



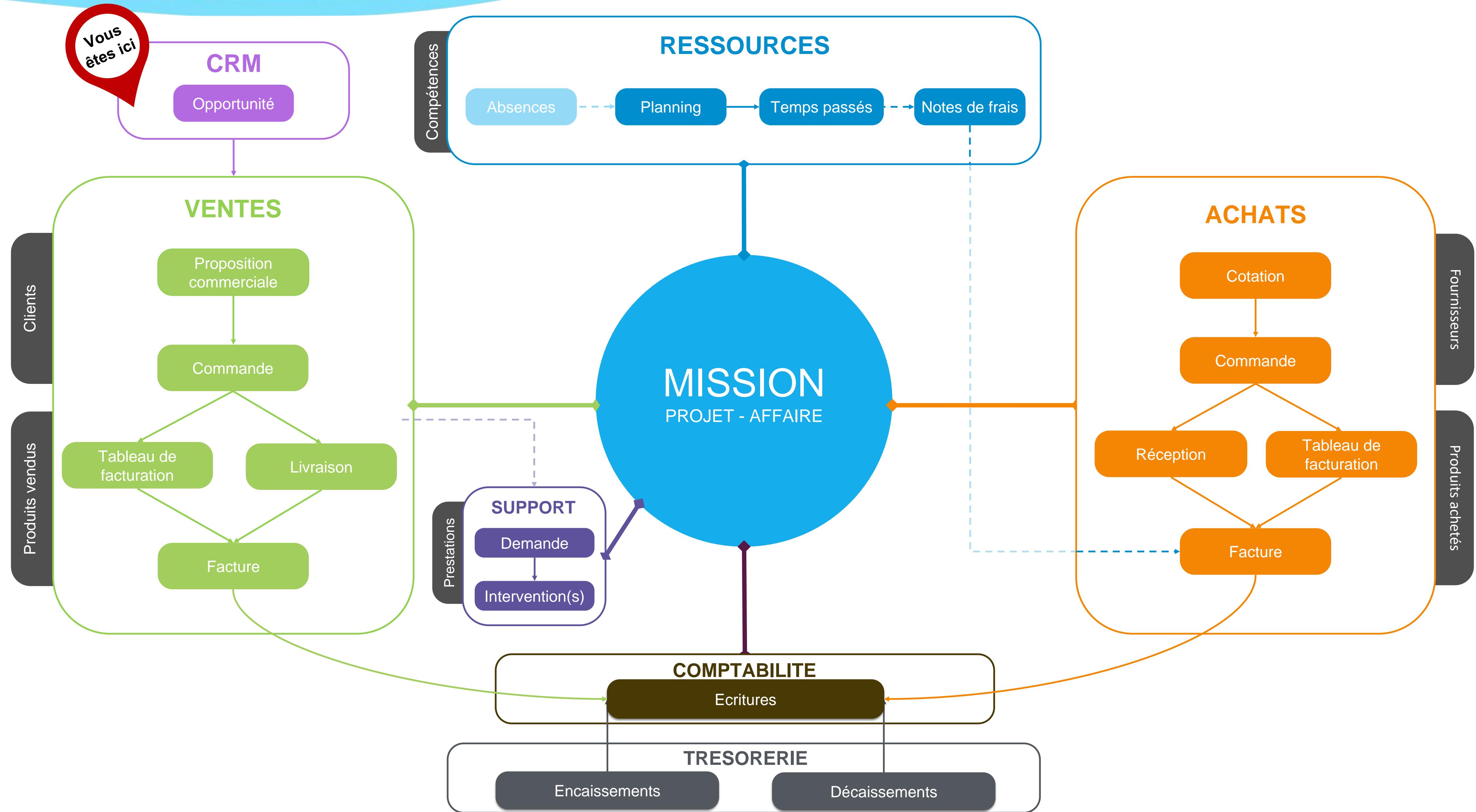
MODE OPÉRATOIRE

Le C.R.M.

AU PROGRAMME

- I. ERGONOMIE
- II. MODE OPERATOIRE





A quoi sert le portail CRM ?

Le portail CRM permet à un signataire mission de :

- Consulter l'annuaire des comptes (prospects et clients) et contacts
- Créer de nouveaux comptes et contacts
- Créer et gérer des opportunités
- Se créer une liste d'actions à accomplir pour traiter ses opportunités
- Générer une offre commerciale
- Consulter des indicateurs de CA réalisé grâce à ses opportunités



- ✓ **Opportunité** : projet détecté qui va engager une démarche commerciale
- ✓ **Compte** : prospect ou client
- ✓ **Portefeuille** : permet de regrouper des opportunités dans un process de vente spécifique. Chaque portefeuille est organisé en étapes (Kanban)
- ✓ **Événement** : ensemble des actions que le responsable commercial peut réaliser pour assurer le suivi de ses opportunités.



ERGONOMIE GÉNÉRALE

CRM/ OPPORTUNITÉ



1. Ergonomie générale

Ergonomie générale

1. Bandeau « module CRM »
2. Accès aux autres menus du module CRM
3. Menu actif du CRM (ici le portefeuille des opportunités)

The screenshot shows the Akuiteo CRM software interface. The top navigation bar includes the logo, a lightbulb icon, a grid icon, and a user profile for DUPONT Alfred TPME ESC GS. The main title is "Opportunités". A sub-header "Portefeuille des opportunités" is displayed above the main content area.

The interface features a sidebar on the left with a "CRM" section containing "Opportunités" (highlighted in blue) and other options like "Comptes & contacts" and "Actions".

The main content area is divided into three columns:

- IDENTIFICATION**: 15 k€ - 12 j (1). Includes a row for DEF Cie, Projet 3, D Alfred, with a value of 15 000 €.
- QUALIFICATION / POSITIONNEMENT**: 12 k€ - 20 j (1). Includes a row for ABC Cie, Projet 4, D Alfred, with a value of 12 000 €.
- PROPOSITION**: 15 k€ - 50 j (2). Includes a row for DEF Cie, Projet 2, D Alfred, with a value of 5 000 €.

Below these columns, there is a summary section titled "MES PROPOSITIONS COMMERCIALES SIGNÉES" with a table:

Mois	0 k€
Trimestre	0 k€
Semestre	0 k€
Année	0 k€

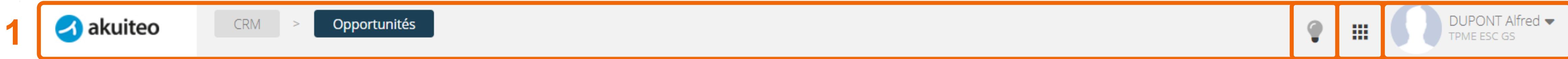
At the bottom right, there is an "ARCHIVES" section with two items:

- ✓ Opportunités gagnées
- ✗ Opportunités perdues

Page footer: Akuiteo © 2013-2024 and social media icons for Twitter, LinkedIn, and Facebook.

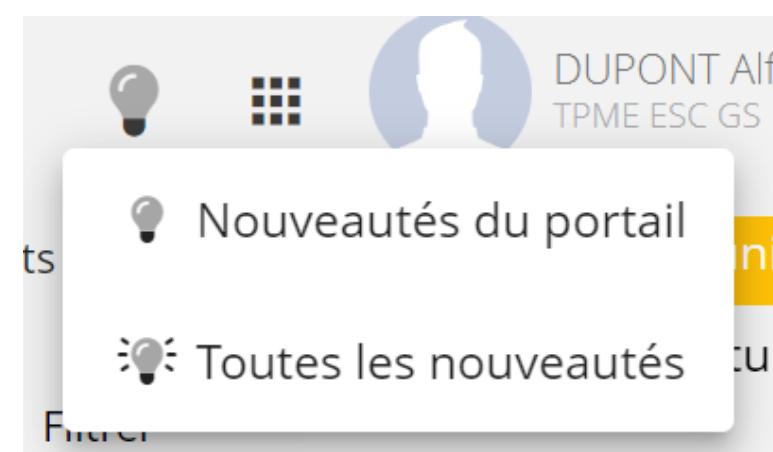
1. Ergonomie générale

1. Le bandeau « module »

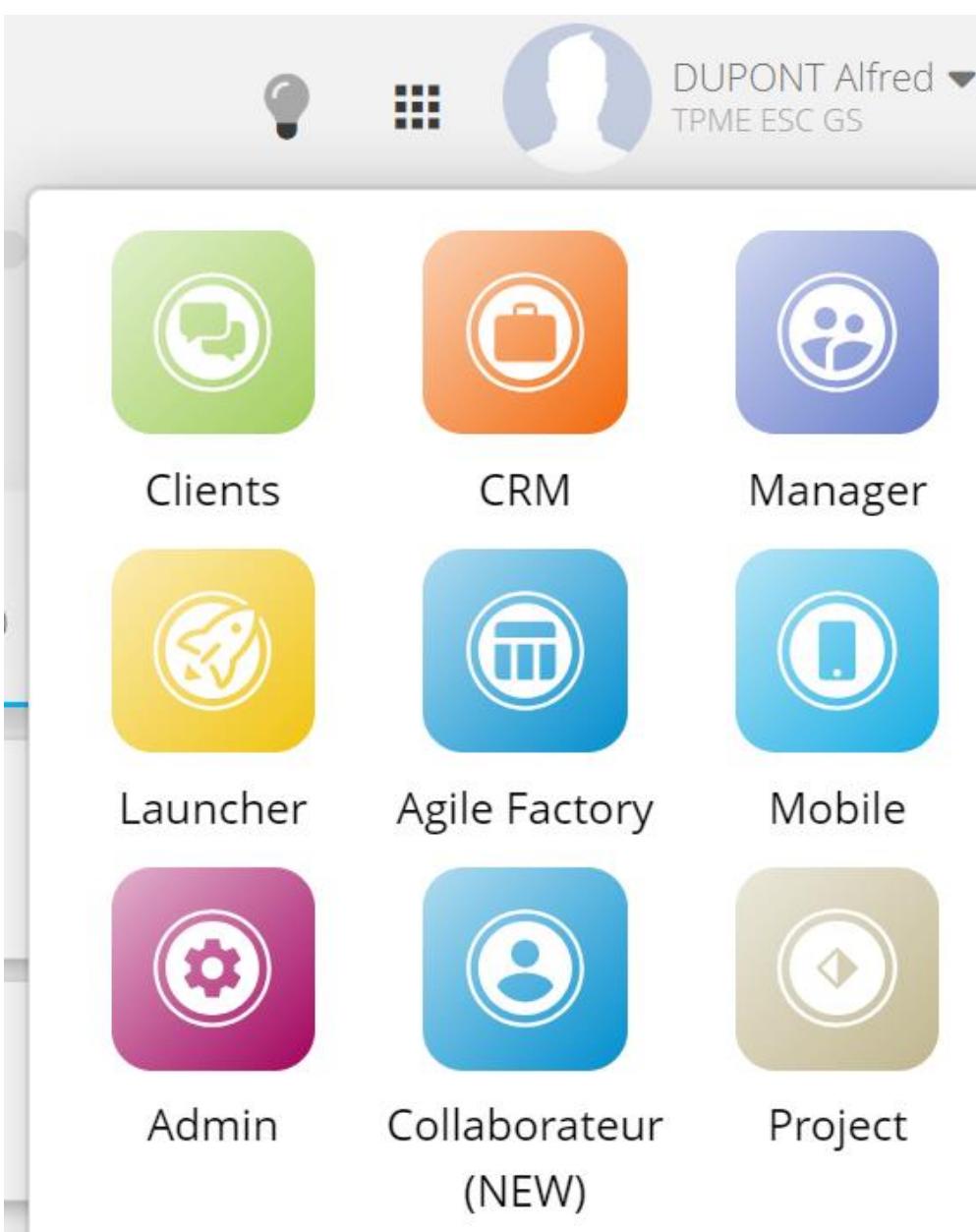


1. Le bandeau présente un fil d'Ariane qui indique sur quel module et menu on se trouve : ici le module CRM, menu opportunités

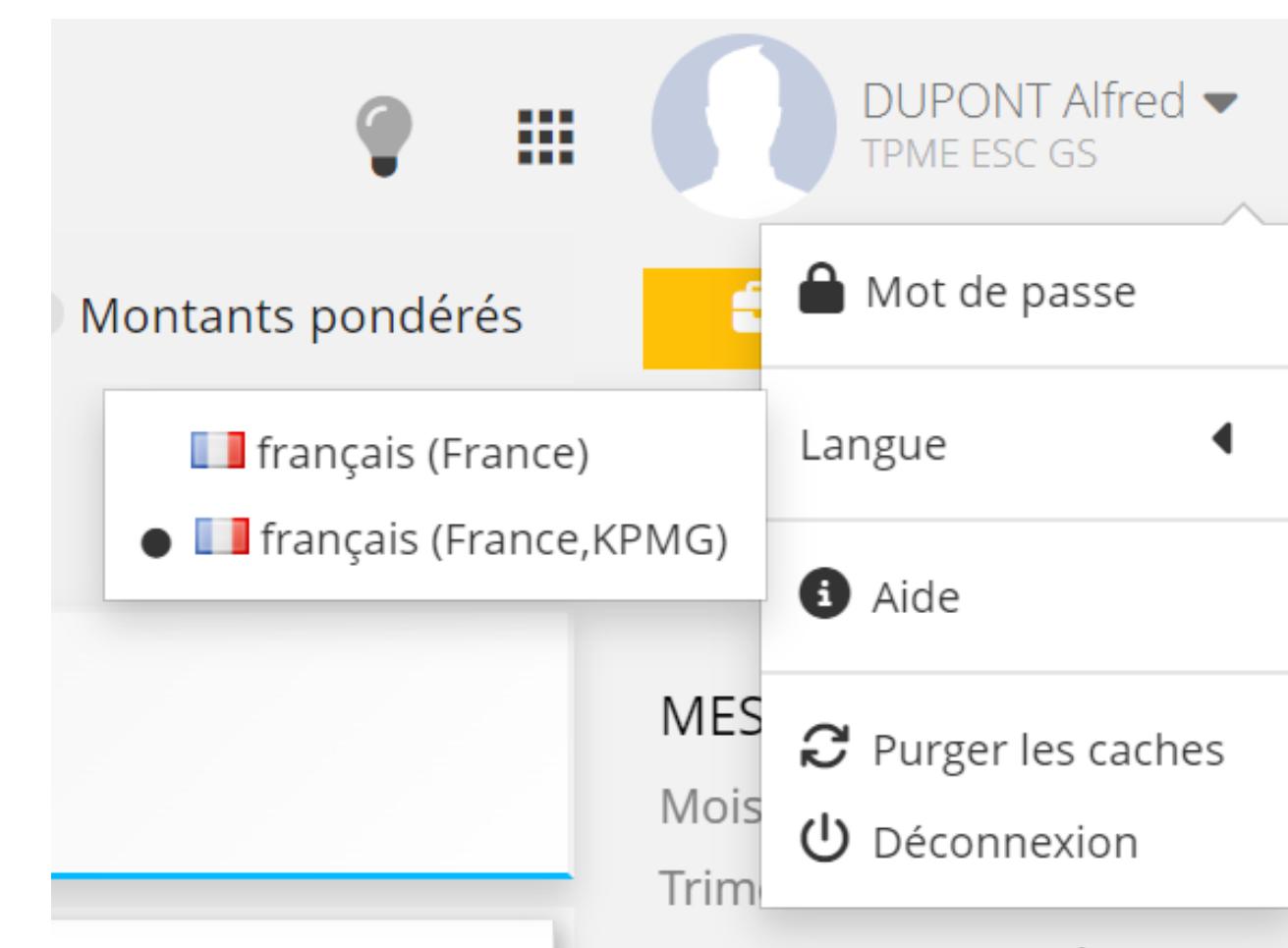
2. Le bouton permet de consulter les nouveautés publiées sur le portail. Quand un changement ergonomique intervient, la nouveauté apparaît sous forme de pop-up. On peut en retrouver l'historique ici.



3. La grille permet de passer d'un module à l'autre (diffère selon les droits attribués au profil du collaborateur)



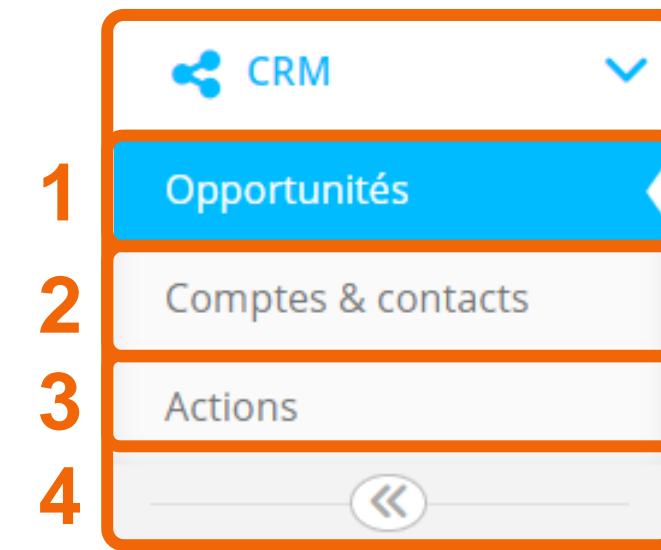
4. Ouvre les préférences de l'utilisateur avec dans l'ordre :



- Nom Prénom du collaborateur
- Société rattachée
- Formulaire de changement de mot de passe
- Choix de la langue
- Accès à l'aide en ligne
- Purger les caches (technique)
- Se déconnecter



1. Ergonomie générale



1. Le menu à gauche permet de naviguer entre les différents menus à savoir :

- Menu Opportunités
- Menu Comptes et contacts
- Menu Actions
- Permet de refermer le volet pour gagner de l'espace sur l'écran

2. Accès aux menus du CRM

2. Le menu **Comptes et Contacts** permet d'atteindre les fiches Clients/Prospects et contacts via un moteur de recherche. On peut créer une fiche prospect par ce menu également.

3. Le menu action rassemble toutes les actions en retard et à venir affectées à des opportunités ou des comptes. On peut créer et traiter des actions par ce menu



2. Menu opportunités

1. Vue active des opportunités
2. Filtres
3. Opportunités en cours réparties par stade
4. Zone de création d'opportunité et CA prévisionnel
5. Vision des clôtures d'opportunités

1. Ergonomie générale du menu Opportunités

CRM > Opportunités

Portefeuille des opportunités

Montants pondérés

Opportunités en cours Moi Date de mise à jour (1=...) Rechercher Filtrer

IDENTIFICATION 15 k€ - 12 j (1)

DEF Cie
Projet 3
D Alfred

12 j 15 000 €

QUALIFICATION / POSITIONNEMENT 12 k€ - 20 j (1)

ABC Cie
Projet 4
D Alfred

20 j 12 000 €

PROPOSITION 15 k€ - 50 j (2)

DEF Cie
Projet 2
D Alfred

10 j 5 000 €

ABC Cie
Projet 1
D Alfred

40 j 10 000 €

+ Opportunité 4 opportunités 42 k€ 82 j

MES PROPOSITIONS COMMERCIALES SIGNÉES

Mois 0 k€
Trimestre 0 k€
Semestre 0 k€
Année 0 k€

Archives

✓ Opportunités gagnées
✗ Opportunités perdues

3

5

2. Menu opportunités

The screenshot shows the 'Opportunities' page in a CRM system. At the top left is a 'CRM' button. Next to it is a breadcrumb trail: 'CRM > Opportunités'. A large orange box labeled '1' highlights the 'Opportunités' button. Below the header, there's a title 'Portefeuille des opportunités' with a corresponding orange box labeled '1'. On the right side of the header, there are three numbered callouts: '2' points to a calendar icon and a switch labeled 'Montants pondérés'; '3' points to a lightbulb icon. Below the header, there are filters for 'Opportunités en c...', 'Moi', 'Date de mise à jou...', a search bar, and a 'Filtrer' button. The main content area is divided into three sections: 'IDENTIFICATION', 'QUALIFICATION / POSITIONNEMENT', and 'PROPOSITION'.

1. Le bandeau indique la vue sur laquelle on se trouve : ici le menu Opportunités, vue « portefeuille des opportunités ». Dans cette vue les opportunités sont triées par stade.

2. Par défaut, la liste par stade est présentée. En cliquant sur le bouton agenda la vue change et vous permet d'avoir une visibilité de vos signatures par mois (vue « calendrier des signatures »).

This screenshot shows the same 'Opportunities' page, but the 'Calendrier des signatures' view is active. The left sidebar has a blue highlight under 'Opportunités'. The top navigation and filters are identical to the previous screenshot. The main content area displays a grid representing the 'Signature Calendar' for the current month, with columns for March 24, April 24, May 24, June 24, July 24, and August 24. The 'Montants pondérés' switch is highlighted with an orange box labeled '2'.

2. en-tête du portefeuille des opportunités



3. En activant « Montants pondérés », vous obtenez un montant calculé selon vos probabilités de signatures suivant l'avancée de vos opportunités



2. Menu opportunités

3. Bandeau des filtres et tris

The screenshot shows the CRM Opportunities menu. At the top, there's a navigation bar with 'CRM' and 'Opportunités'. To the right is a user profile for 'AKSAS AKSAS *****'. Below the navigation is a section titled 'Portefeuille des opportunités' with several filters: 'Montants pondérés' (with a switch), '+ Opportunité' (button), '0 opportunité 0 j' (text), and 'MES PROPOSITIONS COMMERCIALES SIGNÉES' (text). The main search area has five numbered fields: 1 'Opportunités en cours...' dropdown, 2 'Moi' dropdown, 3 'Date de mise à jour...' dropdown, 4 'Rechercher' search bar, and 5 'Filtrer' button. Below this are three tabs: 'IDENTIFICATION', 'QUALIFICATION / POSITIONNEMENT', and 'PROPOSITION', each with a play button icon.

1. Permet de choisir entre les différents portefeuilles. Il n'y en a qu'un seul dans votre cas

A dropdown menu titled 'Moi' with the following options: 'Tous', 'Mon équipe N', 'Mon équipe N-1', 'Mon équipe N-1 + moi', 'Mon équipe N-n', 'Mon équipe N-n + moi', 'Mon service', 'Sans commercial', and 'ABC ABC - ABC'. The 'Moi' option is selected and highlighted with a blue border.

2. Permet de filtrer le nombre d'opportunités par rapport à des notions d'équipe et de hiérarchie. Par défaut on affiche les vôtres.

A dropdown menu titled 'Date de mise à jour...' with the following options: 'Date de mise à jour (1=>31)' (selected and highlighted with a blue border) and 'Date de mise à jour (31=>1)'. Below the dropdown are other filter options: 'Nom Client (A=>Z)', 'Nom Client (Z=>A)', 'Montant (0=>9)', 'Montant (9=>0)', 'Commercial (A=>Z)', and 'Commercial (Z=>A)'.

3. Ce champs vous permet de trier les opportunités dans chaque stade selon l'ordre croissant/décroissant de votre choix.

4. Le champs rechercher vous permet de rechercher nominativement des opportunités dans les listes opportunités affichées.

A table titled 'Filtres avancés' with columns for 'Actions', 'Dernière actualisation', 'Stratégique', 'Devise', 'Signature prévisionnelle', 'Tags', and 'Portefeuille'. Under 'Actions', there are checkboxes for: 'En retard', 'Aujourd'hui', 'Cette semaine', 'Ce mois-ci', and 'Sans action'. Under 'Dernière actualisation', there are checkboxes for: 'Sup. à 3 mois', '2 à 3 mois', '1 à 2 mois', 'Inf. à 1 mois', and 'Inf. à 14 jours'. Under 'Stratégique', there are checkboxes for: 'Oui' and 'Non'. Under 'Devise', there are checkboxes for: 'Sans date', 'Dépassée', 'Dans le mois', 'Le mois prochain', and 'Dans les 3 mois'. Under 'Signature prévisionnelle', there are checkboxes for: 'Signature prévisionnelle', 'Tags', and 'Portefeuille'. At the bottom right are buttons for 'Supprimer les filtres' (Delete filters) and 'Appliquer' (Apply).

5. Le bouton Filtrer, vous permet de filtrer vos opportunités en cochant une ou plusieurs des options ci-dessus



2. Menu opportunités

4. Le KANBAN



Les opportunités sont rangées dans une vue en colonne appelée « KANBAN ». Chaque colonne correspond à un stade d'avancement du processus de vente.

1. Bandeau des stades de vos opportunités

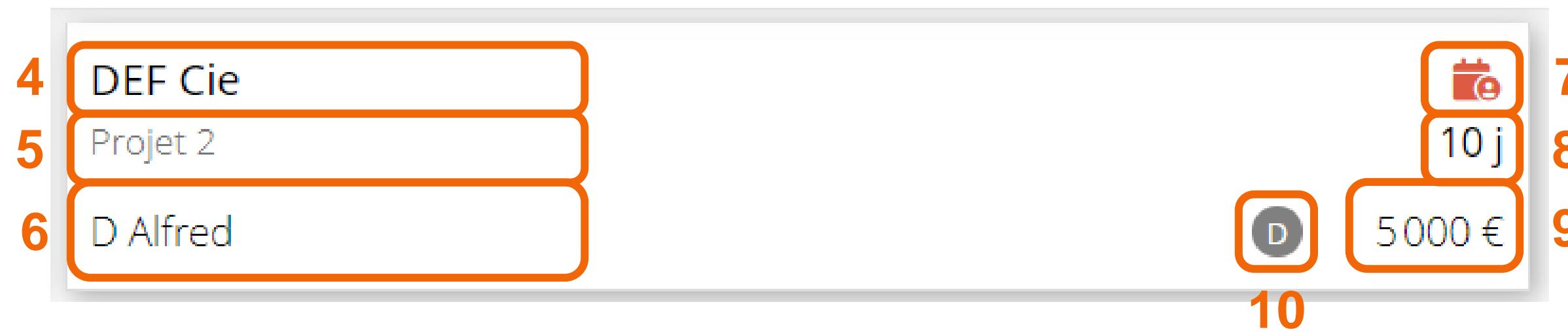
2. Kanban des opportunités ou apparaîtront vos opportunités. Vous pouvez déplacer en « Glisser-Déposer » une opportunité d'une colonne à l'autre.

3. Tuile d'opportunités



2. Menu opportunités

4. Le KANBAN



4. Nom du prospect/client

5. Nom de l'opportunité

6. Nom du signataire mission rattaché à cette opportunité

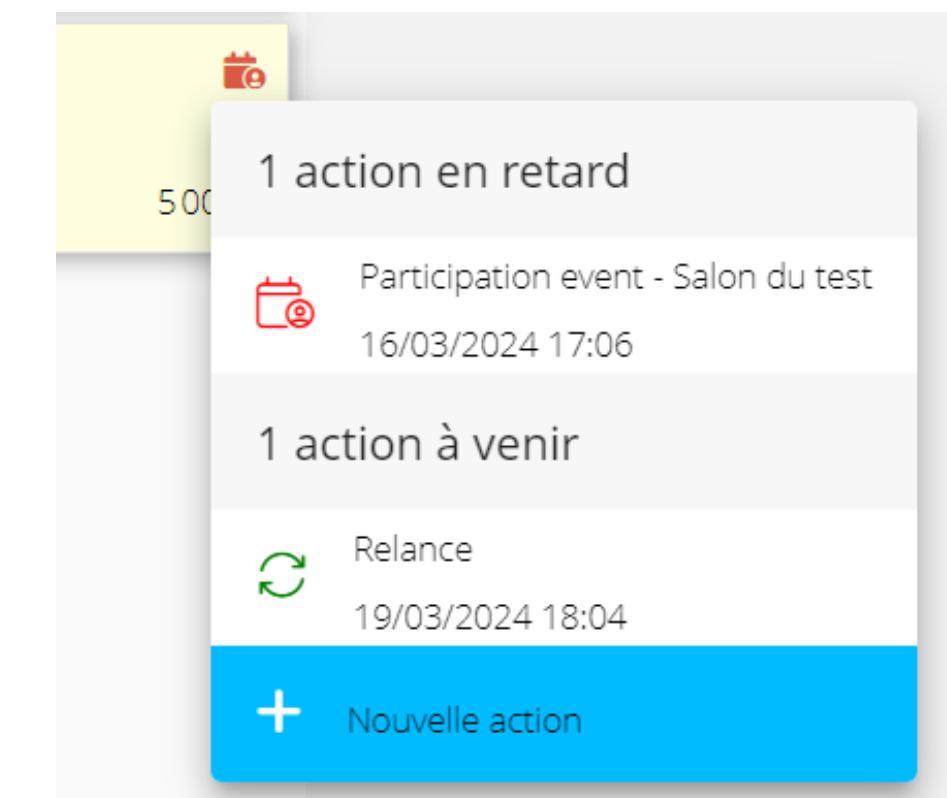
7. Actions en cours de l'opportunité :

Affiche le pictogramme de la prochaine action à réaliser. Ce pictogramme

peut prendre les formes suivantes :

- **Picto Rouge** : action en retard
- **Picto vert** : action à venir
- **Picto orange** : aucune action sur cette opportunité pour le moment

Il est possible d'agir sur ces actions directement depuis le picto en cliquant dessus :



8. Jours prévus pour la réalisation de l'opportunité

9. Budget prévisionnel de l'opportunité

10. Informe qu'une proposition commerciale est liée à l'opportunité



2. Menu opportunités

5. Zone de création d'opportunité et visibilité CA

DUPONT Alfred ▾
TPME ESC GS

1 + Opportunité

2 5 opportunités
43 k€
72 j

3 MES PROPOSITIONS COMMERCIALES SIGNÉES
Mois 0 k€
Trimestre 0 k€
Semestre 0 k€
Année 0 k€

4 ARCHIVES
✓ Opportunités gagnées
✗ Opportunités perdues

1. Le bouton **+Opportunité** vous permet de créer une nouvelle opportunité. Cliquer dessus ouvrira une pop-up vous demandant de renseigner des informations obligatoires (voir chapitre mode opératoire)

2. Ce compteur vous indique de manière dynamique le nombre d'opportunités que vous avez en cours, le budget global que cela représente et le nombre de jours de charge indiqués sur ces opportunités (change en fonction des filtres que vous auriez pu affecter)

3. **Mes propositions commerciales signés** : On affiche ici le montant des propositions commerciales signées du signataire mission actif

4. **Archives** : affiche la liste des opportunités gagnées et perdues. Vous servira uniquement en consultation car c'est l'action de transformer une proposition commerciale en commande ou de l'archiver qui déplacera automatiquement votre opportunité en gagnée ou perdue.

3. Menu Comptes et contacts

Recherche et création



Accès au menu Comptes et Contacts par le volet de gauche comme indiqué en chapitre 1.

1. Champs de recherche de comptes et Contacts. Tapez les 3 premières lettres du compte ou contact pour que la liste s'affiche (2). Cliquer pour sélectionner (Ce moteur de recherche « commence par ». Pour faire du « contient » ou « finit par » il faudra utiliser le caractère * ou % avant ou après les caractères que vous avez tapé)
3. Bouton de création d'un nouveau prospect

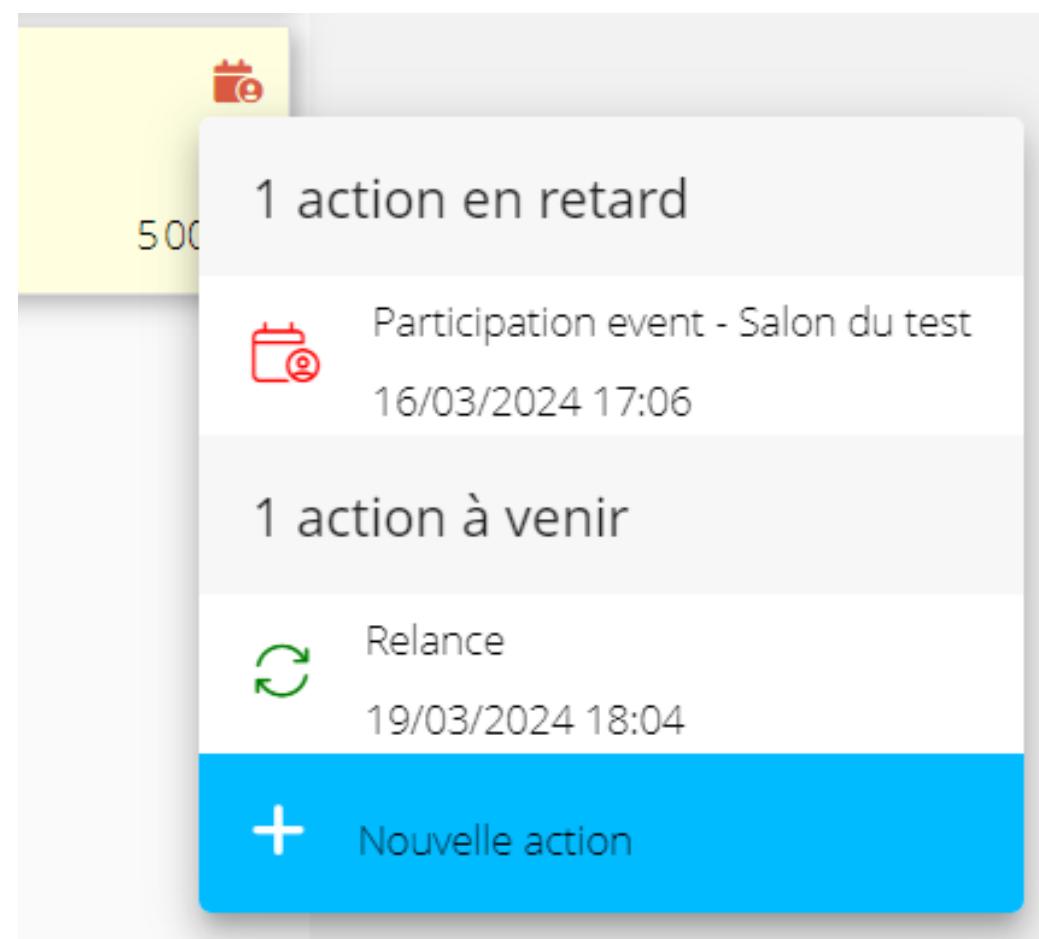


4. Menu actions

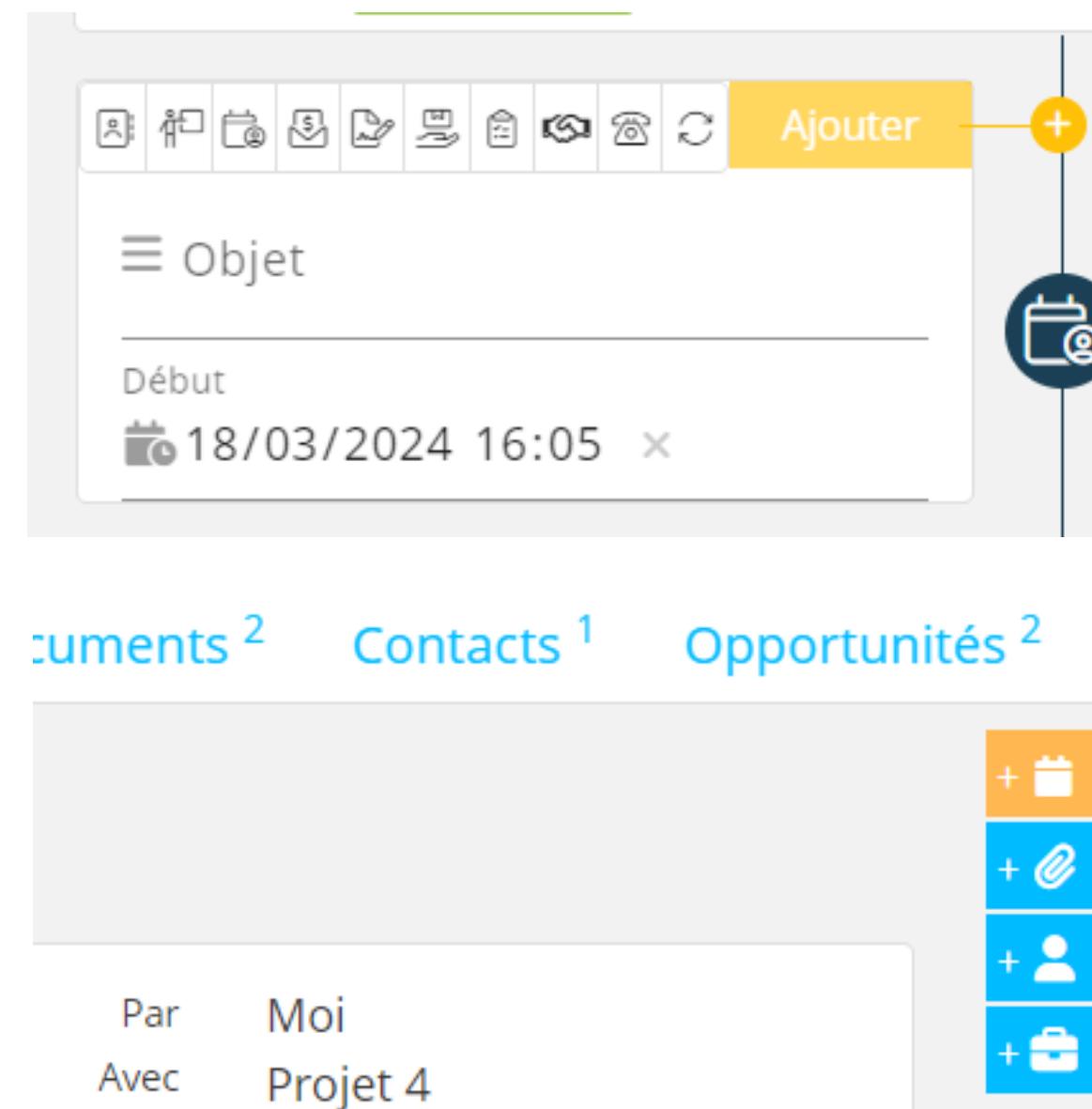
1. Les actions dans le CRM

Pour gérer des actions sur des opportunités il y a 3 façons d'agir dans le CRM :

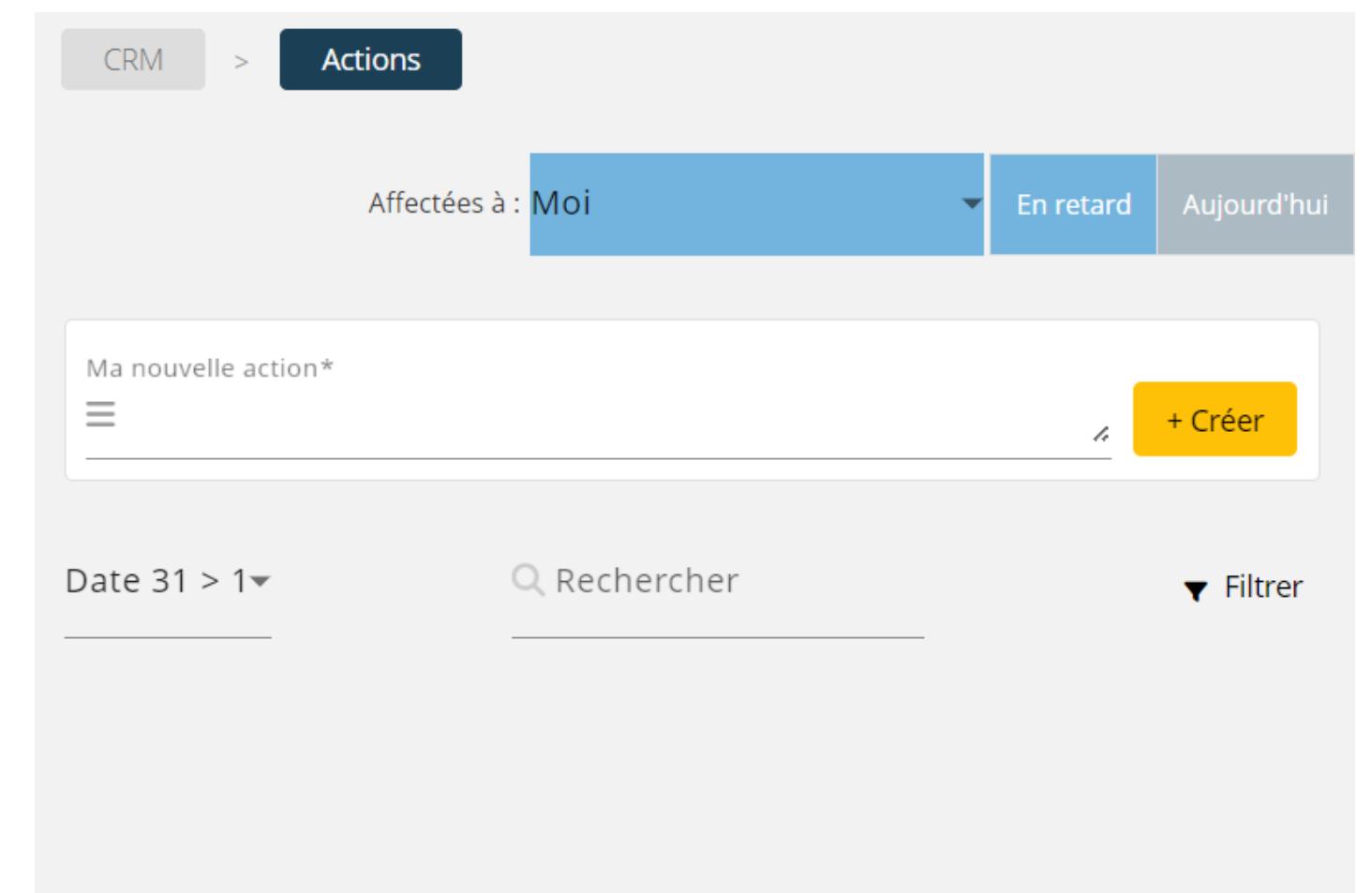
1. Sur la tuile Opportunité : en cliquant sur le petit picto dans la tuile on peut ajouter des événements et modifier / déclarer que des événements créés sont terminés.



2. Sur l'ensemble des fiches : le menu Activités présente des événements. On peut créer de nouveaux événements sur la fiche et déclarer que l'événement a été réalisé.



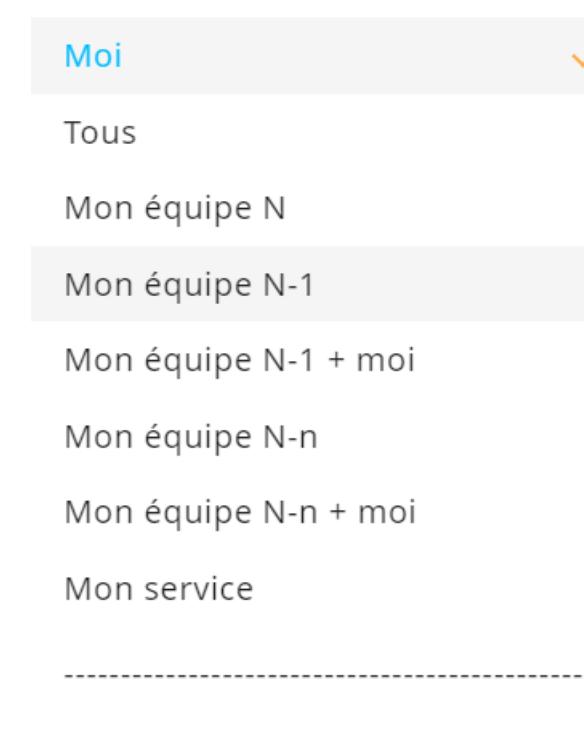
3. Par le menu Actions : Il présente la somme de tous les événements passés et à venir répartis sur toutes les opportunités.



4. Menu actions

The screenshot shows the 'Actions' menu interface. At the top, there is a navigation bar with several tabs: 'En retard (7)', 'Aujourd'hui', 'Cette semaine (1)', 'La semaine prochaine', 'Les semaines futures (1)', and 'Toutes (9)'. The 'Toutes (9)' tab is highlighted with an orange border. Below the navigation bar, there is a search field labeled 'Rechercher' and a filter button labeled 'Filtrer'. A large orange box highlights a creation field labeled 'Ma nouvelle action*' with a text input area and a yellow '+ Créer' button. To the right of this, there is a message: 'Sélectionnez une action pour l'afficher en détail.' (Select an action to view it in detail.) Below this, another message says: 'Faites glisser une action sur cette zone pour accéder à des fonctions supplémentaires.' (Drag an action onto this zone to access additional functions.)

1. Affectées à : vous permet de sélectionner les événements qui vous sont affectés, à votre équipe, à votre service et par commercial



2. Vous pouvez ici sélectionner une notion de temporalité, les actions en retard, à réaliser aujourd'hui, de cette semaine, la prochaine, les semaines futures ou toutes les actions

3. Champs de création rapide d'événement. Présente la liste de choix ci-contre :

- A contacter Tâche
- Démo RDV
- Lettre de mission Tâche
- Participation event RDV
- Prise RDV Tâche
- Proposition Tâche
- RDV physique RDV
- RDV tel RDV
- Relance Tâche

4. Menu actions

A screenshot of the 'Actions' menu interface. At the top, there is a dropdown menu 'Affectées à : Moi' and several filter buttons: 'En retard (7)', 'Aujourd'hui', 'Cette semaine (1)', 'La semaine prochaine', 'Les semaines futures (1)', and 'Toutes (9)'. Below this is a search bar 'Ma nouvelle action*' with a '+ Créer' button. A large orange box highlights the search area, labeled with number 5. To the left of the search bar is a date selector 'Date 31 > 1' (labeled 4), a search icon 'Rechercher' (labeled 5), and a 'Filtrer' button (labeled 6). Below the search bar is a card for an event: 'Mer. 27 Mars 11:50' (labeled 7), 'DEF Cie RDV tel' (labeled 8), and an 'Affectée à Moi' checkbox.

8

Sélectionnez une action pour l'afficher en détail.

Faites glisser une action sur cette zone pour accéder à des fonctions supplémentaires.

4. Tri par date, nom client ou collaborateur (ordre alphabétique)



A dropdown menu showing sorting options:

- Date 31 > 1 (selected, checked)
- Date 1 > 31
- Date 31 > 1 (unchecked)
- Nom Client A > Z
- Nom Client Z > A
- Nom Collab A > Z
- Nom Collab Z > A

5. Champs de recherche d'événement

6. Filtrer vous ouvre une pop-up qui permet d'appliquer un filtre sur les catégories d'actions que vous souhaitez voir afficher et d'inclure les actions terminées



7. Tuile événement : date, nature et case à cocher pour déclarer que l'événement est terminé

8. Zone de traitement des événements (voir page suivante)

Filtres avancés

Inclure actions: Terminées

Catégories:

- A contacter
- Démo
- Lettre de mission
- Participation event
- Prise RDV
- Proposition
- RDV physique
- RDV tel
- Relance

Supprimer les filtres **Appliquer**

2. Ergonomie du menu Actions

4. Menu actions

3. Gestion des événements

The screenshot shows the CRM interface with the 'Actions' tab selected. A context menu is open over an event item. The menu items are:

- + Créer (Create) - highlighted with a yellow background and a red hand cursor icon.
- 27 Mars 11:50
- Filtrer (Filter)
- Affectée à Moi (Assigned to Me)
- RDV tel (Phone Call)

Below the menu, a large blue callout box contains the text: "Terminer et créer une nouvelle action" (Finish and create a new action) with a checkmark icon. It also shows the same filter and assignment options. An orange arrow points from the 'Supprimer et créer une nouvelle action' (Delete and create a new action) button in the main menu to the 'Supprimer' (Delete) button in the callout box.

Other options in the callout box include:

- Reporter à mardi 26 mars (Move to Tuesday, March 26)
- Reporter à mercredi 27 mars (Move to Wednesday, March 27)
- Reporter à jeudi 28 mars (Move to Thursday, March 28)
- Reporter à vendredi 29 mars (Move to Friday, March 29)
- Reporter à lundi 1er avr. (Move to Monday, April 1)
- Reporter à une autre date (Move to another date)
- Réaffecter à ... (Reassign to ...)

8. En faisant un « Glisser-Déposer », on peut déclarer des changements d'états des événements, comme le fait que l'action est terminée, la supprimer ou la reporter à une date ultérieure, la réaffecter à un autre commercial...

5. Les fiches du CRM

1. Ergonomie générale d'une fiche



Les fiche comptes, contacts et opportunités présentent des ergonomies très similaires : nous les présenterons donc conjointement en déroulant successivement chaque zone.

1. En-tête : nom du compte et onglets d'accès à des sous-menus

2. Création rapide d'événement

3. Informations de la fiche

4. « timeline » des événements passées et à venir sur ce compte (toutes opportunités en cours confondues)

The screenshot shows a CRM application interface. At the top, there's a navigation bar with 'CRM', 'Comptes & contacts', and 'Client'. On the right, there's a user profile for 'DUPONT Alfred' and a 'Actions' dropdown. The main area has a title 'ABC Cie' with a blue square icon and a green button 'Prospect validé'. Below it is a toolbar with various icons and an 'Ajouter' button. A large orange box highlights the 'Timeline' section on the right. The timeline shows a list of events: 1 activité à venir (lundi 8 avril 2024 14:44, Participation event : Participation event - Salon, Terminé) and 10 activités passées. To the left, another orange box highlights the 'Informations de la fiche' section, which contains tabs for 'Activités', 'Documents 2', 'Contacts 1', and 'Opportunités 2'. The 'Activités' tab is active. The 'Informations de la fiche' section includes tabs for 'COORDONNEES' and 'Personnalisation : TPME ESC GS'. The 'COORDONNEES' tab shows fields for SIREN (533335303), SIRET, Nom d'appel (ABC Cie), Commercial (Moi), Adresse 1 (12 rue du test), Adresse 2, Code postal (75002), and Ville (PARIS). The 'Personnalisation' tab shows 'TPME ESC GS' and a gear icon. The 'Timeline' section also includes sections for 'QUALIFICATION / POSITIONNEMENT' and 'PROPOSITION' with details about opportunities and their status.

1. En-tête : nom du compte et onglets d'accès à des sous-menus

2. Création rapide d'événement

3. Informations de la fiche

4. « timeline » des événements passées et à venir sur ce compte (toutes opportunités en cours confondues)

5. Les fiches du CRM

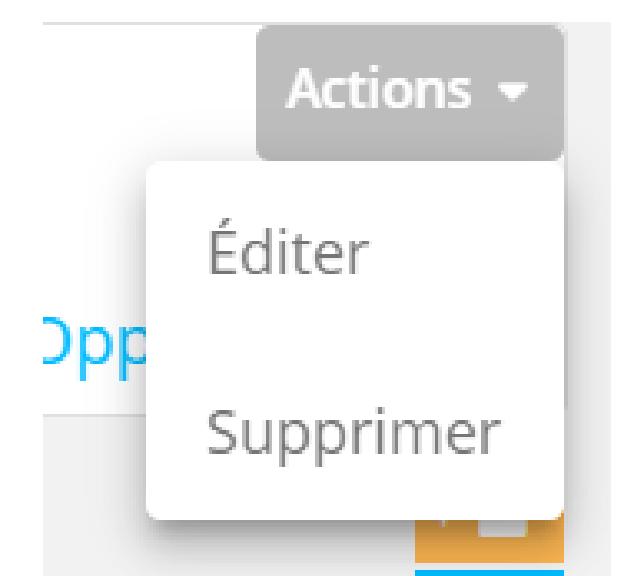
2. En-tête des fiches

The figure consists of three vertically stacked screenshots of a CRM application. Each screenshot shows a header bar with 'CRM' and 'Comptes & contacts' followed by the specific record type ('Client', 'Opportunité', or 'Contact'). The main area displays the record details with numbered callouts:

- Client Record:** Shows 'ABC Cie' with a building icon. Callouts: 1 (Icon), 2 (Record Name), 3 (Status: 'Prospect validé'), 4 (Tabs: Activités, Documents², Contacts¹, Opportunités²), 5 (Actions button).
- Opportunity Record:** Shows 'OPP0000008 - Projet 4' with a briefcase icon. Callouts: 1 (Icon), 2 (Record Name), 3 (Status: 'Prospect ABC Cie'), 4 (Tabs: Montants, Activités, Documents¹, Contacts¹), 5 (Actions button).
- Contact Record:** Shows 'Tina Nouma' with a question mark icon. Callouts: 1 (Icon), 2 (Record Name), 3 (Status: 'Prospect ABC Cie'), 4 (Tabs: Activités, Documents⁰), 5 (Actions button).

1. Nature de la fiche. un bâtiment pour un compte, une mallette pour une opportunité, un (?) pour un contact. Ce repère visuel vous permet de vérifier quelle fiche vous consultez. Peut être remplacé par une image pour un compte (logo société) et un contact (photo).
2. Libellé de la fiche
3. Statut de la fiche :
 - **Compte** : Statut du compte (prospect / validé / client)
 - **Opportunité et contact** : rappel du compte lié

4. Onglets permettant d'accéder à d'autres informations (liste des actions, documents liés à l'opportunité, contacts de la fiche compte et seulement sur la fiche compte : liste des opportunités rattachées à ce compte, budget de l'opportunité).
5. Bouton d'action : il permet d'édition ou de supprimer la fiche.





Toutes les fiches permettent de créer des événements via la zone de création rapide située en haut à gauche de la fiche. Elle décompose comme suit :

1. Liste des événements disponibles.
2. Champs de description de l'action: Vous pouvez ajouter un commentaire ou des informations qui seront ajoutés dans la fiche événement.
3. Champs de date de réalisation de l'événement : par défaut le jour et l'heure immédiate.
4. Bouton de création de l'événement.
5. Picto et libellé de l'événement
6. Type d'événement (Tâche pour RDV) – un événement de type RDV peut créer un élément de planning dans Outlook

Liste des événements disponibles:

- 5 A contacter Tâche
- Démo RDV
- Lettre de mission Tâche
- Participation event 6
- Prise RDV Tâche
- Proposition Tâche
- RDV physique RDV
- RDV tel RDV
- Relance Tâche



5. Les fiches du CRM

4. Zone d'informations de la fiche

Sur le volet gauche de chaque fiche se trouve une zone d'informations. Ces informations sont différentes selon la fiche.

Sur une fiche compte se trouvent des champs relatifs aux coordonnées du comptes, à sa qualification, au responsable de compte ...

Sur une fiche opportunité se trouvent des champs relatifs à la classification de l'opportunité, à la probabilité et date prévisionnelle de signature ...

Sur une fiche contact on va retrouver des données d'identité, de fonctions et de coordonnées...

Les champs obligatoires sont renseignés d'un astérisque et apparaissent en rouge si non renseignés.

Fiche compte

COORDONNEES

SIREN
533335303

SIRET

Nom d'appel
ABC Cie

Maitre de dossier
Moi

Adresse 1
12 rue du test

Adresse 2

Code postal
75002

Ville
PARIS

Département
Paris

Région
ILE DE FRANCE

Pays
FRANCE

Téléphone 1

Fiche opportunité

INFORMATIONS GENERALES

Nom d'appel
Projet 4

Client
ABC Cie - (O0000013)

Description

Montant
12 000.00

Devise
EUR

Montant en devise de la société
12 000.00 EUR

Taux
1.00000

Classification

BU
EBACAAUVGN - EBACAAUVGN

Département

Filière

Fiche contacts

IDENTITE

Civilité

Prénom contact

Nom contact*

Email

Black list

Portable

Responsable

FONCTION

Titre

Service

5. Les fiches du CRM

4. Onglet Activités

L'onglet Activités affiche dans l'ordre « du plus récent au plus ancien » l'ensemble des événements « passés » et « à venir » affectés aux commerciaux en charge du compte/de l'opportunité. Il est possible depuis cette vue de créer de nouveaux événements, ajouter d'autres éléments et indiquer qu'une action a été réalisée.

1. Événement
2. Mise à jour
3. Boutons d'actions avec dans l'ordre :
 - Créer un nouvel événement
 - Attacher un document
 - Créer ou lier un contact
 - Créer une nouvelle opportunité (disponible uniquement sur la fiche compte)
4. Cocher la case pour indiquer que l'événement est terminé

ActivitésDocuments ²Contacts ¹Opportunités ²3

1 activité à venir

lundi 8 avril 2024 14:44

Participation event : Participation event - Salon

Terminé

Par Moi
Avec Projet 4

10 activités passées

Mise à jour le lundi 18 mars 2024 14:43

Opportunité :  OPP0000008 - Projet 4

Signature prévisionnelle Montant Nombre de jours Portefeuille

21/03/2024 12000 € 20 jours Opportunités en cours

QUALIFICATION / POSITIONNEMENT

lundi 18 mars 2024 14:43
Modification par Alfred DUPONT

Mise à jour le lundi 18 mars 2024 13:15

Opportunité :  OPP0000005 - Projet 1

Signature prévisionnelle Montant Nombre de jours Portefeuille

15/03/2024 10000 € 40 jours Opportunités en cours

PROPOSITION

vendredi 15 mars 2024 17:08 - Durée 01H00

RDV tel : RDV tel avec le responsable de pôle informatique

Terminé

Par Moi
Avec Projet 4

5. Les fiches du CRM

4. Onglet Activités

Les tuiles que l'on va retrouver dans le fil d'Activités sont de deux natures :

- Des **événements** qui peuvent être soit liés au **compte** en lui-même, sans nécessairement d'opportunité, soit à une opportunité. Dans la fiche compte on retrouvera donc les événements du compte ainsi que les événements des opportunités liées à ce compte.
- Des tuiles représentant les **opportunités** en elles-mêmes (uniquement valable au niveau du compte). Dans l'activité d'une opportunité on ne retrouvera que des tuiles événements.

Opportunité (fiche compte uniquement)

Mise à jour le lundi 18 mars 2024 14:43

Opportunité : OPP0000008 - Projet 4

Signature prévisionnelle Montant Nombre de jours

21/03/2024 12000 € 20 jours

QUALIFICATION / POSITIONNEMENT

Portefeuille Opportunités en cours

1. Informations générales de l'opportunité (date, picto, numéro et libellé cliquable pour rentrer sur la fiche opportunité)
2. Les infos essentielles. Cliquez sur le lien bleu de l'opportunité pour rentrer dans la vue détaillée
3. Portefeuille et stade en cours de cette opportunité (voir KANBAN en X.X)

Evenement (fiche compte et opportunité)

lundi 8 avril 2024 14:44

Participation event : Participation event - Salon

Terminé

Par Moi
Avec Projet 4

1. Informations générales de l'opportunité (date, picto, Libellé de l'événement, cliquable pour rentrer sur la fiche événement)
2. Cocher la case « terminé » indique que l'événement a été réalisé. Ce ne sera plus un événement à faire dans la liste d'actions du commercial (voir X.X)
3. Nom du commercial et de l'opportunité dont dépend cet événement

5. Les fiches du CRM

5. Onglet Documents

The screenshot shows the 'Documents' tab selected in the CRM interface. At the top, there are tabs for 'Activités', 'Documents 1', 'Contacts 1', and 'Opportunités 0'. Below the tabs, there is a dashed orange box labeled '2' containing a 'Déposer un document' button with two download icons. To the right of this box is a vertical sidebar with four icons: a calendar, a clipboard, a person, and a briefcase. A second dashed orange box labeled '3' contains a document entry for 'Document client negociation' in 'DOCX' format, with a three-dot menu icon.

1. Onglet Documents : affiche la liste des documents liés au compte.
2. Déposez des documents en « Glisser-Déposer » dans cette zone pour les ajouter au prospect.
3. Liste des documents liés au compte.



5. Les fiches du CRM

6. Onglet Contacts

Montants Activités Documents ¹ Contacts ¹

Rechercher

Nom : Nouma
Prénom : Tina
Portable
Email
Fonction : Responsable Production
Ligne directe

⋮

+ 📁
+ 📎
+ 🚪

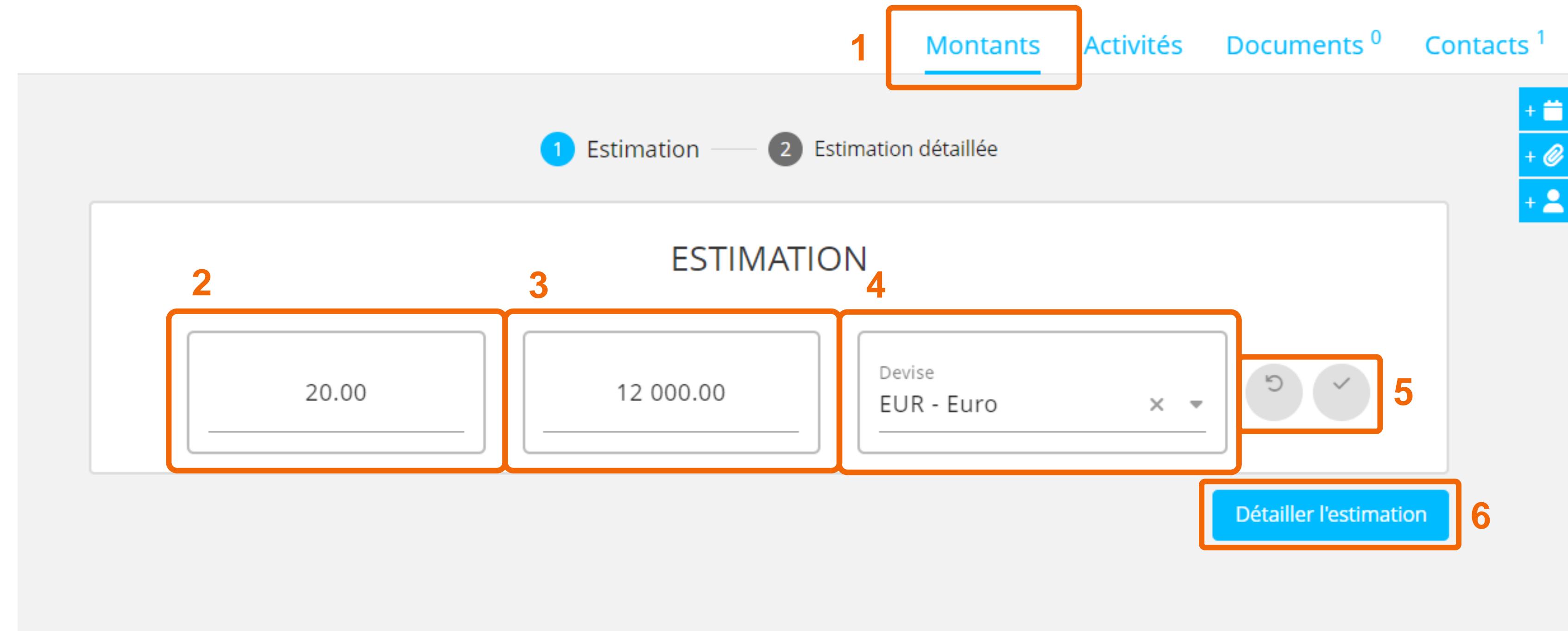
1. L'onglet Contacts vous affiche la liste des contacts liés au compte ou à l'opportunité
2. Champs de recherche de contacts
3. Fiche contacts avec l'identité du contact et ses coordonnées.
4. Boutons d'actions

Astuce : Pour ouvrir la fiche du prospect vous pouvez cliquer sur son Nom, Prénom ou sur l'icone ⋮ Puis « Voir la fiche ».

Voir la fiche
Supprimer l'association

5. Les fiches du CRM

7. Onglet montants



Sur la fiche Opportunité uniquement se trouve l'onglet Montants qui va permettre d'indiquer un budget et un nombre de jour prévisionnel. Cette information est indépendante de l'offre commerciale qui pourra être envoyée par la suite.

1. Accès à l'onglet
2. Nombre de jours de l'estimation
3. Montant estimé de l'opportunité
4. Devise du champs « Montant »
5. Rafraîchir, valider
6. Bouton de retour et validation

MODE OPERATOIRE



ETAPE 1 : Recherche / Crédit du compte

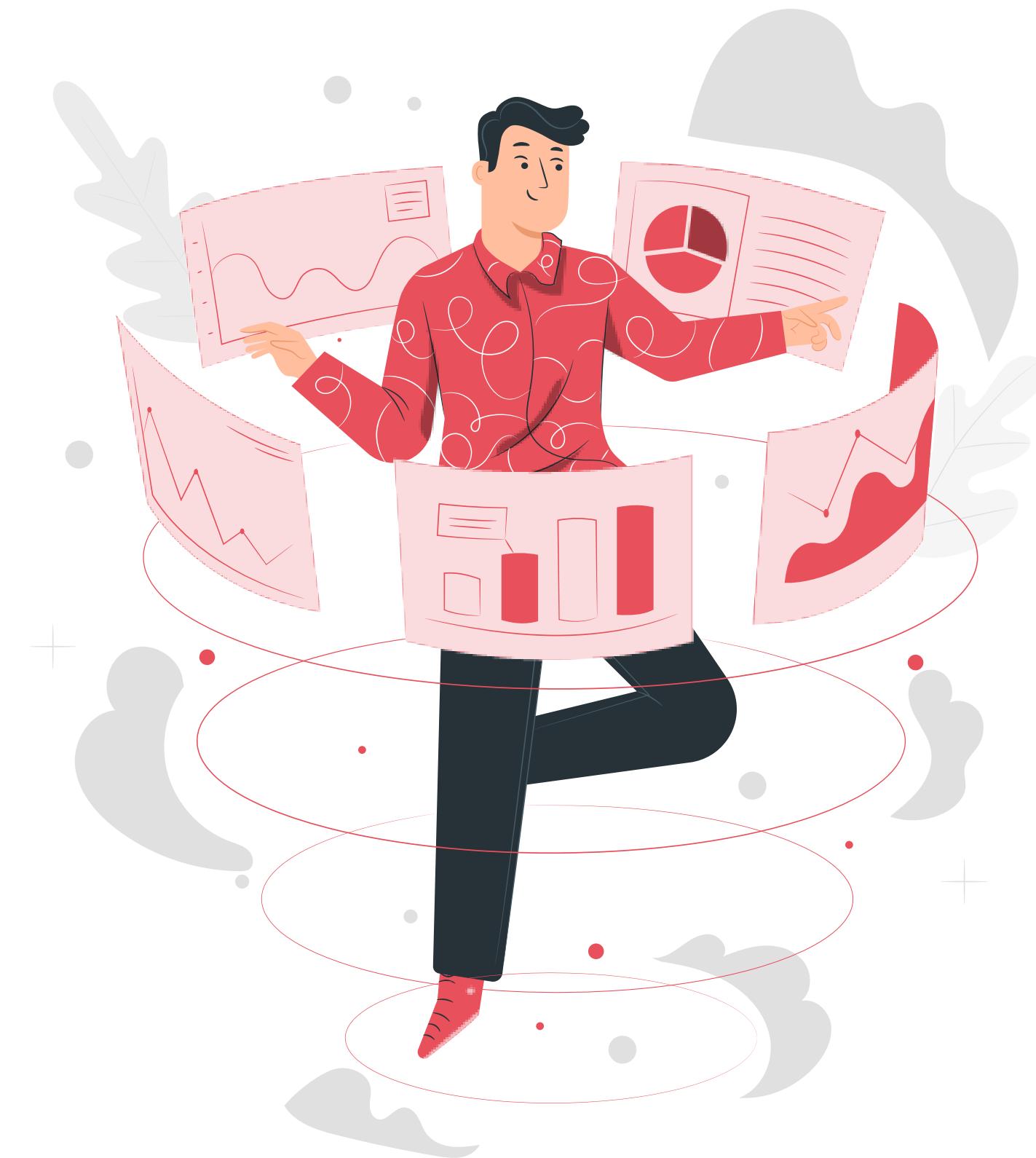
- Si le compte existe déjà, passer directement à l'étape 2
- Si le compte n'existe pas, créer la fiche Prospect

ETAPE 2 : Crédit du contact lié au compte

- Si le contact existe déjà, passer directement à l'étape 3
- Si le contact n'existe pas, créer la fiche Contact à partir de la fiche du compte

ETAPE 3 : Crédit et gestion de l'opportunité

- Crédit l'opportunité
- Gérer l'opportunité jusqu'à la création de la proposition commerciale



1. Mode op. – Créeer une opportunité

1. Accéder au compte

Akuiteo © 2013-2024

Opportunités en c... Moi Date de mise à jou... Rechercher Filtrer

IDENTIFICATION QUALIFICATION / POSITIONNEMENT PROPOSITION

MES PROPOSITIONS COMMERCIALES SIGNÉES

Mois	0 k€
Trimestre	0 k€
Semestre	0 k€
Année	0 k€

ARCHIVES

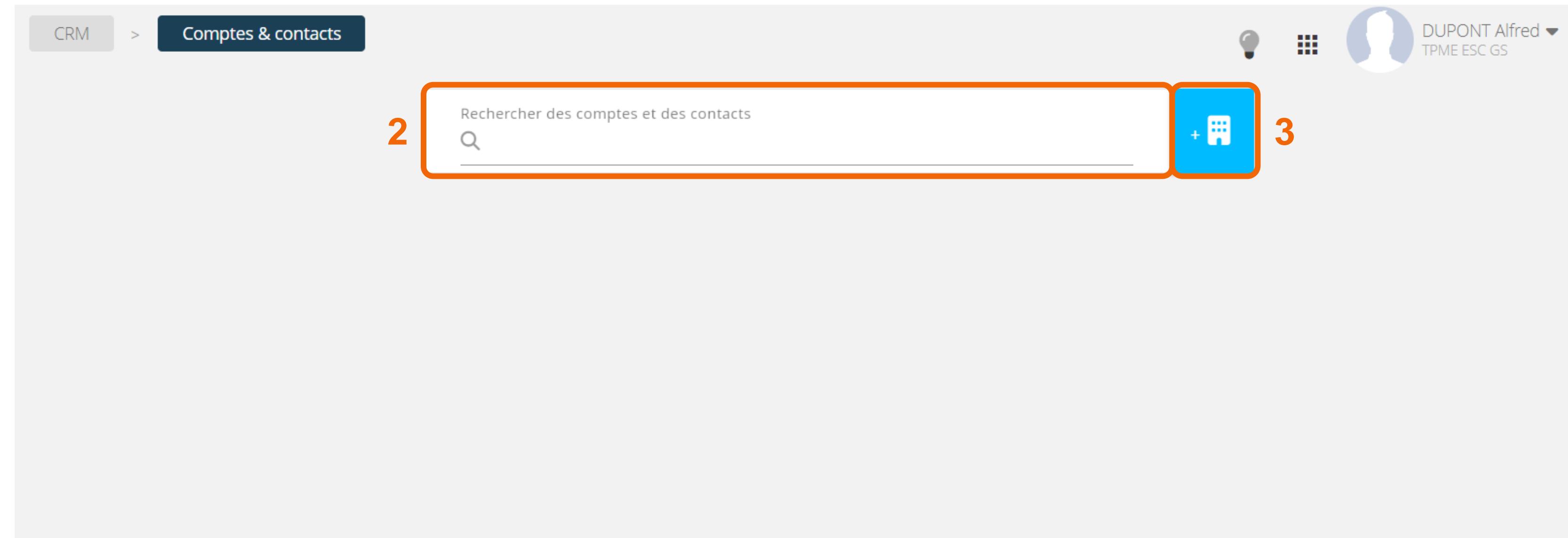
- ✓ Opportunités gagnées
- ✗ Opportunités perdues

Avant de créer votre opportunité, la première étape va être de vérifier si le compte que vous adressez existe déjà dans la base. Pour cela, allez dans le menu **Comptes & Contacts**



1. Mode op. – Créer une opportunité

1. Accéder au compte



2. Dans le menu **Comptes & Contacts**, utilisez le moteur de recherche pour contrôler la présence du compte (3 caractères minimum). Si le compte existe, sélectionnez-le. Sinon, cliquez sur le bouton créer (3)

Cette recherche est de type "Commence par...". Si vous n'êtes pas sûr du début du nom du compte, il est possible d'utiliser les **caractères joker % et ***. Par exemple, pour retrouver le compte "Pharmacie Saint-Louis Denis" il sera possible de taper « *louis* »

1. Mode op. – Crée une opportunité

La page de création du prospect s'affiche.

1. Saisissez le SIRET ou le SIREN puis cliquez sur la flèche bleue : Akuiteo va appeler le service SIREN et récupérer les coordonnées du prospect.

2. Lorsque vous allez cliquer sur un des champs et commencer à le remplir, le bouton « Sauvegarder » apparaît sur le bandeau bleu en bas de page, complétez les champs nécessaires à la création de votre prospect.

2. Saisissez le SIRET ou le SIREN puis cliquez sur la flèche bleue : Akuiteo va appeler le service SIREN et récupérer les coordonnées du prospect.

3. Complétez les informations manquantes puis cliquez sur le bouton « Sauvegarder » qui apparaît sur le bandeau bleu en bas de page pour enregistrer votre prospect.

2. Crée un prospect

The screenshot shows the Akuiteo CRM interface for creating a prospect. The main window title is 'KAOLA' with a 'Prospect brouillon' status. The left sidebar shows 'Opportunités' and 'Comptes & contacts' selected. The main form has sections for 'COORDONNEES' and 'Maitre de dossier'. The 'SIRET' field contains '32802590300019' and has a blue arrow icon next to it, which is highlighted with a red box and labeled with the number '1'. Below it, the 'Nom d'appel' field contains 'KAOLA'. The 'Maitre de dossier' section includes fields for 'Adresse 1' (38 RUE POUSSIN), 'Code postal' (75016), 'Ville' (PARIS 16), 'Département', 'Région', and 'Pays' (FRANCE). At the bottom, there are 'Annuler' and 'Sauvegarder' buttons, with 'Sauvegarder' highlighted by a red box and labeled with the number '2'. The status '7 éléments modifiés' is displayed at the bottom.

1. Mode op. – Crée une opportunité

1. Une fois les informations de votre prospect renseignées, cliquez sur « Sauvegarder ». Votre prospect est créé.

2. Une fois la fiche prospect créée, vous allez créer votre fiche contact en cliquant sur l'icône « Ajouter un Contact ».

The screenshot shows a CRM application interface. At the top, the navigation bar includes 'CRM', 'Comptes & contacts', 'Client' (which is selected), and a user profile for 'DUPONT Alfred TPME ESC GS'. On the right side, there are buttons for 'Activités', 'Documents 0', 'Contacts 0', and 'Opportunités 0'. A sidebar on the far right has icons for adding new entries, including 'Contact' (which is highlighted with a red box).

The main area displays a prospect record for 'ABC Cie'. The title 'ABC Cie' is shown with a small icon. Below it, the status 'Prospect brouillon' is highlighted with a red box and contains the number '1'. To the right of the prospect card, there is a section for 'Objet' (Subject) with a date and time entry: 'mercredi 13 mars 2024 09:35' and 'Création par Alfred DUPONT'. Below the prospect card, a large modal window titled 'Personnalisation : TPME ESC GS' is open, showing a form for creating a contact. The form fields include:

- COORDONNEES
- SIREN
- SIRET
- Nom d'appel: ABC Cie
- Commercial: Moi
- Adresse 1: 12 rue du test
- Adresse 2
- Code postal: 75002
- Ville: PARIS

2. Crée un contact

1. Mode op. – Crée une opportunité

1. Complétez les champs de votre fiche Contact.
2. Cliquez sur « Sauvegarder »
3. Votre Contact est créé.

Maintenant que votre prospect et votre contact sont créés, vous allez pouvoir créer votre opportunité.

4. Pour créer l'opportunité vous avez deux possibilités :
 - cliquez sur le nom du prospect qui va vous renvoyer vers la page prospect. : cliquez ensuite sur le bouton « nouvelle opportunité »
 - Rendez-vous sur le menu Opportunités et cliquez sur le bouton nouveau

Tina Nouma
Prospect ABC Cie

Personnalisation : TPME ESC GS

IDENTITE

Civilité: M - Madame

Nom contact*: Nouma

Prénom contact: Tina

Nom de jeune fille:

Code:

Notes:

Fonction: Responsable Production

Portable:

Email:

Black list

Annuler Sauvegarder 4 éléments modifiés

Tina Nouma
Prospect ABC Cie

Personnalisation : TPME ESC GS

IDENTITE

Civilité: M

Nom contact*: Nouma

Prénom contact: Tina

Nom de jeune fille:

Code: CNT000003

Notes:

Fonction: Responsable Production

Portable:

Activités Documents 0

1. Mode op. – Crée une opportunité

1. Une fois sur la page prospect, cliquer sur le bouton d'ajout d'opportunité
2. Remplissez le nom d'appel de l'opportunité : c'est le libellé de votre projet.
3. Remplissez le montant estimé de l'opportunité.
4. Changez la devise si nécessaire (EUR par défaut).
5. Remplissez le nombre de jours estimés pour la prestation de l'opportunité
6. Cliquez sur « Sauvegarder »

Votre opportunité est maintenant créée !

The screenshot shows the CRM interface with the following details:

- Header:** CRM > Comptes & contacts > Client
- Prospect:** ABC Cie (Prospect brouillon)
- Activities:** 1 activité à venir (jeudi 14 mars 2024 12:30: RDV tel : RDV tel - Appel téléphonique de présentation, Terminé)
- History:** 4 activités passées (mercredi 13 mars 2024 12:00: Note : Note - Appel pour prendre des nouvelles, Par Moi; mercredi 13 mars 2024 09:35: Création par Alfred DUPONT, jeudi 7 mars 2024 08:59: Démo : Démo client avec responsable production, Terminé; lundi 4 mars 2024 11:55: A contacter : Premier contact, Terminé)
- Form Fields (Left):**
 - Ajouter (button)
 - Objet: Début (13/03/2024 15:30)
 - Personnalisation : TPME ESC GS
 - COORDONNEES:
 - SIREN
 - SIRET
 - Nom d'appel: ABC Cie
 - Commercial: Moi
 - Adresse 1: 12 rue du test
 - Adresse 2
 - Code postal: 75002
 - Ville
- Bottom Buttons:** Fermer, Sauvegarder (highlighted with a green border and orange arrow pointing down to the modal)
- Counters:** Activités 1, Documents 1, Contacts 1, Opportunités 0

1. Mode op. – Crée une opportunité

3. Crée l'opportunité

The screenshot shows the CRM interface with the following elements:

- Header:** CRM > Opportunités.
- Sidebar:** CRM (selected), Opportunités (selected), Comptes & contacts, Actions.
- Top Bar:** Portefeuille des opportunités, Montants pondérés, AKSAS AKSAS *****.
- Opportunity Pipeline:** Identification (with play button), Qualification / Positionnement (with play button), Proposition.
- Right Panel:** MES PROPOSITIONS COMMERCIALES SIGNÉES (Mois: 0 k€, Trimestre: 0 k€, Semestre: 0 k€, Année: 0 k€).
- Bottom Right:** + Opportunité button (highlighted with a red box and number 1).

A large orange arrow points downwards from the sidebar area towards the "Nouvelle opportunité" dialog.

1. Variante : sur la page d'accueil des opportunités : cliquez sur le bouton **+ opportunité**

2. Remplissez le nom d'appel de l'opportunité : c'est le libellé de votre projet.

3. Remplissez le montant estimé de l'opportunité.

4. Changez la devise si nécessaire (EUR par défaut).

5. Remplissez le nombre de jours estimés pour la prestation de l'opportunité

6. Cliquez sur « Sauvegarder »

Votre opportunité est maintenant créée !

The dialog box contains the following fields:

- Compte*: O 00000013 - ABC Cie
- Nom d'appel*: **2** Projet 1
- Montant: **3** 10 000.00
- Devise: **4** EUR
- Nombre de jours: **5** 40.00

At the bottom right are the buttons: Fermer and **Sauvegarder** (highlighted with a green box and number 6).

1. Mode op. – Créez une opportunité

3. Créez l'opportunité

The screenshot shows the Akuiteo CRM interface for a prospect named "ABC Cie". The top navigation bar includes "CRM", "Comptes & contacts", "Client", and user information for "DUPONT Alfred TPME ESC GS". The left sidebar has a menu with "Opportunités" highlighted by a red box and the number "2". The main area displays the prospect's details and a KANBAN board for activities. The KANBAN board shows:

- 1 activité à venir:** RDV tel : RDV tel - Appel téléphonique de présentation (Début: 13/03/2024 15:30)
- 5 activités passées:**
 - Mise à jour le mercredi 13 mars 2024 15:51: Opportunité : OPP000005 - Projet 1 (Signature prévisionnelle: 10 000 €, Montant: 10 000 €, Nombre de jours: 40 jours, Portefeuille: Opportunités en cours)
 - mercredi 13 mars 2024 12:00: Note : Note - Appel pour prendre des nouvelles (Par: Moi)
 - mercredi 13 mars 2024 09:35: Création par Alfred DUPONT
 - jeudi 7 mars 2024 08:59: Démo : Démo client avec responsable production (Par: Moi)
 - lundi 4 mars 2024 11:55: A contacter : Premier contact (Terminé)

1. Une fois votre opportunité créée, vous retournez sur la page du prospect et votre opportunité apparaît sur l'onglet « Activités » du prospect
2. Cliquez sur le menu « Opportunités » pour retrouver votre opportunité parmi les autres sur le KANBAN de votre portefeuille.



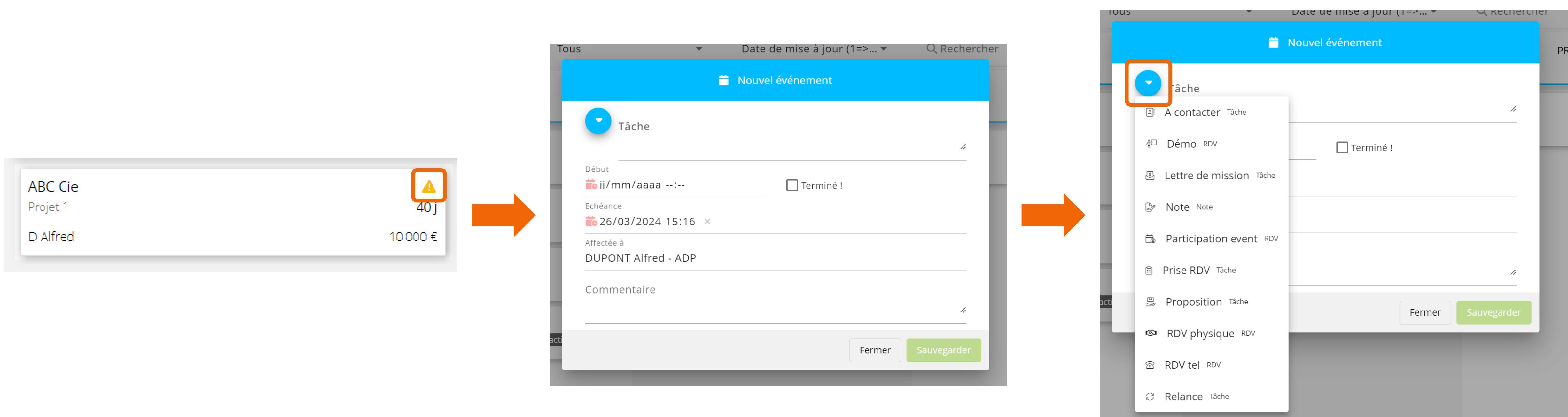
2. Mode op. – Gérer une opportunité

1. Gérer les événements dans le KANBAN

Votre opportunité apparaît dorénavant sur votre KANBAN. Il faut maintenant organiser votre activité autour de cette opportunité.
Pour rappel vous avez 3 manières d'agir sur les événements de votre opportunité :

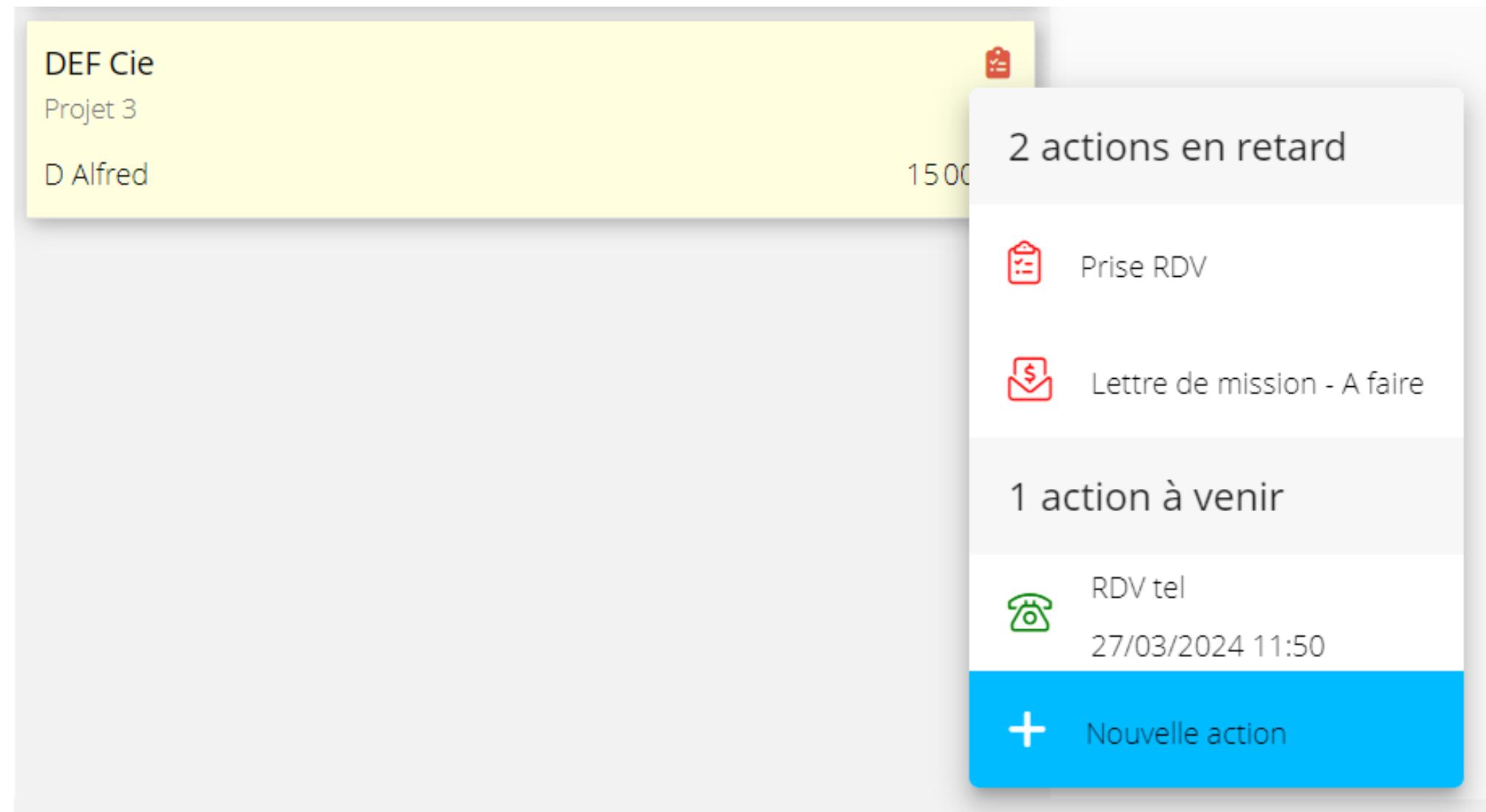
Depuis la tuile opportunité du KANBAN. 2 cas de figure se présentent :

1. Vous n'avez pas d'événement (picto jaune) : cliquez dessus pour ouvrir un formulaire de saisie.
Choisissez la tâche à accomplir, renseignez les dates et un commentaire puis sauvegardez.



2. Mode op. – Gérer une opportunité

2. Vous avez déjà des événements passés et à venir : cliquez sur le picto pour voir le détail des événements affectés à cette opportunité



1. Gérer les événements dans le KANBAN

Cliquez alors sur chaque événement pour ouvrir sa fiche et traitez l'action : changer la date, réaffecter à, cocher la case terminée

The screenshot shows a task detail view for 'Prise RDV':

- Début: 06/03/2024 11:49
- Echéance: (empty)
- Affectée à: DUPONT Alfred - ADP
- Commentaire: (empty)
- Comptes & contacts: DEF Cie
- Opportunités: OPP0000007 - Projet 3
- Collaborateurs: (empty)

A blue 'Sauvegarder' button is at the bottom.



2. Mode op. – Gérer une opportunité

2. Gérer les événements depuis la fiche opportunité

Activités Documents² Contacts¹ Opportunités²

1 activité à venir

lundi 8 avril 2024 14:44

Participation event : Participation event - Salon

Terminé

Par Moi
Avec Projet 4

10 activités passées

Mise à jour le lundi 18 mars 2024 14:43

Opportunité :  OPP0000008 - Projet 4

Signature prévisionnelle Montant Nombre de jours Portefeuille

21/03/2024 12 000 € 20 jours Opportunités en cours

lundi 18 mars 2024 14:43
Modification par Alfred DUPONT

Mise à jour le lundi 18 mars 2024 13:15

Opportunité :  OPP0000005 - Projet 1

Signature prévisionnelle Montant Nombre de jours Portefeuille

15/03/2024 10 000 € 40 jours Opportunités en cours

vendredi 15 mars 2024 17:08 - Durée 01H00

RDV tel : RDV tel avec le responsable de pôle informatique

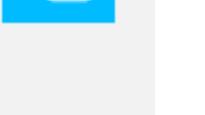
Terminé **2**

Par Moi
Avec Projet 4

1 

2 

3 

4 

Pour rappel vous avez 2 actions possibles pour gérer les événements sur une fiche opportunité :

1. Ajouter un nouvel événement
2. Cocher la case terminée pour dire que l'action a été réalisée

2. Mode op. – Gérer une opportunité

3. Gérer les événements depuis le menu Actions

The screenshot shows the CRM interface with the 'Actions' module selected. A modal window is open for creating a new action. The window has a blue header with the text 'Terminer et créer une nouvelle action' and 'Affectée à Moi'. There are three numbered callouts pointing to specific features:

- Callout 1 points to the '+ Créer' button at the top left of the modal.
- Callout 2 points to the 'RDV tel' checkbox in the event details section.
- Callout 3 points to the 'Supprimer et créer une nouvelle action' button at the bottom left of the modal.

The main interface shows a list of events for Wednesday, March 27, 2019, at 11:50 AM. One event is selected, showing 'DEF Cie' and 'RDV tel'. The sidebar on the left lists 'Opportunités', 'Comptes & contacts', and 'Actions' (which is highlighted).

Pour rappel vous avez 3 actions possibles pour gérer les événements dans le menu action :

1. Ajouter un nouvel événement
2. Cocher la case terminée pour dire que l'action a été réalisée
3. Faire un « Glisser-Déposer » pour appliquer un autre traitement à votre événement (terminer, reporter, ...)

3. Mode op. – Gérer les stades

1. Avancer le stade d'une opportunité

Opportunités en cours Moi Date de mise à jour (1=...) Rechercher Filtrer + Opportunité 1 opportunité 10 k€ 40 j

IDENTIFICATION 10 k€ - 40 j (1)

ABC Cie
Projet 1
D Alfred

QUALIFICATION / POSITIONNEMENT PROPOSITION

MES PROPOSITIONS COMMERCIALES SIGNÉES

Mois 0 k€
Trimestre 0 k€
Semestre 0 k€
Année 0 k€

1

Opportunités en cours Moi Date de mise à jour (1=...) Rechercher Filtrer + Opportunité 1 opportunité 10 k€ 40 j

IDENTIFICATION 10 k€ - 40 j (1)

ABC Cie
Projet 1
D Alfred

QUALIFICATION / POSITIONNEMENT PROPOSITION

MES PROPOSITIONS COMMERCIALES SIGNÉES

Mois 0 k€
Trimestre 0 k€
Semestre 0 k€
Année 0 k€

2



Opportunités en cours Moi Date de mise à jour (1=...) Rechercher Filtrer + Opportunité 1 opportunité 10 k€ 40 j

IDENTIFICATION 10 k€ - 40 j (1)

ABC Cie
Projet 1
D Alfred

QUALIFICATION / POSITIONNEMENT PROPOSITION

MES PROPOSITIONS COMMERCIALES SIGNÉES

Mois 0 k€
Trimestre 0 k€
Semestre 0 k€
Année 0 k€

4

1. Votre opportunité est visible sur votre KANBAN.

2. Pour la déplacer au stade Qualification/Positionnement il vous suffit de cliquer sur le bloc de votre opportunité et « Glisser-Déposer » sur le stade suivant.

3. Une pop-up va s'afficher vous demandant de compléter plus d'informations sur l'opportunité à chaque stade suivant.

4. Vous devez compléter les informations obligatoires puis cliquer sur « Sauvegarder » pour faire passer votre opportunité du stade d'origine au stade suivant.

Nous avons besoin d'en savoir un peu plus...

...À PROPOS DE CE PROSPECT

SIREN*
55217863900132

...À PROPOS DE CETTE OPPORTUNITÉ

Sous-famille d'affaire*
Comptabilité - (COMPTABILITE)

Sous-famille 2*
Comptabilité - (COMPTABILITE)

Etablissement*
EBACABROCN - Académie Bretagne Océan

Type origine*
Autres - Autres

Origine

Responsable d'affaire*
Moi

Responsable commercial*
Moi

Annuler Sauvegarder

4

3. Mode op. – Gérer les stades

2. Cas du dernier stade

CRM > Opportunités

Portefeuille des opportunités

Opportunités en cours Moi Date de mise à jour (1=...)

Rechercher Filtrer

+ Opportunité

4 opportunités 42 k€ 82 j

1 MES PROPOSITIONS COMMERCIALES SIGNÉES

Mois 0 k€
Trimestre 0 k€
Semestre 0 k€
Année 0 k€

IDENTIFICATION	QUALIFICATION / POSITIONNEMENT	PROPOSITION
15 k€ - 12 j (1) DEF Cie Projet 3 D Alfred	12 k€ - 20 j (1) ABC Cie Projet 4 D Alfred	15 k€ - 50 j (2) DEF Cie Projet 2 D Alfred ABC Cie Projet 1 D Alfred
12 j 15000 €	20 j 12000 €	10 j 5000 € 40 j 10000 €

A chaque fois que vous passerez votre opportunité au stade suivant, vous devrez compléter des informations sur votre opportunité

1. Une fois votre bloc d'opportunité passé au dernier stade « **Proposition** », la mission et la proposition commerciale seront créés automatiquement dans Akuiteo.
2. Une icône portant la lettre **D** apparaît : cela indique qu'une proposition commerciale est liée à cette opportunité.

L'opportunité sera considérée comme « **Gagnée** » lorsque la proposition commerciale passera en commande.

L'opportunité sera considérée comme « **Perdue** » lorsque la proposition commerciale sera archivée.



