

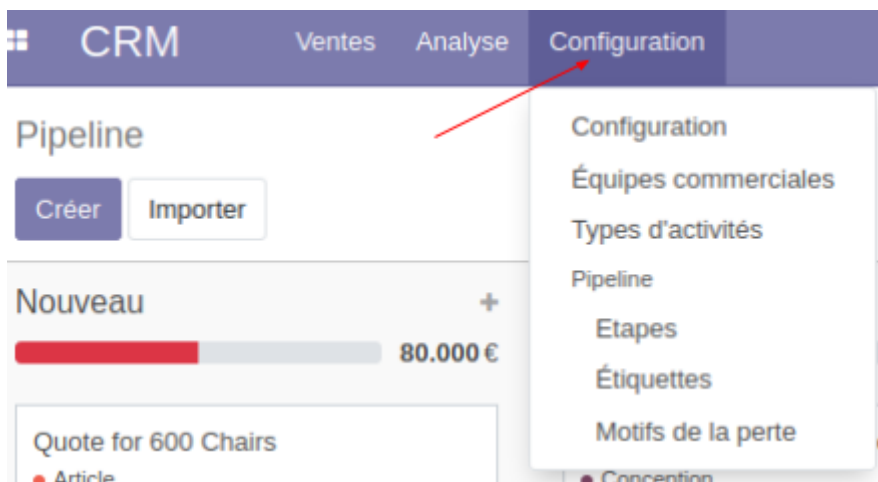
# Configuration de l'application CRM

- [Créer ses équipes commerciales](#)
- [Paramétrer les pipelines](#)
- [Modifier la liste d'activité](#)
- [Être notifié quand un nouveau message d'un client arrive](#)
- [Créer des motifs de la perte \(clôture d'une activité\)](#)

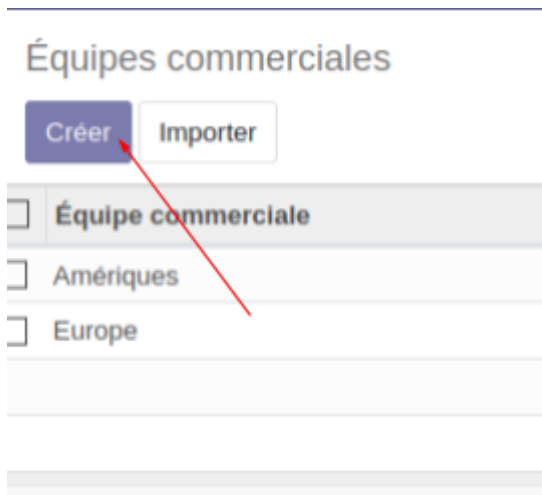
# Créer ses équipes commerciales

Pour ajouter une équipe commerciale :

- Allez dans l'application **CRM** < *Configuration* < "Équipes commerciales":



- Cliquez sur "Créer"



- Remplissez le formulaire
  - Cochez la case "devis" permet à l'équipe de créer des devis à partir des opportunités.
  - Cochez la case "pipeline" permet d'avoir un pipeline pour les opportunités de cette équipe commerciale.

L'email alias permet d'avoir une adresse unique qui, quand elle reçoit un email est convertie en opportunité et ajoutée au pipeline pour cette équipe. Il est aussi possible de paramétrer de qui les emails sont acceptés (tout le monde, les abonnés, les partenaires authentifiés).

Équipes commerciales / Nouveau

Sauvegarder Annuler

Équipe commerciale

Nom de l'équipe commerciale...

☒ Devis ☒ Pipeline

Type de team: Vente

Chef d'équipe:

Alias d'email: @

Accepter les courriel de: Tout le monde

Membres de l'équipe Tableau de bord

Ajouter

Actif

- Dans chaque équipe, on peut ajouter des membres (des utilisateurs).
- Dans le tableau de bord, il est aussi possible de paramétrer un objectif de facturation.

Membres de l'équipe Tableau de bord

Paramétrer un objectif de facturation

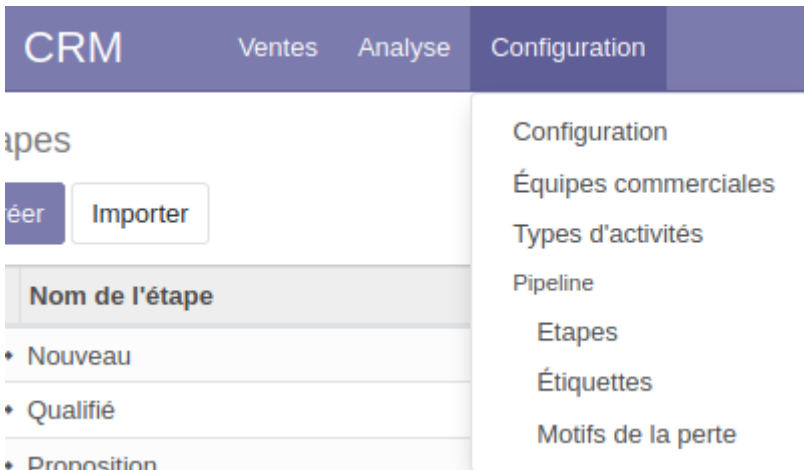
Objectif de facturation: 40.000

Cet objectif de facturation peut se retrouver dans les pipelines des équipes.

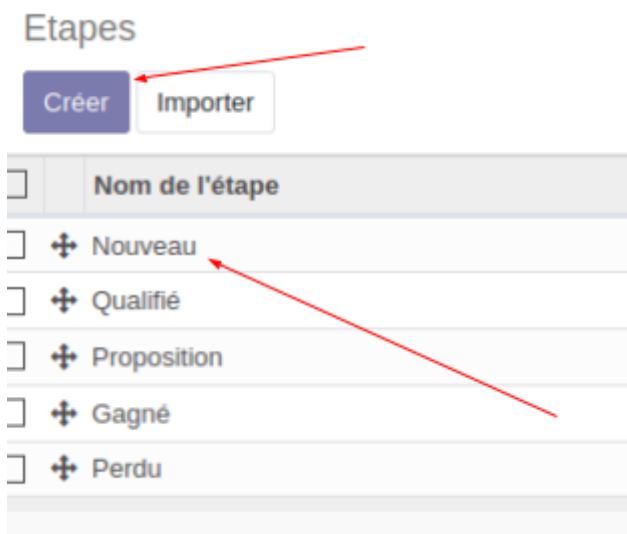
# Paramétrer les pipelines

Pour modifier ou ajouter des étapes, les étiquettes, des motifs de perte et des Activités :

- Allez dans **CRM** < *Configuration* < "Pipelines" < Étapes



- Cliquez sur "Créer" ou sur une ligne d'étape pour la modifier



- Pour chaque nouvelle étape :

CRM Ventes Analyse Configuration 1 6 Administrator (demo-epicerie)

Etapes / Nouveau

Sauvegarder Annuler

Nom de l'étape

Plié dans le flux ☐

Exigences

Donnez les exigences à votre équipe pour passer une opportunité à l'étape suivante.

Changer automatiquement la probabilité ☒

Probabilité (%) 10,00

- Une probabilité de vente peut être définie.

Chaque fois qu'une opportunité passera dans une nouvelle étape, sa probabilité sera mise à jour (si la case "Changer automatiquement la probabilité" a été cochée sur cette étape).

- Il est aussi possible de donner des indications d'exigences avant de passer à l'étape suivante.
- La case Plié dans le flux, si cochée, montre la colonne concernée non pas déployée mais "pliée", comme dans l'exemple ci dessous :

Pipeline

Créer Importer

	Qualifié	Proposition
	51.300 €	79.100 €
Nouveau (2)	<p>Global Solutions: Furnitures</p> <p>● Conception</p> <p>3.800,00 €, Ready Mat</p> <p>★ ★ ☆ ⌚</p>	<p>Modern Open Space</p> <p>● Information</p> <p>4.500,00 €</p> <p>★ ★ ☆ ⌚</p>

Il est également possible de créer et paramétrer des étapes directement dans le pipeline, ainsi que de les plier.

CRM Ventes Analyse Configuration 1 6 Administrator (demo-epicerie)

Pipelines des équipes / Opportunités

Équipe commerciale Europe Recherche...

Filtres Regrouper par Favoris

Nouveau + Qualifié + Proposition + Gagné +

+ Ajouter une colonne

Titre de la colonne Ajouter

ESC pour annuler

- Le bouton + permet de créer une étape.

Il est possible de réorganiser les colonnes

- Cliquez sur la colonne
- Maintenir le clic et la déplacer
- Le bouton “Action”, permet de plier, éditer ou supprimer une étape.

CRM Ventes Analyse Configuration 1 6

Étapes

Créer Import

Configuration

Équipes commerciales

Types d'activités

Pipeline

Étapes

Étiquettes

Motifs de la perte

Action

Recherche...

Filtres Regrouper par Favoris

	Nom de l'étape	Probabilité (%)	Équipe commerciale
<input checked="" type="checkbox"/>	Nouveau	10,00	
<input type="checkbox"/>	Qualifié	30,00	
<input type="checkbox"/>	Proposition	70,00	
<input type="checkbox"/>	Gagné	100,00	

# Modifier la liste d'activité

- Allez dans l'application **CRM** < *Configuration* < "Types d'activités"

## Types d'activités

Créer Importer

<input type="checkbox"/>	Nom	Résumé	Planifié dans	Unité
<input type="checkbox"/>	+ Courriel			0 jours
<input type="checkbox"/>	+ Appeler			2 jours
<input type="checkbox"/>	+ Rendez-vous			0 jours
<input type="checkbox"/>	+ Montée en gamme d'ordre			0 jours
<input type="checkbox"/>	+ Suivre le Devis			30 jours
<input type="checkbox"/>	+ Faire un devis			15 jours
<input type="checkbox"/>	+ Appel pour démonstration			10 jours
<input type="checkbox"/>	+ À faire			5 jours
<input type="checkbox"/>	+ Exception			0 jours

Il est possible de configurer des suites d'actions.

Pour cela :

- Cliquez sur "Créer" pour créer une nouvelle action ou ouvrir une action existante et cliquez sur "Modifier"
- Cochez la case "Planifier automatiquement l'activité suivante" et sélectionnez l'activité par défaut.

Types d'activités / À faire

Sauvegarder Annuler

5 / 6

Nom  
À faire

Catégorie  
Autre

Modèle

Résumé

Icône  
fa-tasks

Type de Décoration

Après  
5 jours  
après la date de fin de l'activité précédente

Planifier automatiquement l'activité suivante  
Activité par défaut

☒

Procrastiner

Actif

Il est également possible de paramétrer des délais pour réaliser les actions.



# Être notifié quand un nouveau message d'un client arrive

Pour être notifié par email ou visuellement via une petite bulle indiquant qu'un message est non lu :

- Allez dans **CRM** < *Configuration* < "Équipes commerciales"
- Sélectionnez l'équipe choisie
- S'abonner

Équipes commerciales / Europe

Modifier Créer Action ▾ 1 / 3

### Europe

☒ Devis  
☒ Pipeline

Type de team: Vente  
Chef d'équipe: sales  
Alias d'email: Tout le monde  
Accepter les courriel de:

Membres de l'équipe: Tableau de bord

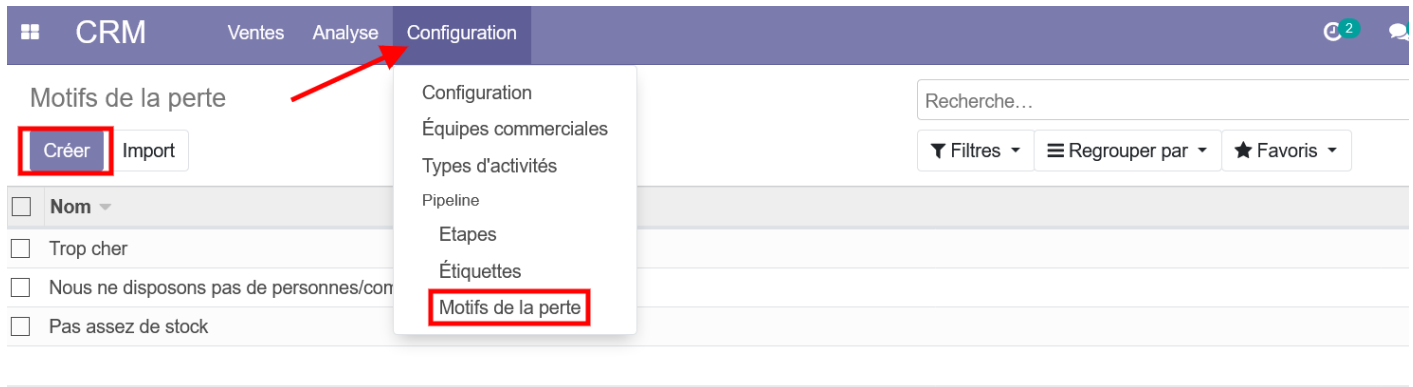
Administrateur Communauté Coopcity Germany Demo Test Demo Test Kimi

Envoyer un message Enregistrer une note 0 **Suivre** 1 ▾

Plus de détails sur les abonnements se trouvent dans ce [tutoriel](#).

# Créer des motifs de la perte (clôture d'une activité)

La liste des motifs peut être modifiée dans **CRM** < *Configuration* < "Pipeline" < Motif de la perte.



- Cliquez sur "Créer"