



Éclairer
Entreprendre
Réussir

 Accéder aux ressources documentaires Akuiteo

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](#)



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 \(cessation d'activité, etc.\)](#)



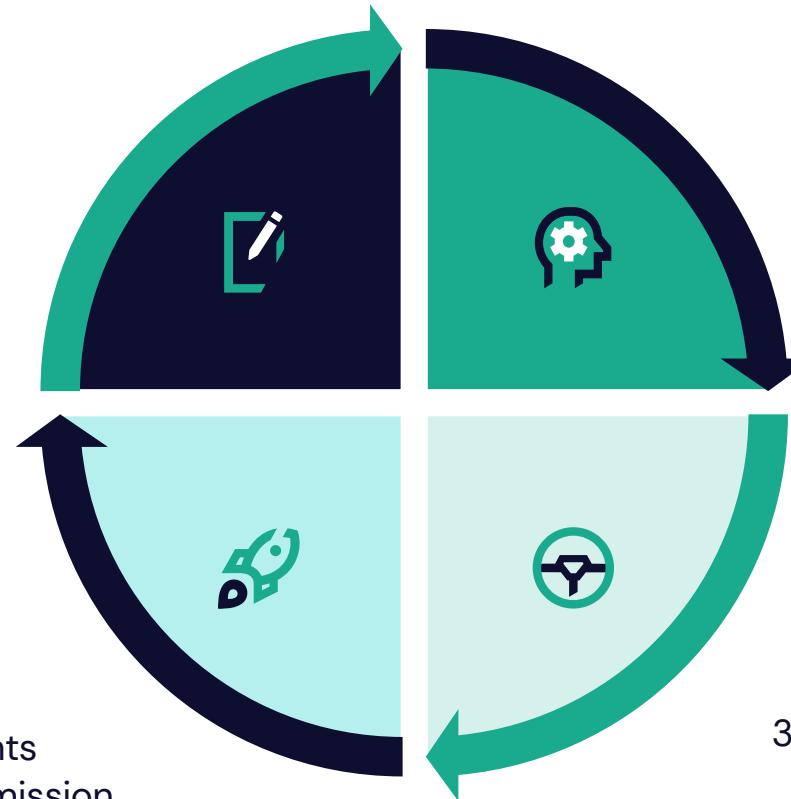
Autres ressources à disposition

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

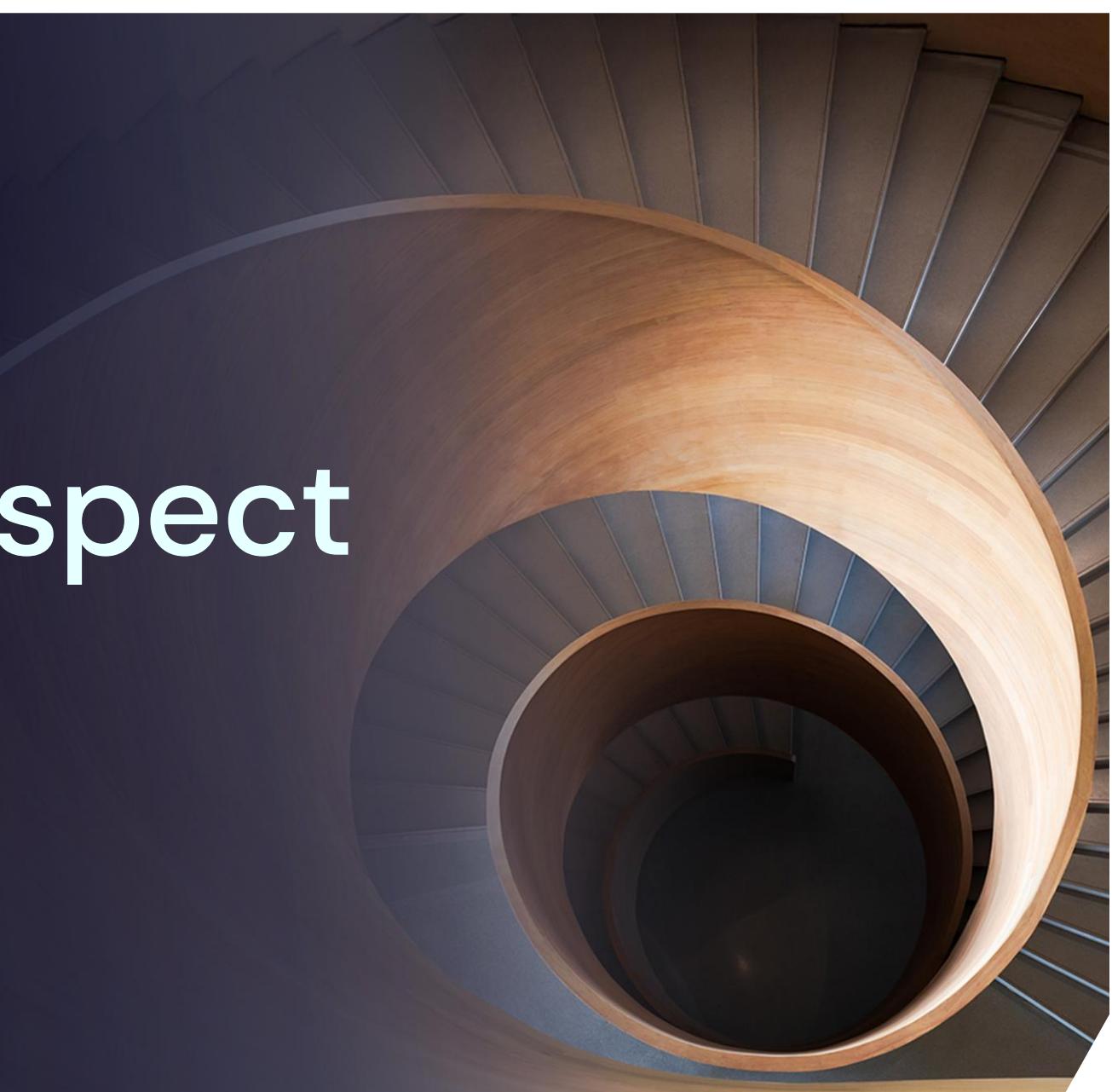
Je crée un prospect

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').

The image contains two screenshots of the CRM Akuiteo interface. The top screenshot shows a search bar with the number '483373429'. A callout bubble labeled '1' indicates this step. The bottom screenshot shows a search bar with the text 'PHARMACIE DUTERRE'. A callout bubble labeled '2' indicates this step.

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

The screenshot shows a search bar with the number '440529949'. Below it, a card displays the company information: 'SELARL PHARMACIE DE LIEGE - 9010011381 - 440529949Prospect'. A callout bubble indicates this step. A message box at the bottom right says 'Error: Ce code SIRET est déjà utilisé'.

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**

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** ;
- **Demandez 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 illustrates the steps for creating a new account:

- Step 1:** In the top navigation bar, click on the blue button labeled "Créer un prospect".
- Step 2:** Enter the SIREN number (483373429) in the "SIREN" field.
- Step 3:** Click the blue "Play" button to trigger the connection with the SIRENE database.
- Step 4:** The system automatically fills in the "Nom d'appel" (PHARMACIE DUTERTRE) and "Raison sociale" (PHARMACIE DUTERTRE) fields.
- Step 5:** Enter the "Forme juridique" (47.73Z), "Resp. de compte" (Maitre de dossier), and other required information.

- Depuis l'onglet « Compte Contact », cliquer sur la case bleue « **Créer un prospect** »
- Renseigner le numéro de **SIRET** du prospect
- Cliquer sur le connecteur bleu entre Akuiteo et la base SIRENE permet de récupérer automatiquement certaines informations obligatoires (raison sociale, adresse...)
- Renseigner les autres **éléments obligatoires** (structure juridique / forme juridique)
- 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 Rydge Conseil CRM interface for creating a new client. The steps are numbered 8 through 12:

- Step 8: Email de démat. de factures (Email for electronic invoices)
- Step 9: A compléter si pers. physique (Complete if physical person)
 - Civilité (Title)
 - Nom (Name)
 - Prénom (First name)
- Step 10: Groupe client (Client group)
- Step 11: Positionnement Groupe Client (Positioning in client group)
- Step 12: Type de source (Source type) and Source (Source)

At the bottom, there is a summary bar with the text "12 éléments modifiés" (12 modified elements), "Annuler" (Cancel), and "Sauvegarder" (Save).

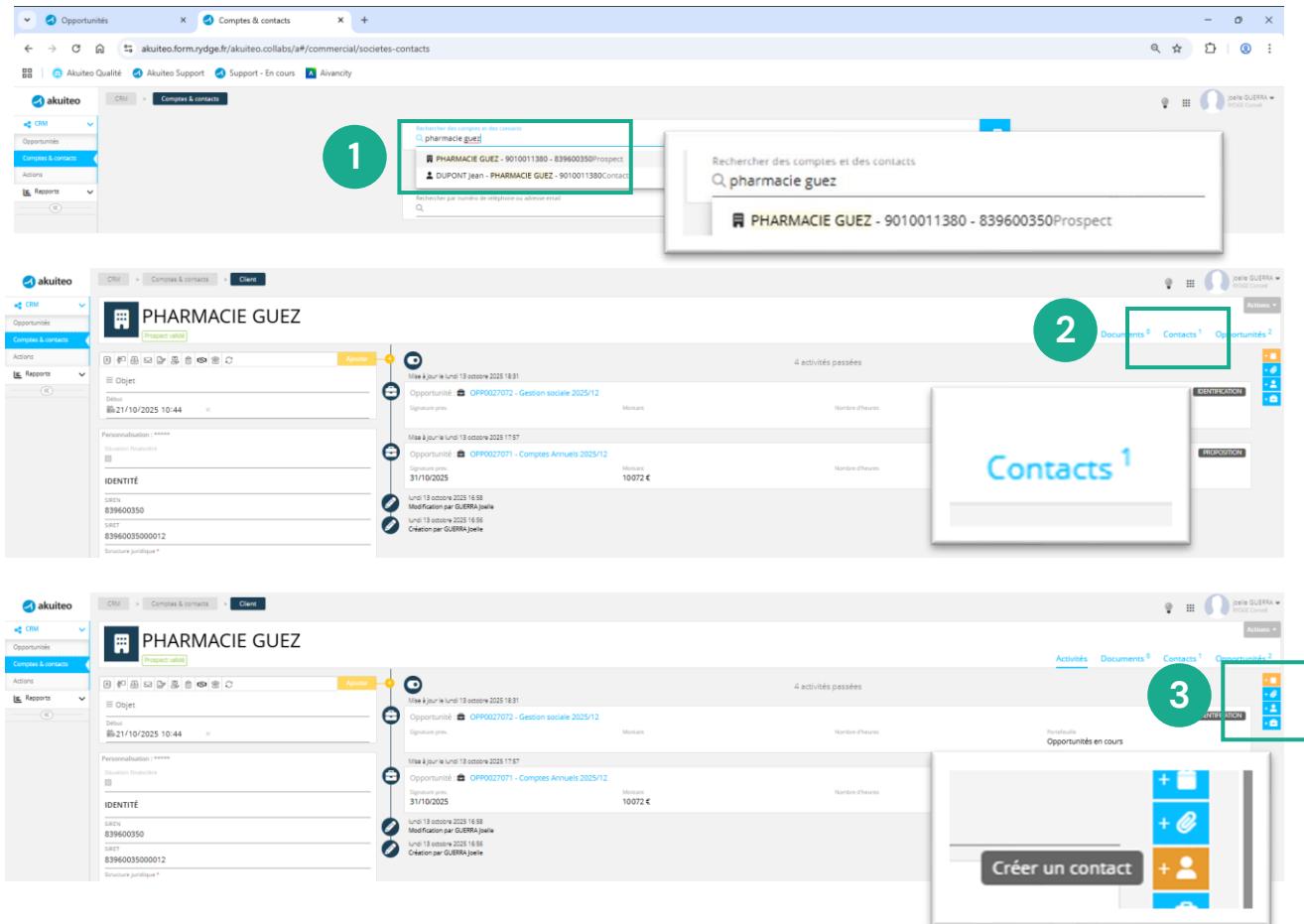
- 8. Remplir l'**email de dématérialisation** : email utilisé pour adresser les factures et avoirs RYDGE Conseil d'un client au format PDF
- 9. Si la structure juridique est une **personne physique**, alors il faut remplir les informations (Civilité, Nom, Prénom, Téléphone). *Rappel : si la société dispose 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 créé 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



- 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](#). Privilégier les mails individuels dans les contacts de type [jean@sociétédupont.fr](#) et [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 Akuiteo – 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



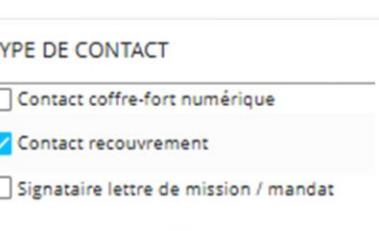
2



3



4



5



6



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/**

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



Email Démat factures

contact@societedupont.fr
comptabilite@societedupont.fr
(peut être jeandupont@societedupont.fr pour une TTPE par exemple)



Activation du coffre fort
Factures Rydge Conseil (Ventya)
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.

1. Identification

Quand ? Dès que je décèle un potentiel besoin chez mon client ou prospect. J'enregistre toutes les pistes identifiées (appel entrant, revue de portefeuille, discussion informelle, vieille active...). Je contribue à une vision 360° complète du pipe, même précoce.

[Créer une opportunité – Identification](#) 

Qui ? Tout collaborateur qui identifie une opportunité

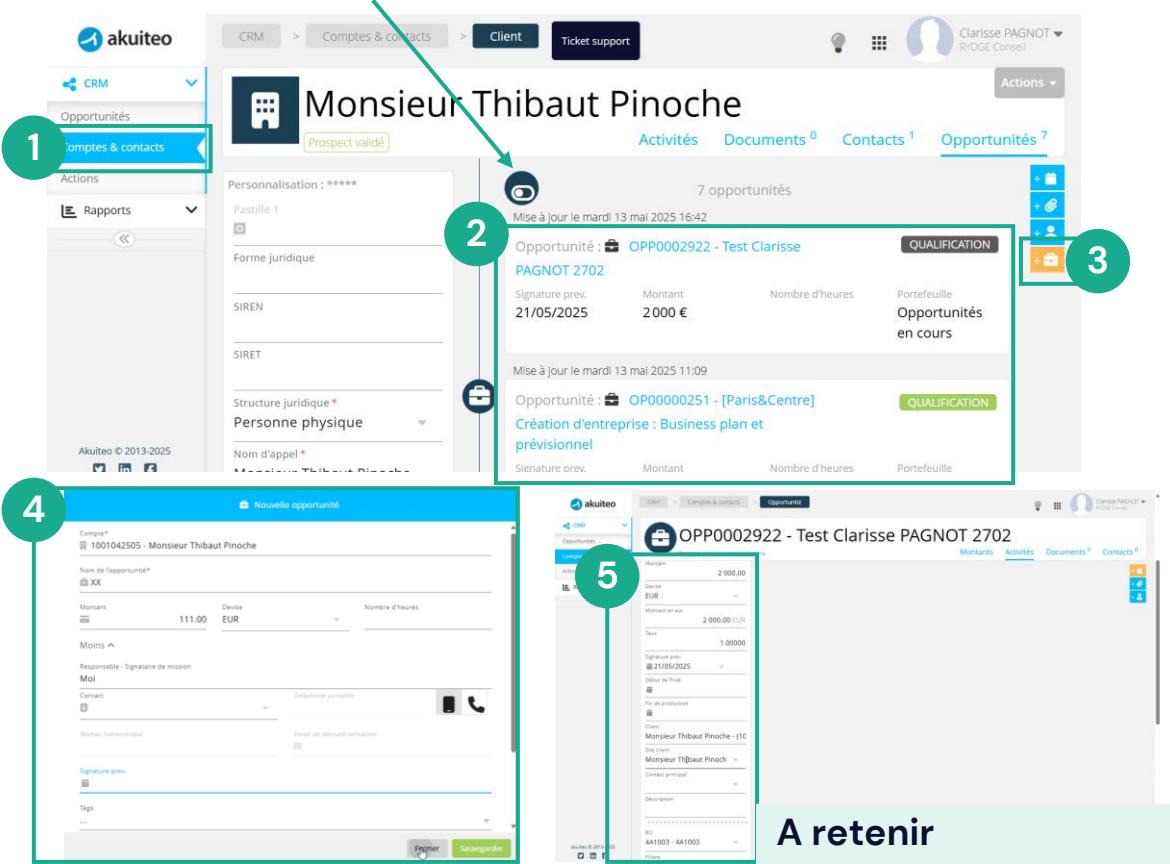
Rappel

- 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 :

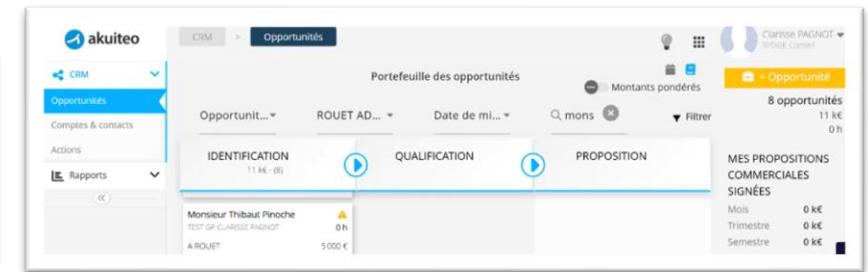
- Indiquer le nom de l'opportunité sous le format suivant : Famille D'offre_Offre (exemple : RSE_Diagnostic)
- Modifier le responsable signataire qui est « moi » par défaut
- Renseigner le montant estimé (même approximatif)

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.

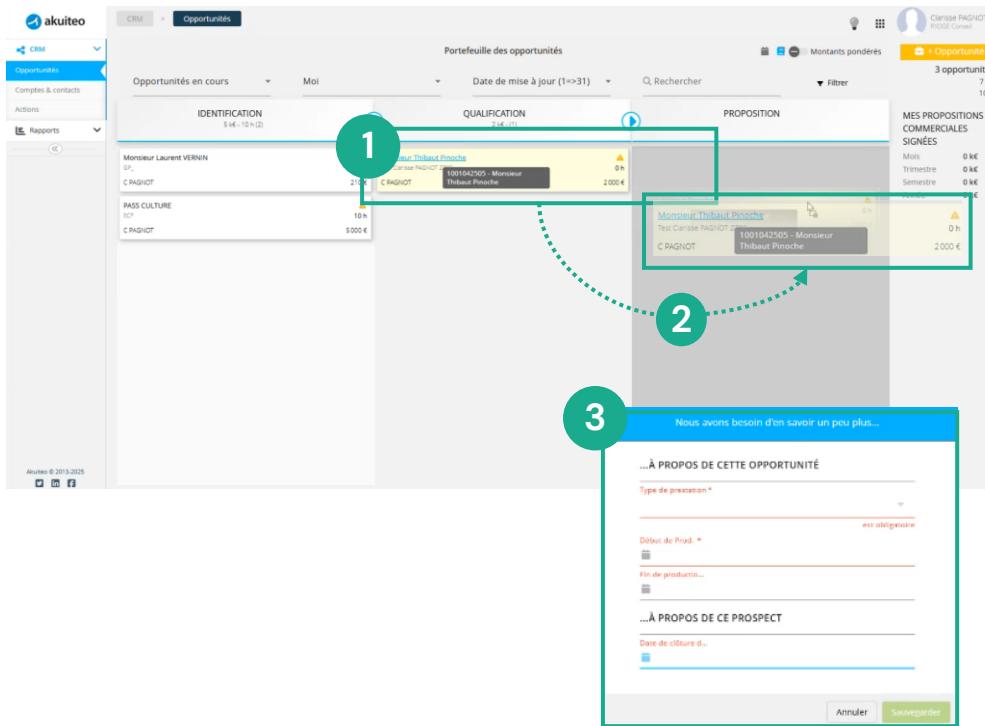
The screenshot shows the Akuiteo CRM interface with the following details:

- Header:** CRM > Opportunités
- Left sidebar:** CRM, Opportunités, Comptes & contacts, Actions, Rapports.
- Top bar:** Portefeuille des opportunités, Montants pondérés, + Opportunité (8 opportunités), 11 k€ 0 h.
- Opportunity Kanban:**
 - Identification:** 11 k€ - (8)
 - Qualification:** (Targeted for dragging)
 - Proposition:**
- Mes Propositions Commerciales Signées:** Mois: 0 k€, Trimestre: 0 k€, Semestre: 0 k€, Année: 0 k€.
- Archives:** Opportunités gagnées, Opportunités perdues.
- Modal Window (Step 3):** Nous avons besoin d'en savoir un peu plus...
 - ...À PROPOS DE CETTE OPPORTUNITÉ
 - BU*
 - Filière*
 - Famille d'offre*
 - Offre*
 - Type de source* RESEAU PRO/PERSO - Réseau pro/perso (autre...)

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.



1. Utiliser les filtres pour retrouver l'opportunité au stade qualification :
 - a. Retrouver le **responsable signataire** de l'opportunité
 - b. A l'aide de la **loupe**, vous pouvez retrouver le client concerné
2. Glisser l'opportunité vers la colonne Proposition
3. 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.

The screenshot shows the 'Portefeuille des opportunités' (Opportunity Portfolio) screen. At the top, there are three main categories: IDENTIFICATION, QUALIFICATION, and PROPOSITION. A green arrow points from the PROPOSITION section to a callout box labeled 'SCI "LE TROIS"**'. Below this, a modal window titled 'Devis (FRESC)' is open, showing a search result for '1000882212 - PHARMACIE ...'. A green circle with the number '1' indicates the step of clicking the eye icon to view the proposal details. The bottom part of the screen shows a list of 11 results for a search, with a green circle with the number '2' pointing to the eye icon in the header of the table.

	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"/>	Numéro / Numéro														
<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							

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.

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 EVEE - Exercice 25

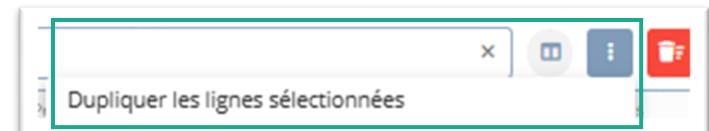
Lignes

Rechercher dans les résultats

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)
Tenue		0,00	70,00	70,00	0,00	0,00	0,00	
Supervision et moment clé		0,00	155,00	155,00	0,00	0,00	0,00	
ST Audit - Stagiaire Expert-Comptable		0,00	92,40	92,40	0,00	0,00	0,00	
Révision		0,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	

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>

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'

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.

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 OOO Brouillon Valider : :

Société FRESC - Journal EVEE - Exercice 25

Vues : Arborescence Tableau Entrée 2

	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 (EUR)	Total HT (Devise Pièce)	Total TTC (EUR)	Total TTC (Devise Pièce)	Actions
<input type="checkbox"/>	Comptabilité	Tenue	<u>Tenue</u>		0,00	70,00	70,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	      
<input type="checkbox"/>	Comptabilité	Supervision et moment clé	<u>Supervision et moment clé</u>		0,00	155,00	155,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	      
<input type="checkbox"/>	Comptabilité	Révision	<u>Révision</u>		0,00	100,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	      
<input type="checkbox"/>	Comptabilité	Complément Honoraires Compta	<u>Complément Honoraires Compta</u>		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	      
Total sélection															      
Total															      

Détail de la ligne 

Référence Charges

Arborescence
EME25108971 / Compta - Test Phie Calmette

Non éditable

Produit

Regroupement
Comptabilité

Référence*
Comptabilité - Tenue

Libellé
Tenue

Suite de libellé

Prix

Quantité*
0,00

Prix unitaire*
70,00

Total HT
0,00 TVA* 20 (20 %)

Facturation

Livraison prév.


Période du


Mode de facturation
Forfait

Périodicité
Unique

Commercial
...

Affection

Affaire*
3224762 - PHARMACIE DE LA CALMETTE EC_CPTA 2025/09

Lot

Sous-lot

Tâche

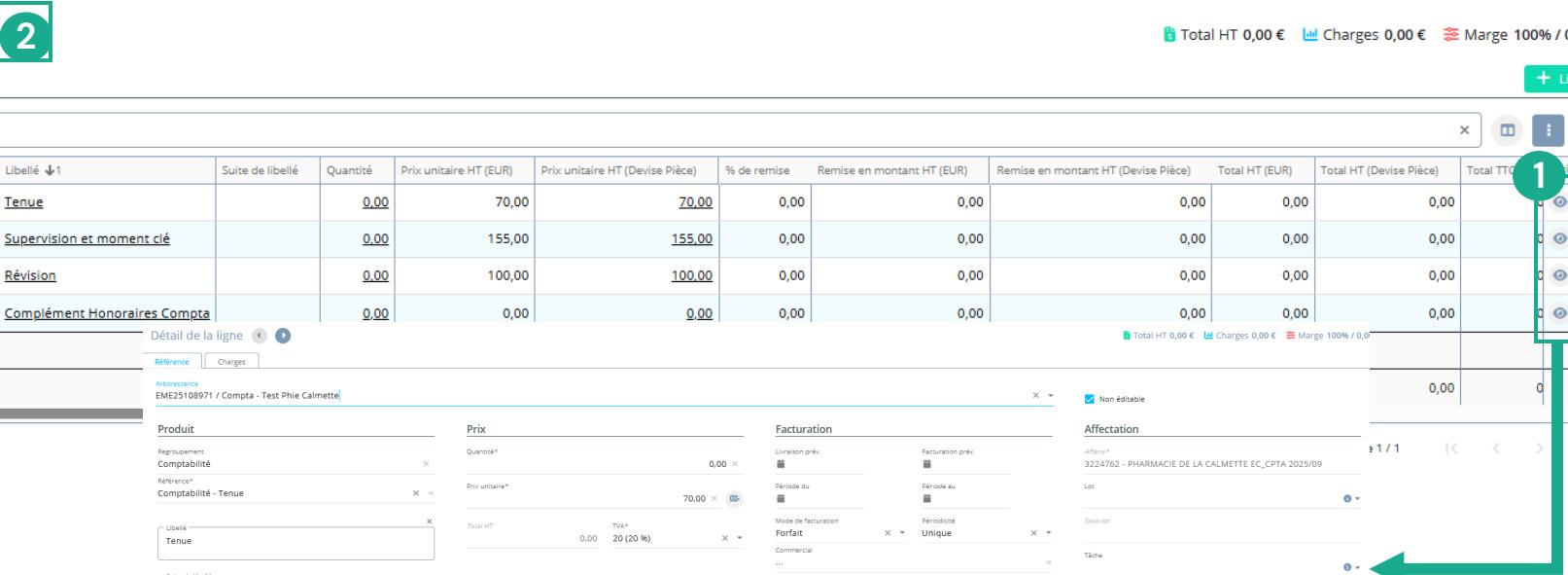
Ressource
Assistant Compta Conf. - G_SCA2

Conseil
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

Référence Charges

Arborescence EME25108971 / Compta - Test Phie Calmette

Produit

Regroupement Comptabilité

Référence* Comptabilité - Tenue

Libellé* Tenue

Suite de libellé

Prix

Quantité* 0,00

Prix unitaire* 70,00

Total HT 0,00 TVA* 20 (20 %) 0,00

Facturation

Livraison prév. Période du

Périodicité Unique

Affection

Affaire* 3224762 - PHARMACIE DE LA CALMETTE EC_CPTA 2025/09

Lot

Sous-lot

Ressource Assistant Compta Conf. - G_SCA2

Informations complémentaires

Champ libre 1 70

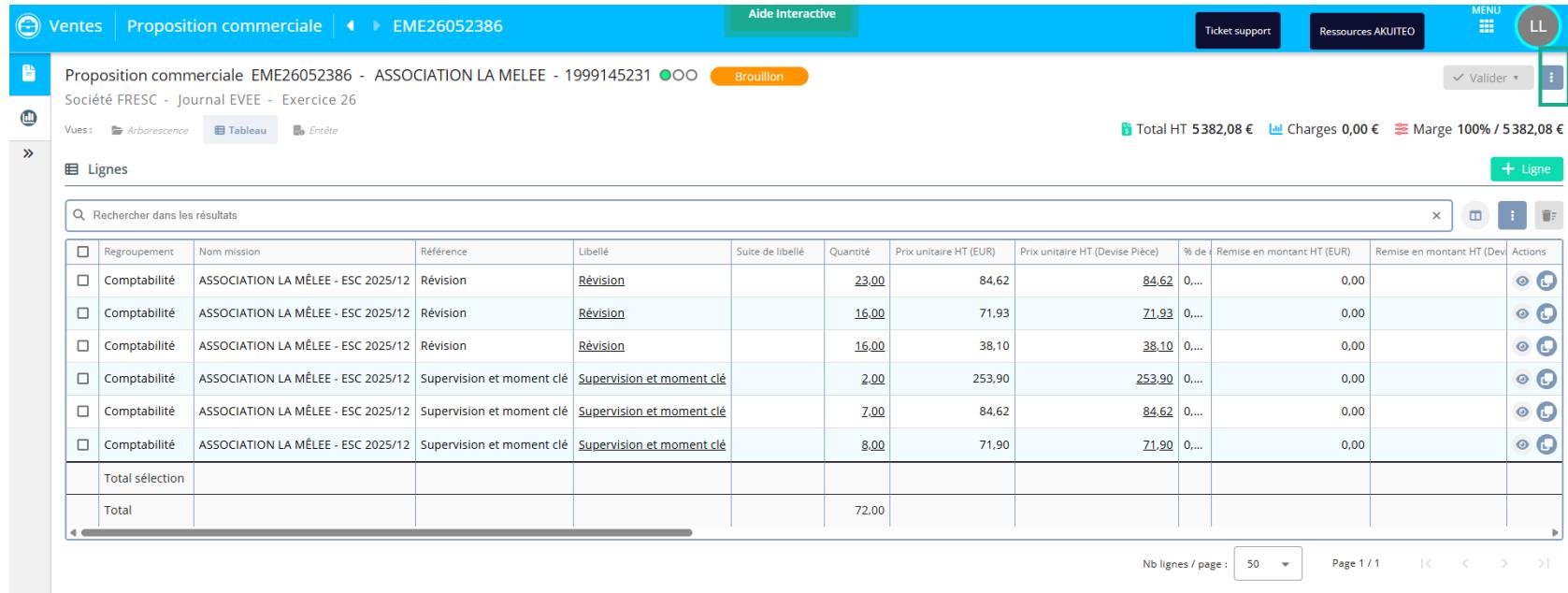
Champ libre 2 NON

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

Annuler Supprimer Valider

Je complète la proposition commerciale 5/5

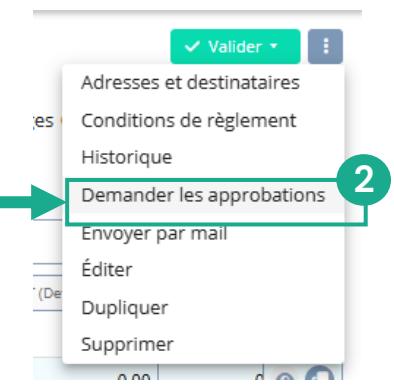
- Une fois toutes mes lignes complétées selon le slide précédent, je clique sur « **Enregistrer** » pour sauvegarder toutes les modifications réalisées
- Je demande les « **Approbations** »
- Une fois l'approbation obtenue, j'envoie la lettre de mission à mon client/prospect et [je réalisera le paramétrage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



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 MÉLEE - ESC 2025/12	Révision	Révision		23,00	84,62	84,62	0,00	0,00		
Comptabilité	ASSOCIATION LA MÉLEE - ESC 2025/12	Révision	Révision		16,00	71,93	71,93	0,00	0,00		
Comptabilité	ASSOCIATION LA MÉLEE - ESC 2025/12	Révision	Révision		16,00	38,10	38,10	0,00	0,00		
Comptabilité	ASSOCIATION LA MÉLEE - ESC 2025/12	Supervision et moment clé	Supervision et moment clé		2,00	253,90	253,90	0,00	0,00		
Comptabilité	ASSOCIATION LA MÉLEE - ESC 2025/12	Supervision et moment clé	Supervision et moment clé		7,00	84,62	84,62	0,00	0,00		
Comptabilité	ASSOCIATION LA MÉLEE - ESC 2025/12	Supervision et moment clé	Supervision et moment clé		8,00	71,90	71,90	0,00	0,00		
Total sélection					72,00						
Total											

Nb lignes / page : 50 Page 1 / 1 | < < > >|

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



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)

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 CRM Akuiteo interface. On the left, there's a sidebar with 'CRM' selected. The main area is a 'Client' profile for 'EARL LEGER'. The 'Opportunities' tab is highlighted. In the center, there's a grid of opportunities:

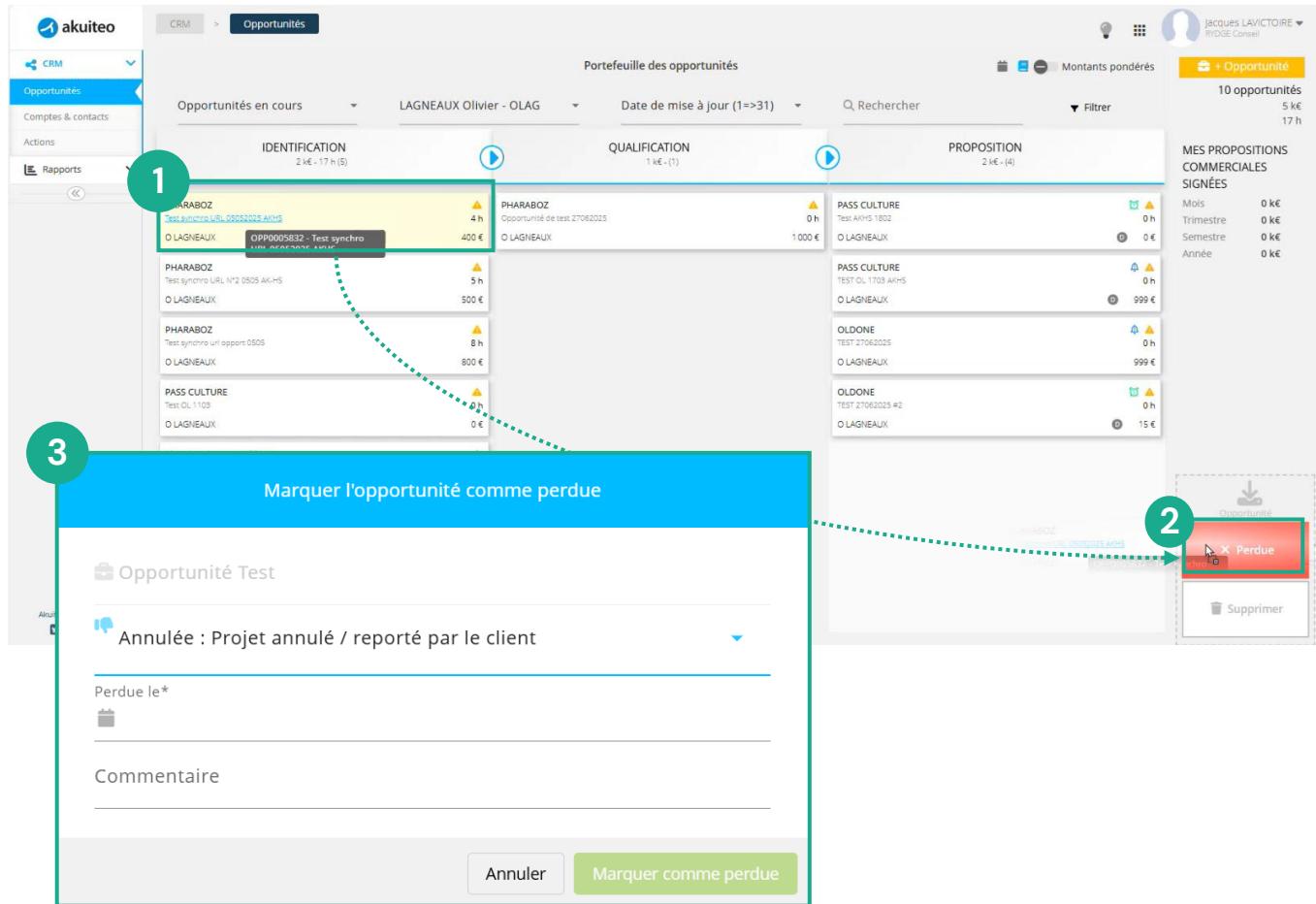
- OPP0006739 - EARL LEGER - Business Plan**: Signature prev. 21/02/2025, Montant 2480 €, Nombre d'heures, Portefeuille Opportunités en cours, Status **GAGNÉ**.
- OPP0006726 - EARL LEGER - Evaluation des titres**: Signature prev. 21/06/2025, Montant 3520 €, Nombre d'heures, Portefeuille Opportunités en cours, Status **GAGNÉ**.
- OPP00079171 - Leger - ECF**: Signature prev. 31/01/2025, Montant 350 €, Nombre d'heures, Portefeuille Opportunités en cours, Status **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 :



The screenshot shows the Akuiteo CRM interface with the 'Opportunités' module selected. The main view is a Kanban board titled 'Portefeuille des opportunités' (Opportunity Portfolio) with three columns: 'IDENTIFICATION', 'QUALIFICATION', and 'PROPOSITION'. A tooltip indicates there are 2 opportunities in Identification and 1 in Qualification. To the right, a sidebar shows 'MES PROPOSITIONS COMMERCIALES SIGNÉES' (My Commercial Propositions Signed) with 10 opportunities, totaling 5k€ and 17h. A green circle labeled '1' highlights an opportunity card in the Identification column. A green circle labeled '3' highlights a modal dialog titled 'Marquer l'opportunité comme perdue' (Mark opportunity as lost). Inside the dialog, a red box labeled '2' highlights the 'Perdue' (Lost) button. The dialog contains fields for 'Annulée : Projet annulé / reporté par le client' (Cancelled: Project canceled/postponed by the client), 'Perdue le*' (Lost on*), and 'Commentaire' (Commentary).

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 'Autre Demande' form. At the top, there are fields for 'Titre*' (set to 'Autre Demande') and 'Description*'. Below these are rich text editor tools. A green circle with the number '3' is over the 'Description de la demande*' section. This section contains a text area with the following content:

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.

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.

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 Akuiteo interface for the client 'EARL LEGER'. The left sidebar is highlighted with a green circle labeled '1' and shows the navigation path: CRM > Comptes & contacts > Client. The main content area displays the client's details and a list of opportunities. A green circle labeled '2' highlights the 'Opportunités' tab in the top navigation bar. A green circle labeled '3' highlights the 'GAGNÉ' button in the opportunity list, which is used to filter past opportunities. The opportunity list shows three entries:

Opportunité	Signature prev.	Montant	Nombre d'heures	Portefeuille
OPPO006739 - EARL LEGER - Business Plan	21/02/2025	2 480 €		Opportunités en cours
OPPO006726 - EARL LEGER - Evaluation des titres	21/06/2025	3 520 €		Opportunités en cours
OPPO0079171 - Leger - ECF	31/01/2025	350 €		GAGNÉ

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

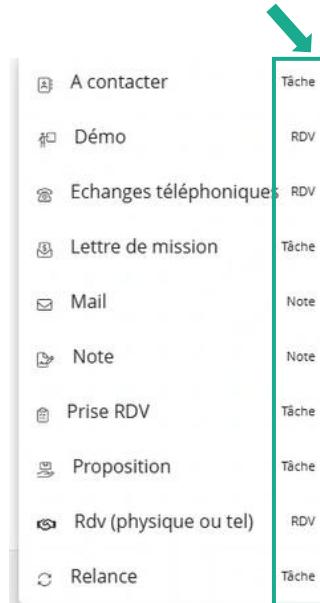
Je renseigne mes interactions clients/prospects (rdv physique, téléphonique)

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)

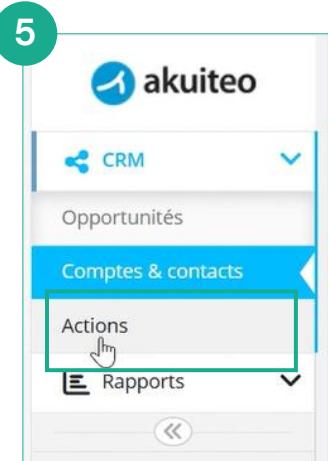
The screenshot shows the CRM Akuiteo interface with the following steps highlighted:

1. In the top-left navigation bar, click on "Comptes & contacts".
2. On the main dashboard, click on "Créer un nouvel événement" (Create a new event).
3. In the "Nouvel événement" (New event) dialog, click on the blue button next to the event type and select "Rdv (physique ou tel)" (Physical or telephone appointment).
4. In the "Tâche" (Task) section of the event creation form, enter the start date (02/09/2025), end date (02/09/2025 12:00), assignee (Clarisse PAGNOT - CPAG), and a comment (DAF). Check the "Terminé!" (Completed!) checkbox.

1. Cliquer sur "Comptes et Contacts", rechercher l'entreprise concernée à l'aide de la barre de recherche.
2. Cliquer sur « Créer un nouvel évènement »
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.



The 'Actions' page displays a list of tasks. One task is selected: "PASS CULTURE Rdv (physique ou tel)" scheduled for Friday, May 30 at 14:36. The status is "En retard". A checkbox next to the task is checked. A callout box indicates to "Faites glisser une action sur cette zone pour accéder à des fonctions supplémentaires".

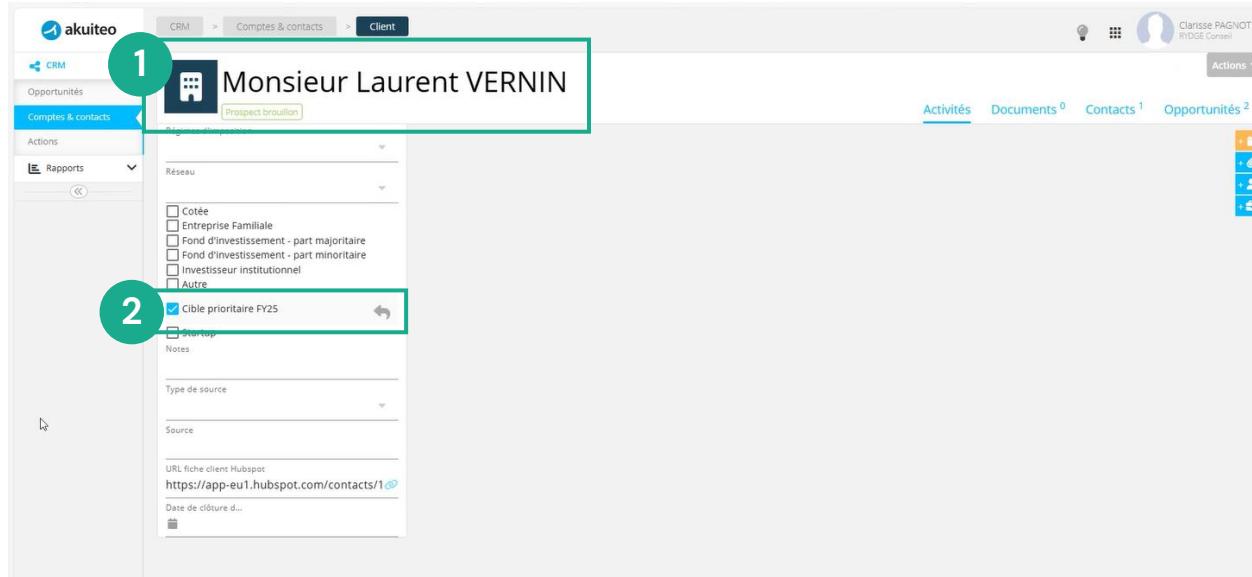
The 'Actions' page shows the same task being reassigned. The "Affectée à" dropdown is set to "Moi" and is being changed to "Rydge Conseil". A callout box indicates to "Faites glisser une action sur cette zone pour accéder à des fonctions supplémentaires". A message at the bottom says "Mise à jour effectuée".

- 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](#)

Pipeline commerciale									
Période	Région et hub	Resp. Compte	Sign. mission	Chef mission	Apport. affaire	Fam. offre	Offre	Sélection exercice	
Tout	Tout	Tout	Tout	Tout	Tout	Tout	Tout	FY25	Source: Akuiteo (opportunités, propositions commerciales et missions)
									Actualisation : 04/06/2025
Stade opportunité									
Région	Montant	Nb opport	Montant	Nb opport	Montant	Nb opport	Montant	Nb opport	Total
	76,7K€	12	629,5K€	11	4 757,6K€	335	1 901,9K€	228	169,1K€
	38,9K€	7	1,0K€	2	825,2K€	97	983,3K€	149	48,9K€
	10,3K€	12	137,7K€	26	1 619,2K€	554	1 713,3K€	1 311	138,4K€
	184,5K€	46	93,1K€	14	2 098,0K€	958	2 719,0K€	1 231	133,8K€
	39,3K€	50	166,5K€	37	4 069,1K€	1 371	2 577,4K€	789	3,1K€
	98,3K€	51	55,7K€	14	1 567,3K€	722	2 794,2K€	1 351	135,6K€
	219,8K€	24	672,0K€	22	5 292,5K€	672	2 330,2K€	756	57,2K€
	15,6K€	10	145,5K€	10	1 425,5K€	602	1 255,6K€	40	2 020,1K€
Total	713,6K€	226	1 901,0K€	136	21 654,5K€	5 701	16 374,9K€	6 626	12 932
Opportunités sur son périmètre									
Identification client	Identification		Qualification		Proposition	Gagne	Perdu	Total	
					300 €	2 200 €	300 €	2 800 €	
	1000232048 - MCS SASU				0 €		0 €	0 €	
	1000232147 - BC SYSTEM				0 €		0 €	0 €	
	OP00083901 - BC SYSTEM - JUR EXC				0 €		0 €	0 €	
	1000232792 - Littéry Cécilia	0 €			0 €		0 €	0 €	
	OPP0010387 - GS Conseil RH				0 €		0 €	0 €	
	1000232913 - ALBERT Henri				800 €		800 €	800 €	
	OPP0009046 - Etude IFI				800 €		800 €	800 €	
	1000232999 - EYC2				4 500 €		4 500 €	4 500 €	
	OPP0009998 - FYC2 - GP (bilan				4 500 €		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'Akuiteo et sont identiques à celles utilisées par la finance



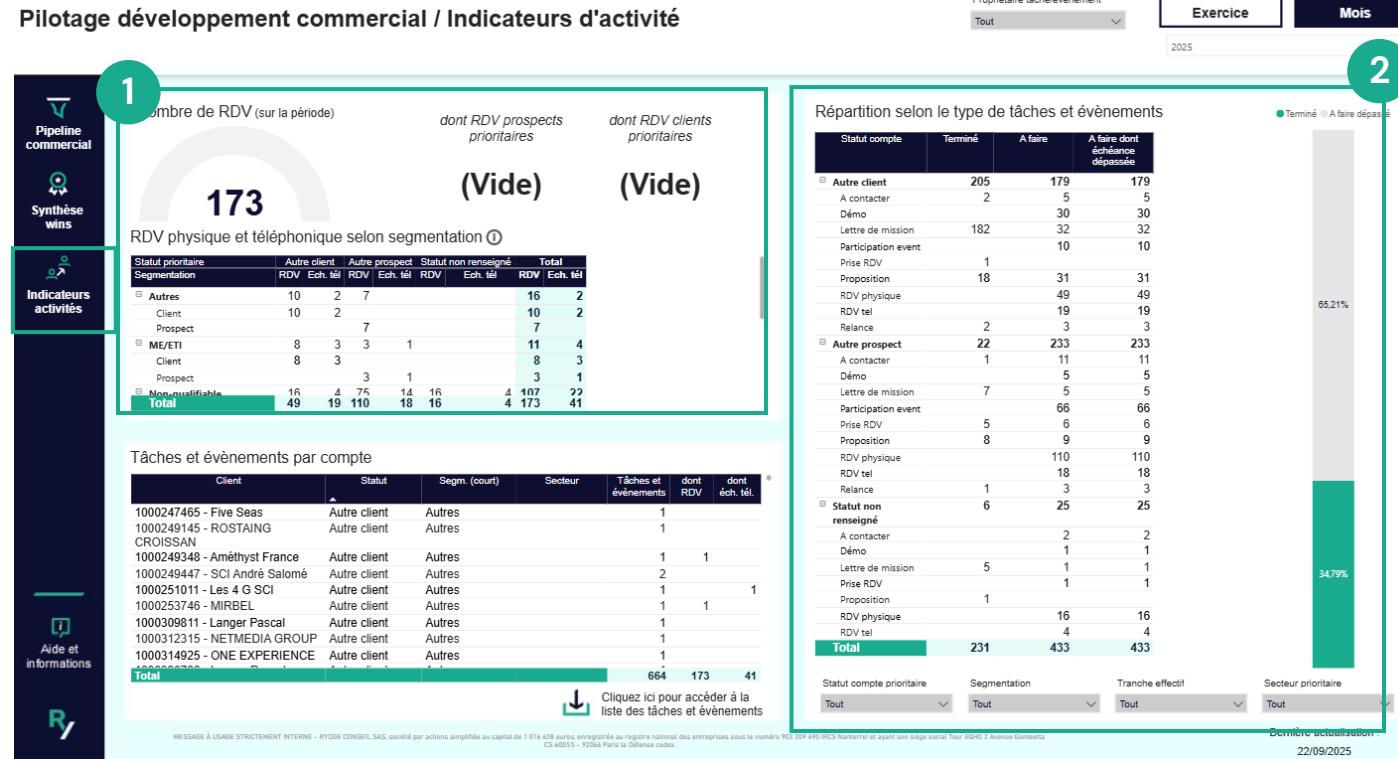
Je suis mon activité clients/prospects (RDV, démos, etc.)

Lien vers le BI : [Dvpt] Pilotage développement commercial – Power BI

1. Cette vue présente l'ensemble des rendez-vous saisis dans Akuiteo, avec un focus sur les prospects prioritaires, clients prioritaires et les différents segments.

Renseigner ses rendez-vous dans Akuiteo permet de :

- Analyser la fréquence d'échange avec les clients/ prioritaires
- Identifier les comptes délaissés pour prioriser certaines rencontres
- Avoir une visibilité 360° des rendez-vous réalisés (ERC, GS, ESC...)



2. Ce tableau me permet d'organiser mon activité grâce à une vue synthétique des tâches et évènements que j'ai :

- Terminé
- Programmé à l'avenir
- Programmée avec une échéance dépassée

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

Pilotage développement commercial / Synthèse pipeline commercial

Opportunité en cours
Montant opport. **33.2M€**

Nb opportunités **7 148**
Nb comptes **6 004**

Panier moyen opportunités **4 648 €**
Panier moyen comptes **5 534 €**

Montant gagné sur la période **30,5M€**
Montant perdu sur la période **1,7M€**

Pipeline selon le statut client/prospect

Pipeline selon la filière

Identification client	Statut compte	Segmentation	Secteur Prioritaire	Code opportunité	Stade de l'opportunité	Code mission	Etat	Filière	Famille d'offre	Offre	Référence	Dynamique co.	Montant
1000237160 - SANI-THERM 60	Autre client	06-PE	BTP	OPP0016553	Gagne	3277739	Réalisation	Partenaire Conseil	Academy PC	Abonnement Former +	Cross-selling	4 500 €	
1000249740 - SNC CROM	Autre client	01-Association Public	Santé	OPP0024015	Gagne	3301204	Réalisation	Partenaire Conseil	Academy PC	Abonnement Former +	Up selling	2 250 €	
1000249740 - SNC CROM	Autre client	01-Association Public	Santé	OPP0024031	Gagne	3303174	Réalisation	Partenaire Conseil	Academy PC	Abonnement Former +	Up selling	2 250 €	
1000271108 - SARL CTPL	Autre client	05-TPE	Mobilité	OPP0026813	Gagne	3303728	Réalisation	Partenaire Conseil	Academy PC	Abonnement Former +	Up selling	3 000 €	
1000290172 - Airpipe Europe	Autre client	06-PE		OPP0027355	Gagne	3276923	Terminée	Partenaire Conseil	Academy PC	Abonnement Former +	Cross-selling	1 600 €	
1000291748 - Anjou Accompagn'Services	Autre client	06-PE		OPP0025798	Gagne	3303684	Terminée	Partenaire Conseil	Academy PC	Abonnement Former +	Cross-selling	3 000 €	
1000303528 - Association Les Amis de	Autre client	01-Association Public	ESS	OPP0012518	Gagne	3278921	Réalisation	Partenaire Conseil	Academy PC	Abonnement Former +	Cross-selling	1 600 €	
Total												65 445 352 €	

Cliquez ici pour accéder à la liste des opportunités

Dernière actualisation : 22/09/2025

MESSAGE À USAGE STRICTEMENT INTERNE - RYDGE CONSEIL SAS, société par actions simplifiée au capital de 1 014 438 euros, enregistrée au registre national des entreprises sous le numéro 903 309 470 RCS Nanterre et ayant son siège social Tour EHD 2 Avenue Gambetta CS 60505 - 92064 Paris la Défense cedex.

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 :

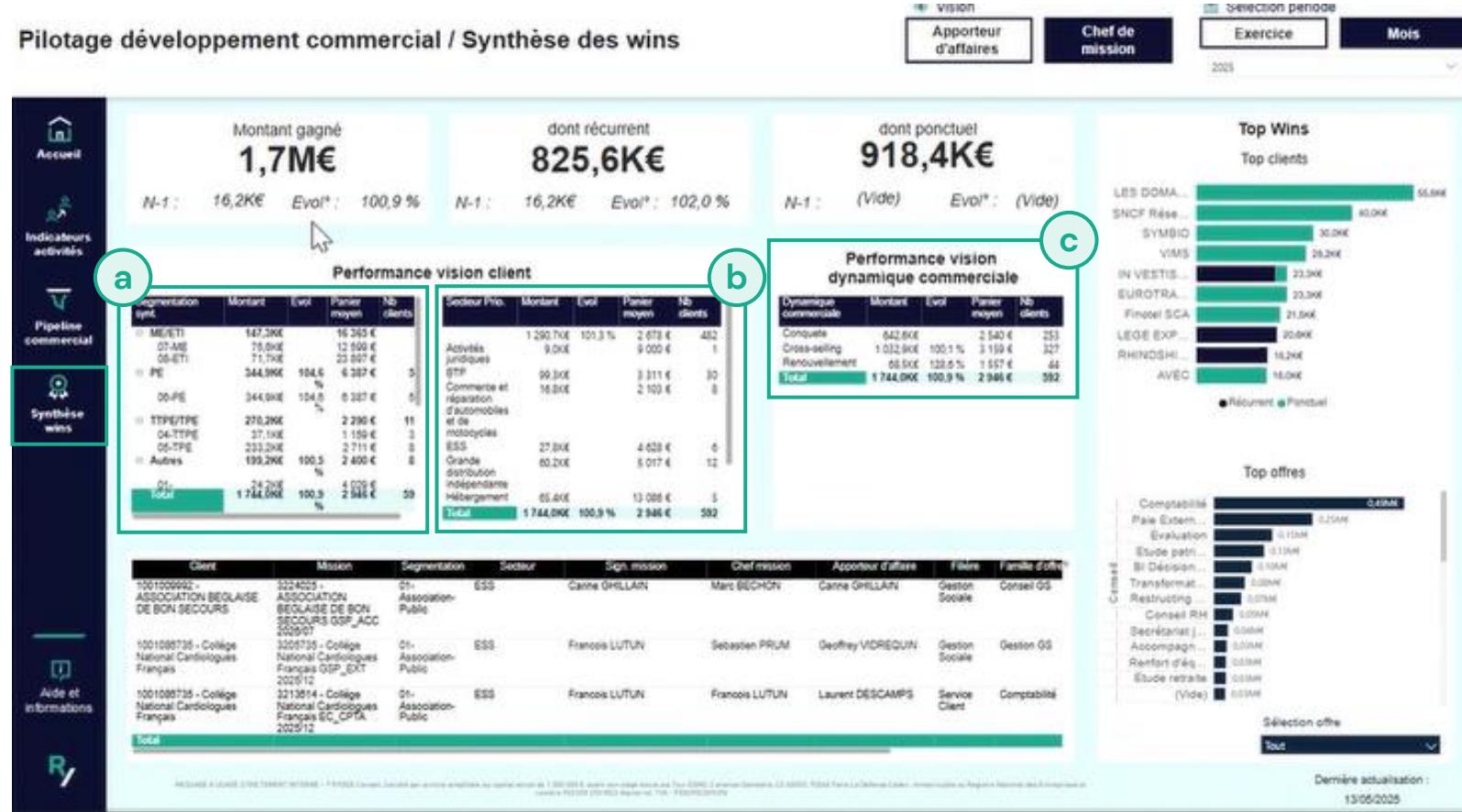
En tant que responsable du secteur BTP, je me suis fixé cette année l'objectif de développer 50 K€ auprès des clients et des prospects du secteur.

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

Pilotage développement commercial / Synthèse des wins



The dashboard provides a high-level overview of commercial development wins:

- Montant gagné :** 1,7M€ (N-1 : 16,2k€, Evol% : 100,9 %)
- dont récurrent :** 825,6k€ (N-1 : 16,2k€, Evol% : 102,0 %)
- dont ponctuel :** 918,4k€ (N-1 : (Vide), Evol% : (Vide))

Key sections include:

- Segmentation**: Breakdown by segment (ME/ETI, DT-ME, PE, DP-EPE, TPE/TPE) and activity (Activités juridiques, Commerce et réparation d'automobiles et de motocyclettes, ESS, Grande distribution indépendante, Hébergement).
- Secteur Prioritaire**: Breakdown by priority sector (ESS, DT-ME, PE, DP-EPE, TPE/TPE).
- Performance vision dynamique commerciale**: Breakdown by commercial dynamics (Conquête, Cross-selling, Renouvellement).

Top Wins (Top clients):

Client	Montant
LES DOMA...	56,8k€
SNCF Rése...	40,0k€
SYMBIO...	29,2k€
INVESTI...	23,3k€
EUROTRA...	20,3k€
Fineel SCA	21,0k€
LEGE EXP...	20,0k€
RHINDSH...	18,2k€
AVEC	16,0k€

Top offres (Clients):

Catégorie	Montant
Comptabilité	0,18M€
Part Extéri...	0,15M€
Évaluation	0,13M€
Etude patr...	0,13M€
BI Développ...	0,13M€
Transformati...	0,13M€
Restructuri...	0,13M€
Conseil RH	0,13M€
Bénéficiair...	0,13M€
Accompagn...	0,13M€
Rentabilité	0,13M€
Etude retraite	0,13M€
(Vide)	0,13M€

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.)

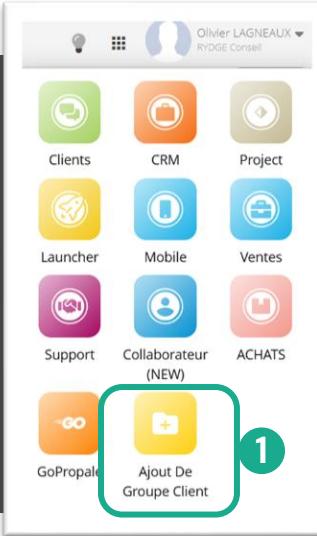
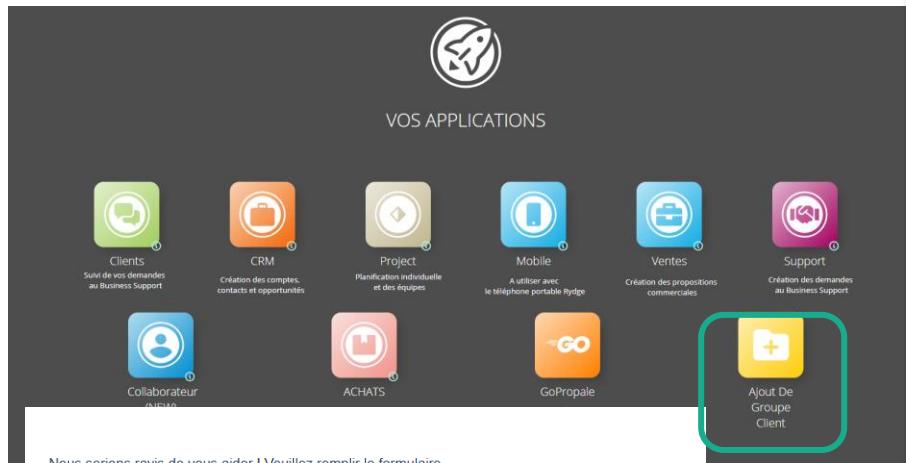
Je télécharge les documents clients

Documents/renseignements à obtenir	Menu déroulant	Commentaires / Documentation de référence	Source	Période Freeze	Jusqu'au closing	Post-closing
Recherches Sentinel						
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		Recuperer 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
Opportunité/mission/Demande Sentinel						
Nom partenaire de la mission				X	X	
Sélection des taxonomies IBS/Sentinel		Correspondances taxonomies IBS-Sentinel Global Taxonomy Sentinel with description	KPMG	X	X	
Description de la mission (Sentinel) Honoraire totaux pour la période Date début et fin de mission (start date et end date)			KPMG	X	X	
Engaging parties						
Client Final		Engaging et other parties dans Sentinel		X	X	
Maison mère contrôlante (le cas échéant)			Indépendance CAC / KPMG	X	X	

- 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

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

Je gère les groupes clients



2

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.

3

Soumettre

Le groupe client est maintenant disponible dans Akuiteo.
Code groupe : NA
Libellé groupe : NA
Cordialement,
L'équipe Performance Commerciale

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)

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

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

4

5

Groupe client
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

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

Support | Accueil

Rechercher une demande

+ Demande

A partir d'un modèle

Bienvenue dans le portail Support

Vous ne savez pas par où commencer ? Consultez le guide en cliquant ici

Support | Accueil

+ Nouvelle demande

1 - Sélection du modèle

Demande Acceptation Nouveau Client / Nouvelle Mission (highlighted)

Demande Acceptation Mission sur Client Existant

Demande Acceptation Tiers Externe

Embarquement Complet HUB NAV - Client existant FSC PC

2 - Cycle de vie de la mission / Facturation

Paranément Mission (lettre de mission signée)

Création Avoir

Création / Modification Facturation

Mandat SEPA/prélèvement

3 - Assistance Gestion

Modification mission / Renouvellement / Clôture

Modification fiche client / Sortie Client

Autre Demande

Annuler

Valider

- 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** »

Support | Accueil

+ Nouvelle demande

1 - Sélection du modèle

2 - Saisie du contexte

3 - Titre et description

4 - Données personnalisées

Client*
200000000 - TPME ESC GS

Site*
TPME ESC GS

Demandeur externe*
LAVICTOIRE Jacques

Contrat
GCC0000001 - CONTRAT BUSINESS SUPPORT

Prestation
1-EMBARQ - Embarquement client

Produit*
DEMANDE BS

Nature*
ASSISTANCE - Assistance

Groupe*
PARIS CENT - PARIS CENTRE (FREC) (highlighted)

Reçue le
04/09/2025 10:36

Précédent

Suivant

Annuler

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

The screenshot shows the CRM Akuiteo interface. At the top, there's a navigation bar with 'Support | Accueil', a search bar, and a user icon. Below it, a sub-menu has '+ Nouvelle demande' selected. The main form is titled 'Demande Acceptation Nouveau Client / Nouvelle Mission'. It includes sections for 'Titre et description' and 'Données personnalisées'. A green circle labeled '5' points to a red box around the 'Description' field, which contains a note: 'Veuillez bien compléter les champs obligatoires*.' Below this are several input fields with placeholder text like 'Nom du Prospect', 'Numéro de l'opportunité', and 'BU concernée'. A green circle labeled '6' points to the 'Documents' tab in the client profile view. Another green circle labeled '7' points to the 'Suivant' button at the bottom right of the form.

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

+ Nouvelle demande

Sélection du modèle Saisie du contexte Titre et description 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

8

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 »

This screenshot shows the 'Nouvelle demande' creation page. At the top, there are four steps: 'Sélection du modèle', 'Saisie du contexte', 'Titre et description', and 'Données personnalisées'. Step 2, 'Cycle de vie de la mission / Facturation', is highlighted with a green box and a green circle with the number '2'. It contains several buttons: 'Acceptation Client / Mission' (pink), 'Demande Acceptation Nouveau Client / Nouvelle Mission' (pink), 'Demande Acceptation Mission sur Client Existant' (pink), 'Demande Acceptation Tiers Externe' (blue), 'Embarquement Complet HUB NAV - Client existant FSC PC' (blue), 'Paramétrage Mission (lettre de mission signée)' (green, highlighted with a red box), 'Création Avoir' (green), 'Création / Modification Facturation' (green), 'Mandat SEPA/prélèvement' (blue), and 'Assistance Gestion' (blue). Below these are buttons for 'Modification mission / Renouvellement / Clôture', 'Modification fiche client / Sortie Client', and 'Autre Demande'.

This screenshot shows the 'Paramétrage Mission' configuration page. Step 2, 'Saisie du contexte', is highlighted with a green box and a green circle with the number '3'. The form fields include 'Client*' (selected value: 2000000000 - TPME ESC GS), 'Site*' (selected value: TPME ESC GS), 'Demandeur externe*' (selected value: LAVICTOIRE Jacques), 'Contexte' (selected value: GCC0000001 - CONTRAT BUSINESS SUPPORT), 'Présentation' (selected value: 2-MISSION - Création / paramétrage de mission), 'Produit*' (selected value: DEMANDE BS), 'Environnement' (selected value: ASSISTANCE - Assistance), 'Nature*' (selected value: PARIS CENT - PARIS CENTRE (FRESC)), 'Gravité' (selected value: 11/09/2025 14:37), and 'Groupe*' (selected value: PARIS CENT - PARIS CENTRE (FRESC)). At the bottom right, there are buttons for 'Précédent', 'Suivant', and 'Valider'.

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

Nouvelle demande

Sélection du modèle Saisie du contexte Titre et description Données personnalisées

Paramétrage Mission (lettre de mission signée)

Titre*
Le numéro d'opportunité, de la proposition commerciale ou de la mission Avant-Vente concernée par la demande *
* Nom et nom du client * : Baciami
* Date de signature de la lettre de mission* : Comptabilité 2026
Date de signature de la lettre de mission*: 02/09/2025
Nom de la signature de la lettre de mission* : Olivier LEBORGNE
Nom et prénom du chef de mission* (suite l'exécution de la mission au quotidien, peut être identique au signataire de la mission ou un autre membre de l'équipe) : Alexandra Durand
Nom et prénom du responsable de réalisation (planifie les équipes, par défaut ce sera le chef de mission) : Alexandra Durand
* A préciser les conditions de facturation qui ne seraient pas indiquées dans la lettre de mission : acompte, échéanciers, paiement à vue, virement etc.
** Merci de mettre la lettre de mission dans la fiche compte client
*** Si prélevement, merci de mettre le RIB et le mandat de prélèvement SEPA signé dans la fiche compte client
**** Le montant des honoraires de la lettre de mission doit obligatoirement correspondre au montant de la proposition commerciale

Données personnalisées

Annuler

akuiteo CRM Comptes & contacts Opportunité

OPP0005886 - Test compta

Personnalisation *****
Statut de l'opportunité PROPOSITION
Nom de l'oppor...
Test compta
Montant
2 000.00
Devis
EUR
Montant en eur
2 000.00 EUR
Taux
1.00000
Signature pris...
30/09/2025
Début de Prod.
03/09/2025
Fin de production
30/09/2025
Client
Baciami - (9010001592)
Site client
Contact principal
...

Montants Activités Documents Contacts

Déposer un document

Actions

Precedent Suivant Annuler

- 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

The screenshot shows the 'Nouvelle demande' (New Request) screen in the CRM. At the top, there are tabs for 'Support | Accueil' and a search bar. Below the tabs, there are four blue circular icons with white symbols: 'Sélection du modèle', 'Saisie du contexte', 'Titre et description', and 'Données personnelisées'. The main area contains several input fields:

- Informations complémentaires:** Fields for 'Pièce liée à la demande' (linked document), 'Famille d'offre' (offer family), 'Numéro de mission' (mission number), 'Numéro de pièce' (part number), 'URL de la pièce - WEB', and 'URL de la pièce - DESKTOP'.
- Liens entre demandes:** Field for 'Demande liée' (linked request).

At the bottom right, there are 'Précédent' and 'Valider' buttons, with the number '8' in a green circle over the 'Précédent' button. On the far left, there is an 'Annuler' (Cancel) button.

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.

The screenshot shows the Akuiteo CRM interface. The top navigation bar has 'CRM' and 'Opportunités' selected. The main area is titled 'Portefeuille des opportunités' and includes filters for 'Opportunité...', 'Moi', 'Date de mise...', and a search bar. Below these are three tabs: 'IDENTIFICATION', 'QUALIFICATION', and 'PROPOSITION'. A sidebar on the left lists 'CRM', 'Opportunités' (which is highlighted in blue), 'Comptes & contacts', 'Actions', and 'Rapports'. At the bottom right of the main area is a user profile dropdown menu. A green circle with the number '1' is placed over the user's name 'Adam NGUYEN RYDGE Conseil'. A green circle with the number '2' is placed over the 'anguyen@rydge.fr' email address. A green circle with the number '3' is placed over the 'ANGU3-CRM' account name. A green circle with the number '4' is placed over the 'ANGU3-CRM' account name again, indicating a change.

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

This screenshot is identical to the one above it, showing the CRM Opportunities dashboard. The user profile dropdown menu is open, and the account name 'ANGU3-CRM' is highlighted with a green circle and the number '4', indicating the successful switch to the secondary account.

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

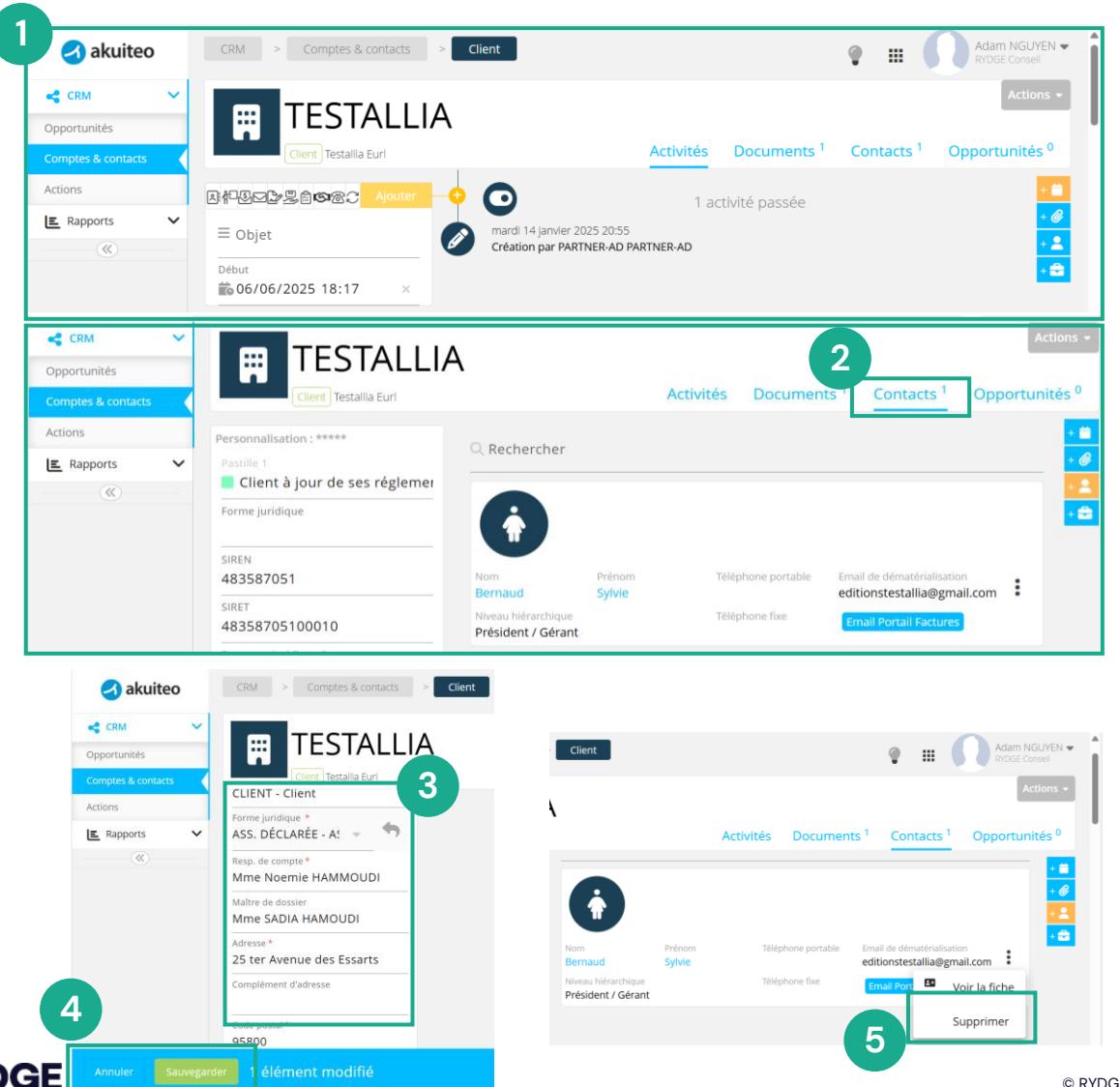
Je renseigne les CR de RDV et les autres infos utiles dans le CRM

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

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 screenshot illustrates a five-step process for updating client information:

- Step 1:** The user is on the "Comptes & contacts" page for the company "TESTALLIA". A green circle labeled "1" highlights the "Actions" button.
- Step 2:** The user has selected the "Contacts" tab, indicated by a green circle labeled "2".
- Step 3:** The user is viewing the contact details for "Bernaud" (Sylvie). A green circle labeled "3" highlights the "Forme juridique" field, which is set to "ASS. DÉCLARÉE - A".
- Step 4:** The user has updated the address to "25 ter Avenue des Essarts" and is about to save the changes. A green circle labeled "4" highlights the "Sauvegarder" button. A message at the bottom indicates "1 élément modifié".
- Step 5:** The user has clicked "Sauvegarder", and the contact card now shows the updated address. A green circle labeled "5" highlights the "Supprimer" button.

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**"