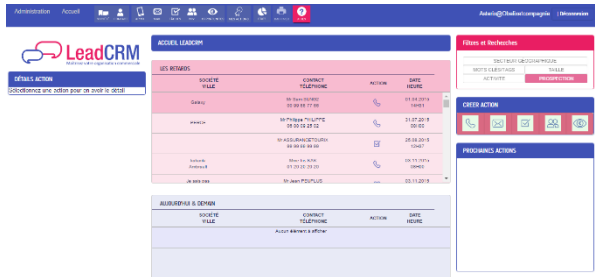


## Guide d'utilisation – Je crée une fiche société:

### 1. Utiliser la barre de fonctions de LeadCRM pour accéder à une fiche société ou une fiche contact:

Lorsque vous vous connectez sur LeadCRM, vous arrivez sur l'écran « Accueil »



Cet écran vous permet de visualiser d'un coup d'œil rapides vos actions en cours. Cependant, pour créer une société, nous allons utiliser la barre de fonctions suivante.

Cette barre donne, entre autres, accès aux listes, que cela soit les listes d'actions, de contact ou de société.

#### La barre de fonctions :



En cliquant sur l'icone « contact », ou bien sur l'icone « société », vous obtenez la liste des contacts ou des sociétés.

Pour sélectionner la société qui vous intéresse, utilisez le pavé de filtres :

#### Le pavé de recherches :



**Filtres et Recherches**

SECTEUR GÉOGRAPHIQUE

MOTS CLÉS/TAGS    TAILLE

ACTIVITE    PROSPECTION

\_\_\_\_\_ 🔍

Il donne accès, d'une part un une recher dans les listes de sociétés et de contacts sur le nom de l'entreprise ou le nom du contact, la ville et le numéro de téléphone.

Il donne accès à la page des « filtres », outil très important de LeadCRM, qui vous permet de sélectionner librement des fiches ou des actions passées ou à venir. Les filtres actifs sont affichés en couleur. Un clic sur n'importe lequel des mots amène à la même page de création de filtres.

Sur la liste résultant de vos filtres et recherches, sélectionnez la société ou le contact qui vous intéresse en 1 clic sur la ligne :

LISTE SOCIÉTÉS

Page 1/8 Liste de 74 sociétés



SOCIÉTÉ	▲ CODE POSTAL VILLE	▼ TÉLÉPHONE SOCIÉTÉ	ACTIONS EN COURS
AB ARBORETUM	18000 Non renseignée	000000000	
AB SOLARIUS	37520 RICHE (LA)	07 66 66 66 66	
AQUARIUM	18000 BOURGES	Non renseigné	
BARRACHET MATUS	18000 BOURGES	Non renseigné	
BONJOUR	Non renseigné Non renseignée	02 48 48 48 48	

## 2. Créer l'action de votre choix en cliquant sur le pavé des actions à votre droite :

### Le pavé de création d'action

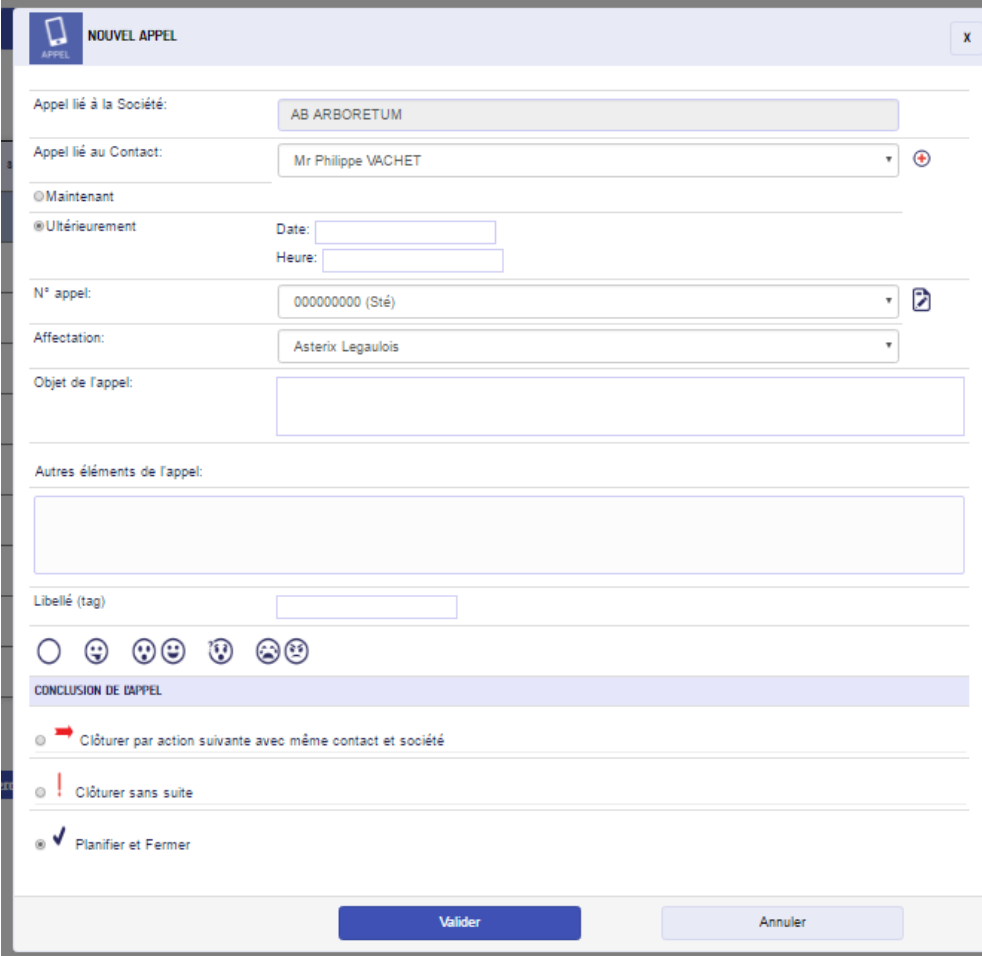


Ce pavé permet de créer une action de type appel, email, tâche, rendez-vous ou une opportunité, à partir d'une fiche ouverte ou d'une simple fiche sélectionnée sur une ligne d'une liste. Quand le pavé est de couleur vive, il est actif et il est possible de créer une action, sinon, la couleur est atténuée.

Vous pouvez ainsi créer :

- Une action « appel téléphonique »
- Une action « email » ou « courrier », je pourrais automatiser l'envoi de cette action par email, au travers d'un bouton particulier
- Une action « tâche » comprenant divers types d'actions comme des tâches de préparation, rédaction de devis etc
- Une action « Rendez-vous », qui correspond à une rencontre physique
- Une « opportunité », qui correspond à une possibilité de vente, mais qui peut-être à son stade le plus primaire (détection) avant la réalisation d'un devis, et se conclura par le fait d'être gagnée (j'ai obtenu la commande), perdue (le client a passé commande à un concurrent) ou évanouie (le client n'a pas passé de commande ni à moi ni à mes concurrents)

### 3. Création d'une action « appel téléphonique » :



Automatiquement, l'action est créée au nom de l'entreprise sélectionnée, et sur son contact par défaut. Elle est également automatiquement affectée à l'utilisateur en cours de LeadCRM. Par défaut également, si vous ne saisissez rien, elle sera affectée à la date et à l'heure actuelle, ce qui peut être pratique pour aller vite dans certaines situations.

Si vous souhaitez affecter cette action à un autre contact de la même société, vous pouvez cliquer sur le « + » à côté du choix du contact :



Ce qui ouvrira la fiche de création d'un contact.

Vous pouvez aussi, sur simple clic sur ce champ, choisir un autre utilisateur déjà renseigné sur cette société.

De même, vous pourrez affecter un numéro de téléphone particulier à cette action, entre un numéro lié à la société ou au contact, mais aussi aller modifier directement le numéro d'appel du contact s'il s'avère erroné, sans avoir besoin d'aller sur la fiche du contact, en cliquant sur le pictogramme de modification à côté du champ :


N° appel:

000000000 (Sté)

L'objet de l'appel est obligatoire, il vous permet de ne jamais oublier d'indiquer pourquoi vous devez appeler quelqu'un.

Le champ « autres éléments de l'appel » est libre, il s'agit d'un texte pouvant contenir jusqu'à 2000 caractères, permettant de largement expliquer les enjeux et le compte rendu de l'appel. Lorsque nous transformerons cet appel en une action « suivante », ce champ sera recopié automatiquement, ce qui permet d'avoir un suivi très régulier des commentaires.

#### 4. Insérer un champ libellé (tag) sur une action



Dans ce champ, vous allez pouvoir insérer des mots de 3 à 25 caractères qui seront reconnus pour filtrer ensuite vos actions. Vous pouvez en particulier utiliser ces libellés pour :

- **Gérer les priorités** et niveaux d'importance ou d'urgence : en indiquant des mots comme « impératif » « très important » « important » « ne pas louper » « date impérative » etc... vous pouvez identifier vos priorités. Il vous suffit ensuite, via le pavé des filtres et recherches de sélectionner le mot que vous déciderez d'utiliser pour mettre des actions en priorité
- **Gérer des contrats de maintenance**, des actions de relance spécifiques, des visites techniques, des tournées de ramonage pour des couvreurs ou de maintenance pour des techniciens. Pour cela, il suffit d'indiquer sur une action prévue des libellés comme « ramonage » « maintenance » « contrôle » « audit technique » « visite qualité » « visite sécurité »... et quand vous en faites la liste, vous visualisez toutes les actions de ce type que vous avez prévu de faire dans les semaines à venir, mais que vous aviez programmé il y a peut-être 3 mois, 6 mois, 1 an ou plus...
- **Gérer des campagnes d'actions marketing**, avec un libellé du nom d'une campagne, comme des appels « prospection 2017 01 » pour une campagne lancée à cette date, vous permettant ensuite de lister tous les appels effectués pour cette action, et en mesurer plus rapidement l'efficacité.

#### 5. Sélectionner un émoticône pour une action :

Objet de l'appel:

---

Autres éléments de l'appel:

Proposition d'un rendez-vous, d'accord de principe, mais pas en ce moment, planifier rappel et prise de rendez-vous en avril.

---

Libellé (tag)

---

😊 
 😐 
 😄 
 😡 
 😞 
 😠 
 😡

**CONCLUSION DE L'APPEL**

Les émoticônes sont proposés pour mémoriser l'ambiance de l'échange, il s'agit d'émoticônes qui peuvent s'appliquer tant à son interlocuteur qu'à soit même, le but est de mémorier une impression subjective en 1 clic, qui permet à la personne qui lit le commentaire de mieux en comprendre le contexte émotionnel.

## 6. Conclusion d'une action :


LeadCRM vous propose 3 choix distincts.


**CONCLUSION DE L'APPEL**


---


Clôturer par action suivante avec même contact et société

  
APPEL

  
MAIL

  
TÂCHES

  
RDV

  
OPPORTUNITÉS

---

Clôturer sans suite

---

Planifier et Fermer

Valider

Annuler

**Clôturer par action suivante** vous permet de copier outre la société et le contact concernés par l'action en cours, mais aussi l'objet et les commentaires de la zone « autres éléments de l'appel » dans une autre action, qui a être créée automatiquement. Cette nouvelle action sera aussi bien un appel, un email, une tâche ou un rendez-vous, ce qui permet de suivre ses commentaires tout au long du fil de la relation commerciale, comme par exemple une appel qui génère l'envoi d'un email,

puis un autre appel qui abouti à un rendez-vous qui aboutis à la préparation d'une devis et à l'envoi du devis puis la relance sur le devis... toutes ces actions ainsi que l'opportunité pourront être créés les unes à partir des autres, dans un fil cohérent et progressif, permettant de conserver ce que vous jugerez utile dans le commentaire. Bien entendu, en même temps que la nouvelle action est créée, l'action ancienne est clôturée et sera désormais classée dans les actions « soldées » avec le statut « clôturée par action suivante ».

Le choix « clôturer sans suite » classe l'action dans la catégorie « soldées » avec le statut « clôturée sans suite » et est destinée à conclure une relation sans engager une nouvelle action dans le futur. Cela doit rester rare, car le principe que facilite LeadCRM est de toujours placer une relance, programmer un nouveau contact avec ses clients potentiels, même si ce contact doit être programmé dans 1 ou 2 ans, l'idée est qu'il est tellement difficile de trouver des pistes commerciales, que lorsque vous avez engagé un échange de qualité, autant capitaliser dessus...

Enfin le choix « planifier et fermer » classe l'action dans la catégorie « non soldée » et la positionne à la date donnée, elle apparait alors dans les actions à faire, dans les actions en retard si c'est le cas sur la page d'accueil et apparait à votre droite lorsque vous affichez une fiche contact, société, ou une autre action du même compte.

## 7. Basculer rapidement d'une action à la société et/ou au contact associé et vers les actions soldées et futures liés à ce même contact

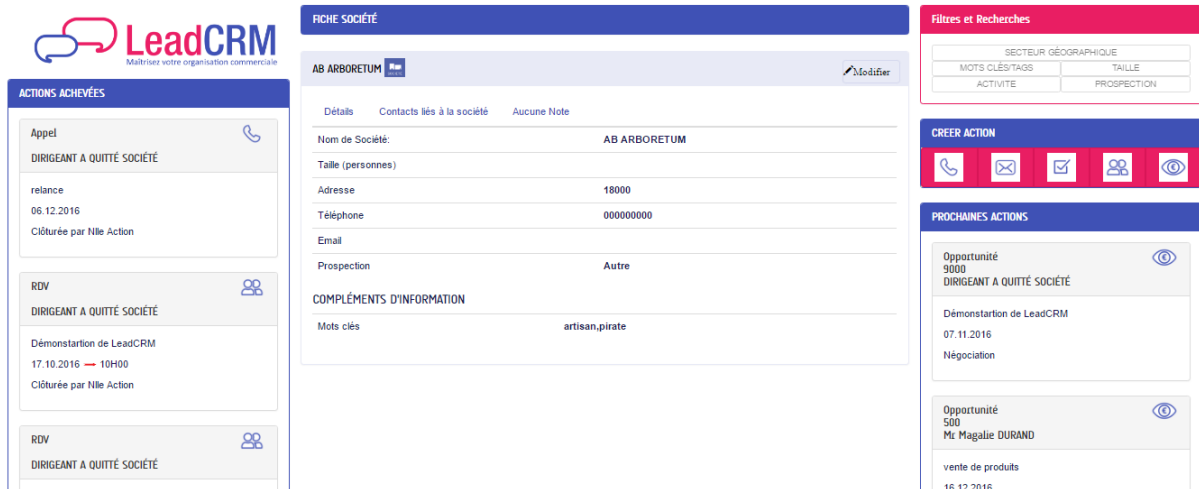
De même que pour la consultation d'une société, les onglets en haut de l'action, en mode consultation (c'est-à-dire après avoir validé la création) permettent de naviguer vers les fiches contact :



Cliquez sur le nom du contact pour accéder à sa fiche

Cliquez sur le nom de la société pour accéder à sa fiche

Par ailleurs, la navigation permet de visualiser en un clin d’œil les actions passées et futures liées à ce même contact :

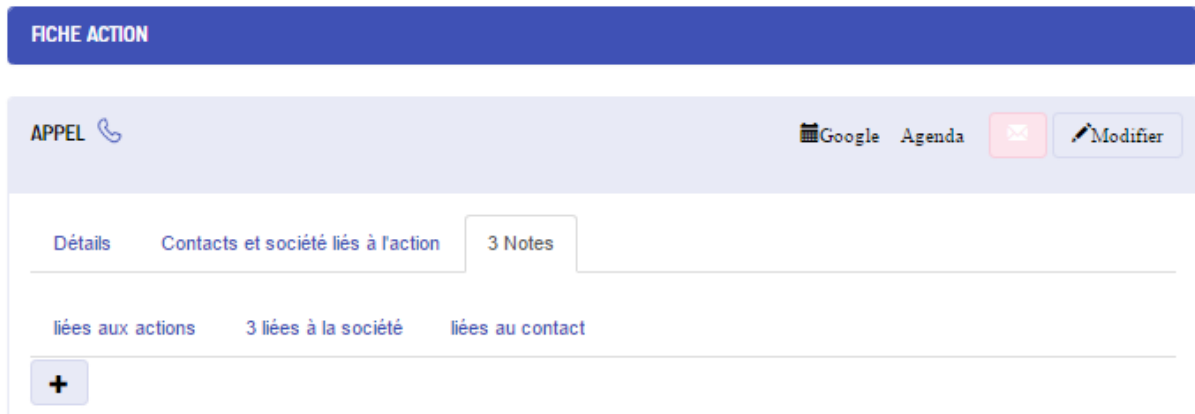


The screenshot displays the LeadCRM interface for a company profile. The main header is 'FICHE SOCIÉTÉ' in blue. Below it, the company name 'AB ARBORETUM' is shown with a 'Modifier' button. The central area contains a table with details: 'Nom de Société: AB ARBORETUM', 'Taille (personnes): 18000', 'Adresse: 18000', 'Téléphone: 000000000', 'Email', 'Prospection: Autre', and 'Mots clés: artisan,pirate'. To the left, there are three 'ACTIONS ACHÉVÉES' (Completed Actions) cards, each for a 'DIRIGEANT A QUITTÉ SOCIÉTÉ' (Company Director Left) action. To the right, there are three panels: 'Filtres et Recherches' (Filters and Searches) with fields for 'SECTEUR GÉOGRAPHIQUE', 'MOTS CLÉS/TAGS', 'TAILLE', 'ACTIVITÉ', and 'PROSPECTION'; 'CREER ACTION' (Create Action) with icons for call, email, mail, and user; and 'PROCHAINES ACTIONS' (Upcoming Actions) with two opportunity cards: 'Opportunité 9000 DIRIGEANT A QUITTÉ SOCIÉTÉ' (dated 07.11.2016) and 'Opportunité 500 Mr Magalie DURAND' (dated 16.12.2016).

A votre gauche vous consultez les « actions achevées » ainsi que les opportunités soldées et les affichez dans l’espace central sur un simple clic.

A droite vous consultez les « prochaines actions » ainsi que les opportunités à venir et les affichez dans l’espace central sur un simple clic.

## 8. Consulter les notes société / contact /actions à partir d’une action



The screenshot shows the 'FICHE ACTION' (Action Card) interface. The top bar is blue with the title 'FICHE ACTION'. Below it, the action type 'APPEL' (Call) is shown with a phone icon. To the right, there are icons for 'Google Agenda', an email icon, and a 'Modifier' (Edit) button. The main content area has three tabs: 'Détails', 'Contacts et société liés à l'action', and '3 Notes'. Below the tabs, there are three links: 'liées aux actions', '3 liées à la société', and 'liées au contact'. At the bottom left, there is a plus sign icon in a square button.

A partir de l’onglet des notes, vous pouvez créer une nouvelle note liée aux actions, mais aussi consulter les notes liées à la société ou au contact.

## 9. Créer une action de type e-mail / courrier

Une action de type e-mail – courrier se crée de la même manière qu’un appel téléphonique, nous précisons ci-dessous uniquement les particularités de ce type d’action :

MAIL
X

Mail lié à Société:

Mail lié à Contact:  +

Maintenant  
 Ultérieurement

Date:   
 Heure:

Adresse Mail:  +

Autre adresse mail:

Affectation:

Objet du Mail:

Autres éléments du Mail

Libellé (tag)

Générer le mail

CONCLUSION DU MAIL

L'action email permet de saisir une autre adresse email que celle du fichier, pour un usage ponctuel, ainsi que de créer un nouveau contact

L'action email permet également de générer un email, en cliquant sur le bouton route « générer le mail ». Ce bouton va ouvrir votre logiciel par défaut de gestion des emails. Il peut s'agit de outlook, de google mail ou de tout autre logiciel. Pour vérifier que votre navigateur web soit bien paramétré, vous pouvez consulter le guide « [optimiser leadcrm pour envoyer vos email](#) »

### 10. Créer une action de type tâche ou RDV

Une action de type « tâche » se comporte comme les actions « appel » et « email », sans particularité

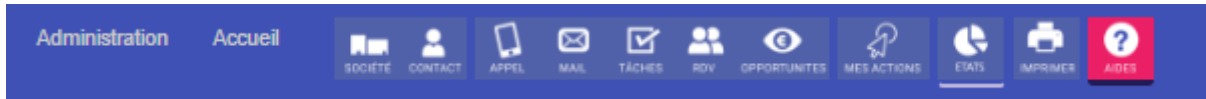
Une action de type « RDV » (Rendez-vous) se comporte comme les actions précédentes, avec la particularité de pouvoir choisir le lieu de rendez-vous entre l'adresse de la société et celle du contact.











## 11. Consulter les listes d'actions et opportunités

La barre de fonctions permet de lister les actions et opportunités.

Sur clic sur l'une des icônes d'action :



la liste de toutes les actions de tous les types est affichée :

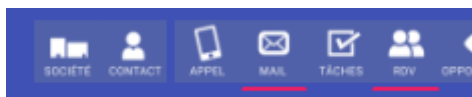
	01 / 04 / 2015 14H31	Sam SUNG2 00 99 88 77 66	Galaxy
	31 / 07 / 2015 08H00	Philippe PHILIPPE 06 88 09 25 02	PERCE
	25 / 08 / 2015 12H37	ASSURANCETOURIX 99 99 99 99 99	--
	03 / 11 / 2015 08H00	Iris KAK 01 20 20 20 20	kakariki Ambrault
	03 / 11 / 2015 08H00	Jean PEUPLUS 000000000000	Je sais pas Paris
	03 / 11 / 2015 08H00	Francine ORDINAIRE 02 48 79 56 23	GARDINUS Vouzeron
	03 / 11 / 2015 08H00	Madelaine DURAND 02 25 34 97 58	prairie fleurie Nice
	03 / 11 / 2015 08H00	Lydie KAKARIKI	CCARDINI

Sur clic sur l'un ou l'autre des boutons d'actions, la liste des actions correspondantes au bouton s'affiche. Il suffit de cliquer à nouveau pour désélectionner un type d'action.

Cette configuration affiche les appels et les email :

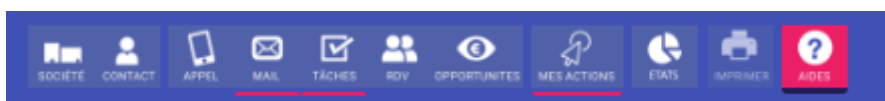


Cette configuration affiche les mail et les rendez-vous.

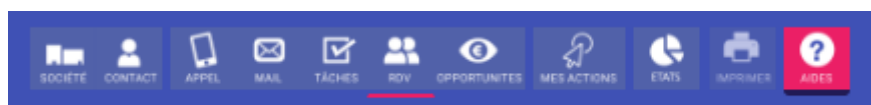


Il est possible, lorsque l'on travail en multi-postes, d'afficher les actions de tous ou uniquement ses propres actions.

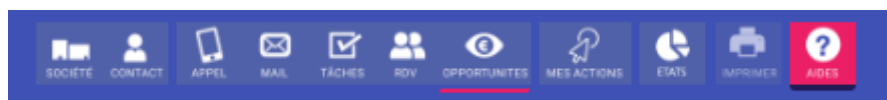
Cette configuration affiche les emails et tâches qui me sont affectées :



Cette configuration affiche tous les rendez-vous des utilisateurs de mon entreprise (sous réserve que je dispose de l'autorisation d'y accéder dans la gestion des droits) :



Enfin, cette configuration affiche toutes les opportunités :



## 12. Filtrer une liste soldée/ non soldée :

Les boutons « soldée » et « non soldées » en haut de la liste des actions permet d'afficher soit uniquement les fiches « soldées » c'est-à-dire celles qui ont été clôturées (soit par action suivante, soit sans suite), soit les fiches « non soldées » c'est-à-dire celles qui sont planifiées, ou bien les deux, lorsque l'on coche les deux options.

**LISTE ACTIONS**

Page 1/6 Liste de 54 actions  Soldées  Non soldées

TYPE	DATE HEURE	CONTACT TELEPHONE	SOCIÉTÉ VILLE
	01 / 04 / 2015 14H31	Sam SUNG2 00 99 88 77 66	Galaxy
	31 / 07 / 2015 08H00	Philippe PHILIPPE 06 88 09 25 02	PERCE
	03 / 11 / 2015 08H00	Iris KAK 01 20 20 20 20	kakariki Ambrault
	.....	Jean PEUPLUS	Je sais pas