Pièce d'identité du ou des bénéficiaires effectifs
- Statuts
- Activité du client

## 7. Lorsque toutes les étapes sont validées cliquer sur « Suivant »

# Je demande l'acceptation client / mission (Acceptmi) 3/3

Support | Accueil

Rechercher une demande

+ Demande

+ Nouvelle demande

Sélection du modèle Saisie du contexte Titre et description 4 Données personnalisées

Informations complémentaires

Pièce liée à la demande

Famille d'offre

Numéro de mission

Numéro de pièce

URL de la pièce - WEB

URL de la pièce - DESKTOP

Liens entre demandes

Demande liée

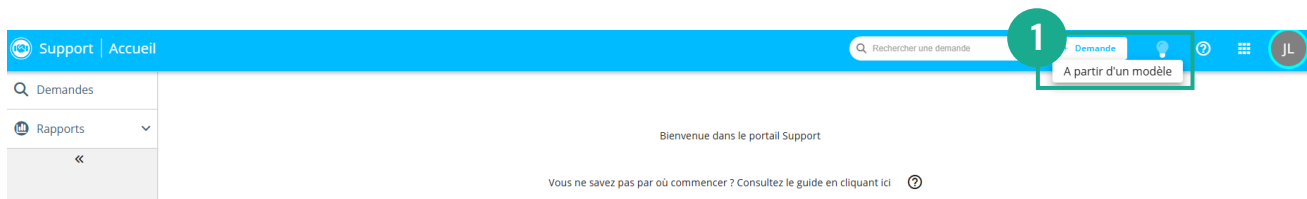
Annuler Précédent Valider

8. Cliquer sur « Valider »

Les champs présentés ici permettent de compléter la demande mais ils ne sont pas obligatoires.

# Je réalise ma demande de paramétrage mission (Letmi) 1/3

Une fois que la lettre de mission signée par le client et déposée dans les documents du compte au sein du CRM, je réalise ma demande de paramétrage mission auprès des équipes Business Support.

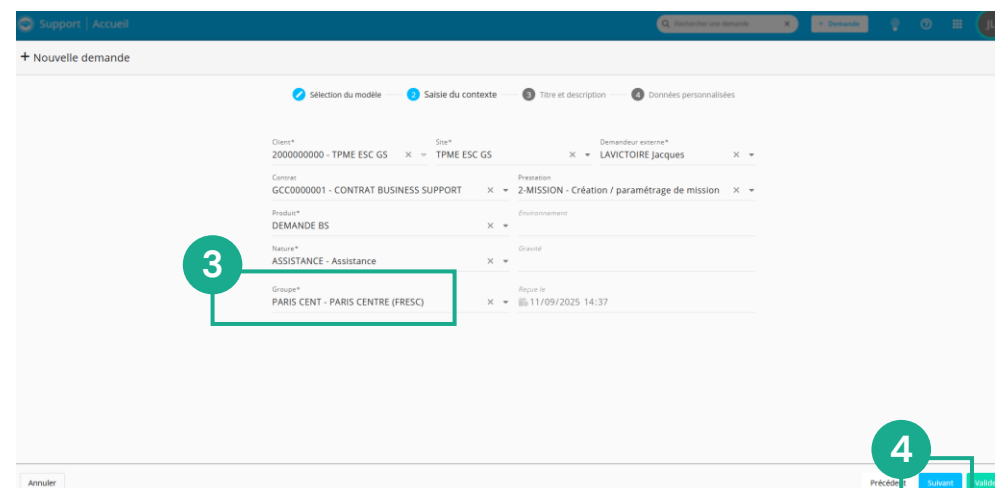
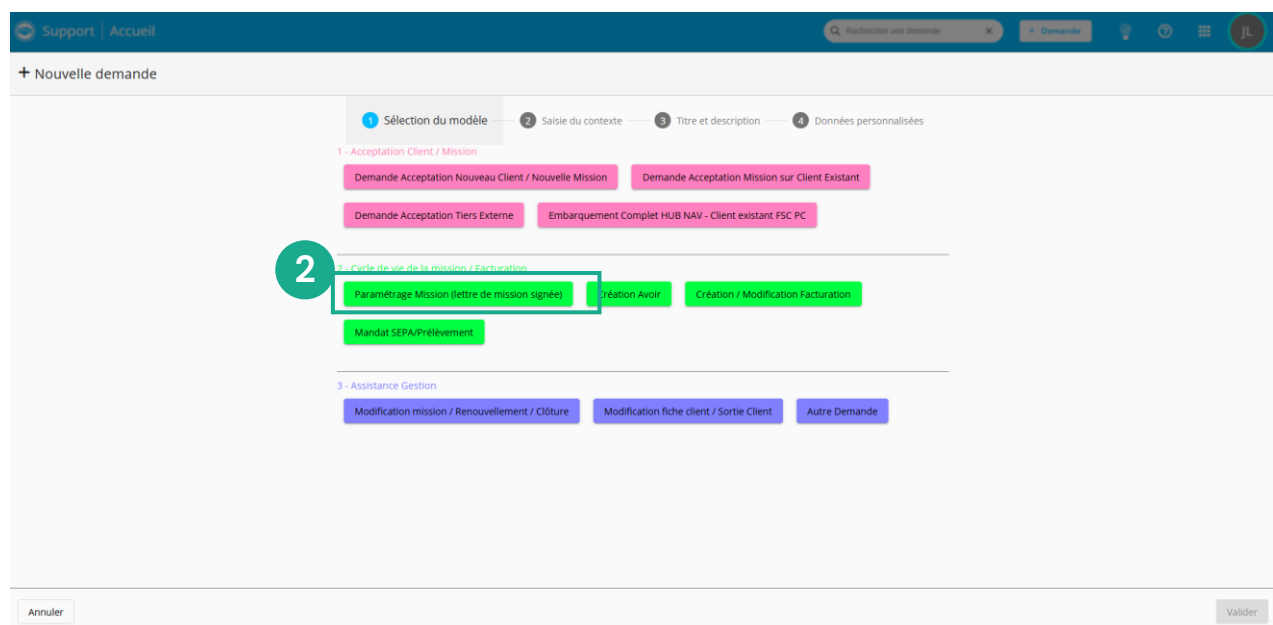


1. Dans le module « Support » cliquer sur « +Demande », puis cliquer sur « A partir d'un modèle »

2. Cliquer sur « Paramétrage Mission (lettre de mission signé » dans « 2 – Cycle de vie de la mission / facturation »

3. Indiquer votre région dans « Groupe »

4. Cliquer sur « Suivant »



# Je réalise ma demande de paramétrage mission (Letmi) 2/3

5. Compléter les informations nécessaires :
- Numéro et nom du client
  - Nom de la lettre de mission
  - Date de signature de la lettre de mission
  - Nom du signataire de la lettre de mission
  - Nom et prénom du chef de mission
  - Nom et prénom du responsable de réalisation

6. Ouvrir dans un nouvel onglet le CRM pour vérifier que les documents obligatoires sont présents
- Lettre de mission
  - RIB/mandat de prélèvement SEPA signé
  - Le montant des honoraires de la lettre de mission

7. Cliquer sur « Suivant »

# Je réalise ma demande de paramétrage mission (Letmi) 3/3

Support | Accueil

Rechercher une demande

+ Demande

+ Nouvelle demande

Sélection du modèle Saisie du contexte Titre et description 4 Données personnalisées

Informations complémentaires

Pièce liée à la demande

Famille d'offre

Numéro de mission

Numéro de pièce

URL de la pièce - WEB

URL de la pièce - DESKTOP

Liens entre demandes

Demande liée

Annuler

Précédent 8 Valider

8. Cliquer sur « Valider »
9. Lorsque Business Support a paramétré la mission (= passage de la proposition commerciale en commande + création du tableau de facturation + code état de la mission CHK vers REA), un email est envoyé à l'initiateur de la demande.

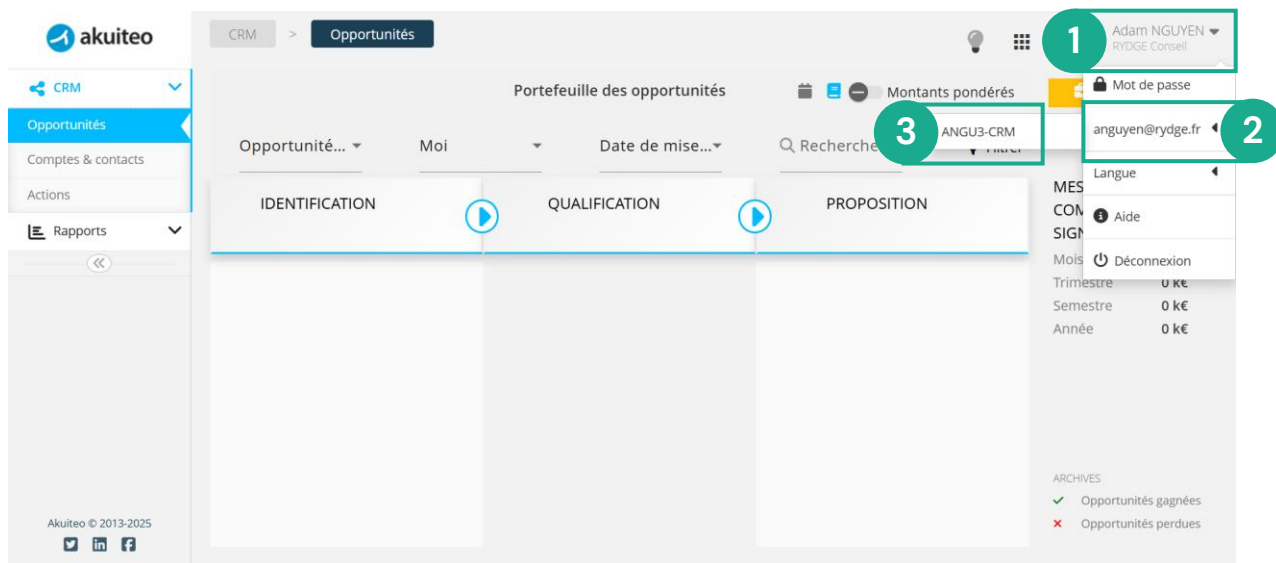
Les champs présentés ici permettent de compléter la demande mais ils ne sont pas obligatoires.



# Je consulte le CRM avec une vision 360°

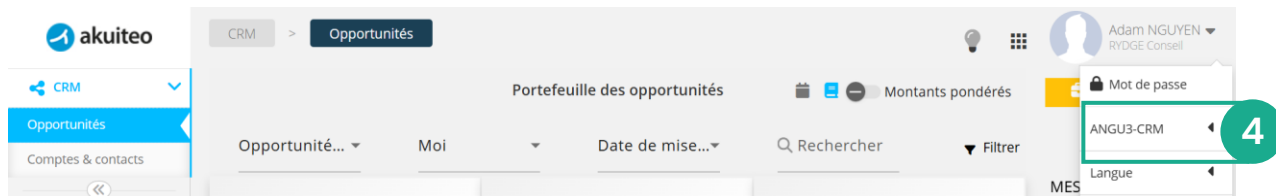
Dans Akuiteo, nous ne pouvons dissocier les niveaux de droits autorisés sur les différents modules : CRM, Ventes... Dans ce cadre, un cloisonnement est obligatoire au niveau de la BU.

Pour permettre une visibilité et une action 360° sur le module CRM, un compte secondaire pour chaque utilisateur a été créé. Il permet d'accéder à l'ensemble des opportunités même hors BU.



1. Être connecté à Akuiteo sur le module CRM. Se diriger sur son profil en haut à droite
2. Glisser sur la flèche à côté de son mail pour visualiser les autres comptes disponibles (compte secondaire)
3. Cliquer sur le compte secondaire pour basculer
4. Vérifier que vous êtes bien sur le compte secondaire pour réaliser les manipulations nécessaires

A retenir : le décroisonnement est inter-BU au sein de la même société (ex : Rydge Conseil, Rydge Avocats...)



# Je renseigne les CR de RDV et les autres infos utiles dans le CRM

A la suite d'un RDV avec un prospect / client, je renseigne quelques notes afin de conserver et partager l'information.

The first screenshot shows the 'PASS CULTURE' client profile in the CRM. A red box highlights the 'Rdv (physique ou tel)' entry in the 'Activités' tab, with a red circle and the number '1' indicating the first step: clicking on the meeting entry.

The second screenshot shows the 'Rdv (physique ou tel)' form. A red box highlights the 'Note' field, with a red circle and the number '2' indicating the second step: entering the meeting details and notes. The third step, indicated by a red circle and the number '3', is clicking the 'Sauvegarder' (Save) button at the bottom of the form.

1. Accéder au RDV via le compte, puis sélectionner contact et cliquer sur le RDV concerné
2. Consigner le RDV en cliquant sur les pictogrammes à droite ou à gauche de la fiche compte en rattachant bien les contacts concernés
3. Renseigner les Notes / CR du RDV et tous documents pertinents dans le champ à disposition
4. Cliquer sur Sauvegarder

A retenir : si des commentaires supplémentaires sont à apporter (hors RDV), vous pourrez ajouter une Note pour consigner l'information dans Akuiteo

# Je mets à jour des informations clients (adresse, contacts, etc.)

The screenshots illustrate the process of updating client information in the Akuiteo CRM system:

- Step 1:** The user navigates to the 'Comptes & contacts' section and searches for the client 'TESTALLIA'.
- Step 2:** The user selects the 'Contacts' tab to view the list of contacts associated with the client.
- Step 3:** The user clicks on a contact to open the 'CLIENT - Client' form for editing.
- Step 4:** The user fills in the form fields, including 'Forme juridique', 'SIREN', 'SIRET', 'Nom', 'Prénom', 'Adresse', and 'Complément d'adresse'.
- Step 5:** The user clicks the 'Sauvegarder' (Save) button to update the client information.

1. Cliquer sur "Comptes et Contacts", rechercher l'entreprise concernée à l'aide de la barre de recherche.
2. Mettre à jour directement les champs visibles comme la forme juridique, le responsable de compte, l'adresse, etc
3. Accéder à l'onglet "Contacts" pour afficher l'ensemble des contacts associés à cette entreprise et sélectionner celui que vous souhaitez modifier
4. Mettre à jour directement les champs visibles comme nom, prénom, adresse email, etc.
5. Une fois les champs mis à jour, cliquez sur le bouton "Sauvegarder"