

# Guide d'utilisation - Mini CRM

---

## Introduction

Ce guide d'utilisation est destiné aux utilisateurs du mini CRM développé par Webrasma et Rankin Digital. Le CRM est conçu pour faciliter la gestion des leads, améliorer la collaboration au sein des équipes, et automatiser les processus de suivi des prospects. Ce document vous guidera à travers les fonctionnalités clés du CRM, de la saisie des leads à l'analyse des performances des campagnes publicitaires.

## 1. Gestion des Leads

La gestion des leads est l'une des fonctionnalités principales de ce CRM. Elle permet aux utilisateurs d'ajouter, d'importer, de visualiser et de gérer les informations des leads.

### 1.1 Saisie des Leads

Pour saisir un lead manuellement, accédez à la section 'Ajouter un Lead'. Remplissez les champs requis tels que le nom, prénom, email, téléphone, source, statut, et notes. Cliquez sur 'Enregistrer' pour ajouter le lead au système.

### 1.2 Importation des Leads

Les leads peuvent également être importés via un fichier CSV. Pour cela, accédez à la section 'Importer des Leads', choisissez le fichier CSV contenant les informations des leads, puis cliquez sur 'Importer'. Le système prend également en charge l'intégration API avec les sources publicitaires pour une importation automatique.

### 1.3 Affichage et Tri des Leads

La liste des leads est accessible depuis le tableau de bord. Vous pouvez filtrer les leads par statut, source, date de création, et d'autres critères.

### 1.4 Détail du Lead

Pour chaque lead, une fiche détaillée est disponible. Celle-ci inclut les informations de contact, l'historique des interactions, et les notes associées. Cela permet un suivi complet des actions effectuées sur chaque lead.

## 2. Suivi et Gestion des Leads

Le suivi et la gestion des leads sont essentiels pour maximiser les taux de conversion. Le CRM propose des outils pour catégoriser, affecter, et suivre les interactions avec les leads.

### 2.1 Statut des Leads

Les leads peuvent être catégorisés en différents statuts tels que 'Nouveau', 'En cours', 'Converti', ou 'Abandonné'. Cela aide à suivre l'évolution des prospects tout au long du cycle de vente.

### 2.2 Affectation des Leads

Les leads peuvent être assignés à différents membres de l'équipe. Cette affectation permet de garantir que chaque lead est suivi par un responsable désigné, améliorant ainsi la responsabilité et le suivi.

### 2.3 Historique des Interactions

Le CRM conserve un historique détaillé des interactions avec chaque lead, y compris les appels, emails, et autres formes de communication. Cet historique est accessible directement depuis la fiche du lead.

### 2.4 Rappels et Notifications

Le système de rappels permet de planifier des suivis futurs avec les leads. Les notifications en temps réel sont envoyées via email, SMS, ou notifications push, assurant que les suivis ne sont jamais manqués.

## 3. Planification des Rendez-vous Commerciaux

Le CRM inclut un calendrier intégré pour la planification des rendez-vous commerciaux. Il permet de synchroniser les rendez-vous avec les calendriers personnels des utilisateurs, comme Google Calendar ou Outlook.

### 3.1 Calendrier Intégré

Le calendrier intégré permet de visualiser tous les rendez-vous planifiés avec les leads. Vous pouvez ajouter, modifier, ou annuler des rendez-vous directement depuis cette interface.

### 3.2 Prise de Rendez-vous

Les leads peuvent réserver des créneaux de rendez-vous en ligne via le CRM. Le système envoie automatiquement des confirmations et des rappels pour ces rendez-vous.

### 3.3 Suivi des Rendez-vous

L'historique des rendez-vous passés et futurs est accessible depuis la fiche du lead. Des notes et comptes rendus peuvent également être ajoutés pour chaque rendez-vous.

## Conclusion

Ce guide couvre les fonctionnalités de base du mini CRM. Pour une utilisation optimale, familiarisez-vous avec ces fonctionnalités et consultez la documentation technique pour plus de détails. Le CRM est conçu pour évoluer avec vos besoins, offrant ainsi une solution adaptée à votre croissance et à celle de votre entreprise.