

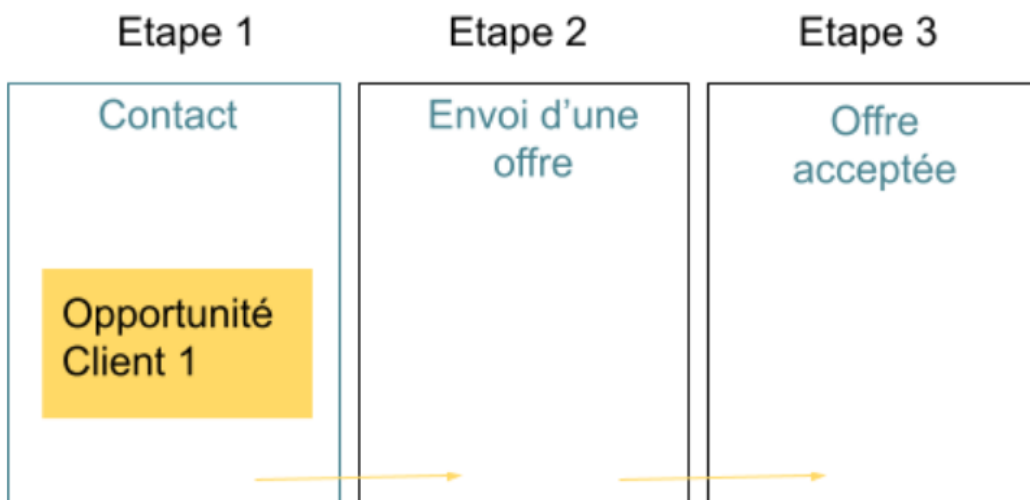
# Présentation générale de l'application CRM

- [Introduction de l'application CRM](#)
- [Vue rapide des menus et des fonctionnalités](#)
- [Tableau de bord des pipelines des équipes](#)
- [Paramètres généraux - CRM](#)

# Introduction de l'application CRM

Le module CRM (Customer Relationship Management) est un module qui permet de gérer toute la relation client.

Une opportunité est une potentielle vente auprès d'un client existant ou d'un nouveau client. Le CRM et sa vue sous forme de KANBAN (le Pipeline) permettent de faire le suivi de ces opportunités et de visualiser les différentes étapes par lesquelles elles doivent passer avant d'être gagnées (génération d'une vente via un bon de commande par exemple) ou perdues.



## Modules à installer :

- CRM



CRM crm

Gérez vos pistes et vos opportunités

Installé

En savoir plus

- Opportunité vers devis



Opportunité vers devis. **sale...** 

Installé

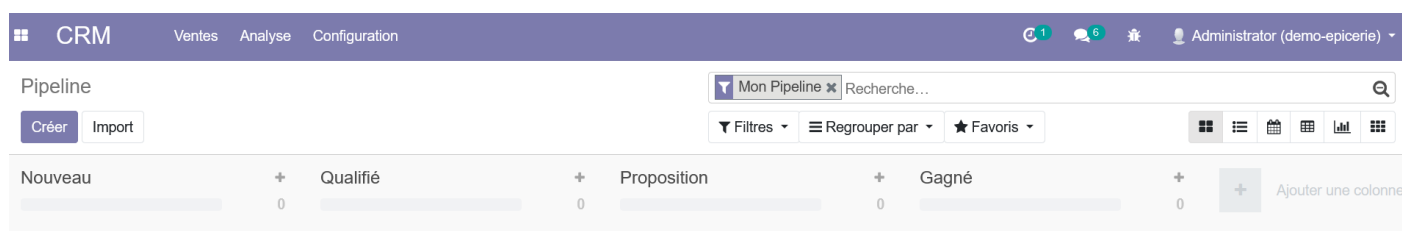
Info sur le module

- 
- Facturation

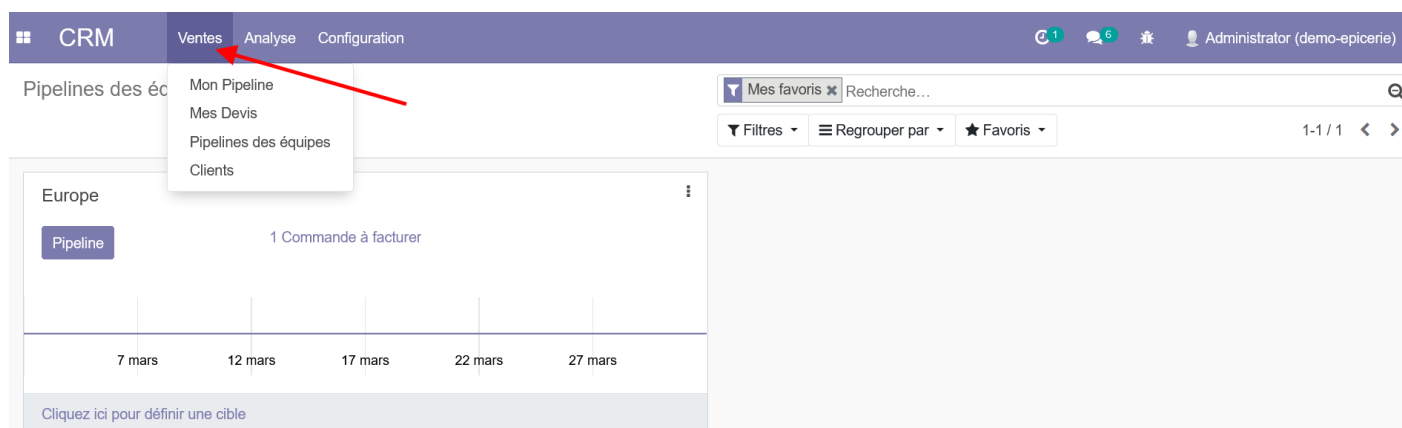
# Vue rapide des menus et des fonctionnalités

## Le tableau de bord

En cliquant sur le menu **CRM**, vous aurez accès à une vue d'ensemble de vos opportunités en cours, classifiées en "Nouveau", "Qualifié", "Proposition" et "Gagné"

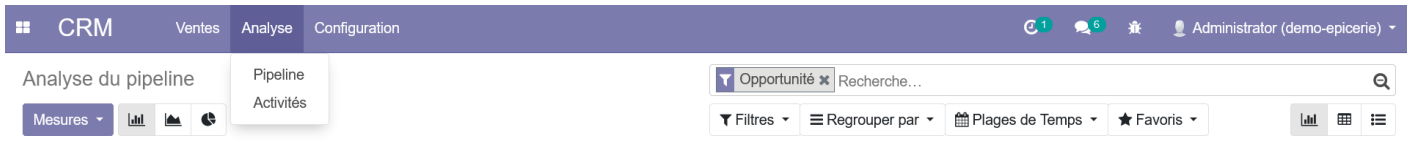


## Le menu *Ventes*



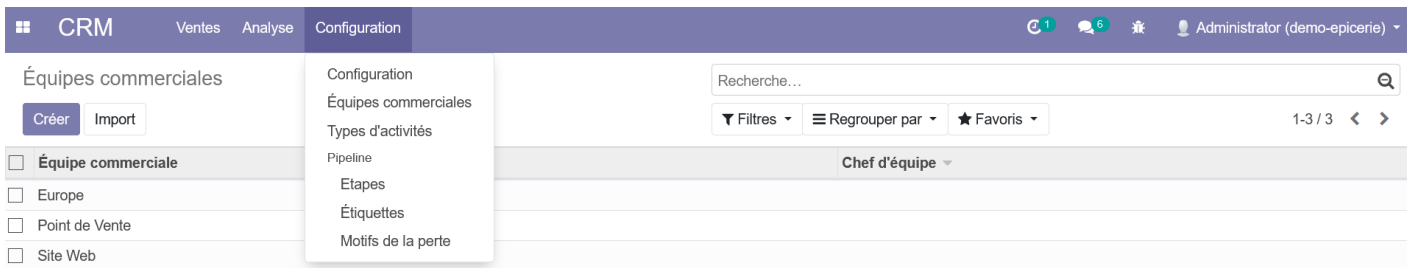
Le menu *Ventes*, vous permet également d'avoir une vue sur votre tableau de bord au travers du sous-menu "Mon Pipeline". Vous aurez également accès à vos devis et vos clients, ainsi qu'aux [pipelines liés à vos équipes commerciales](#).

## Le menu *Analyse*



Le menu *Analyse* permet de faire des rapports détaillés des activités liées aux opportunités, ainsi que des pipelines.

## Le menu *Configuration*



Le menu *Configuration* vous permettra de créer différentes équipes de ventes (et donc différents Pipelines) et de personnaliser les étapes de suivi dans le Pipeline.

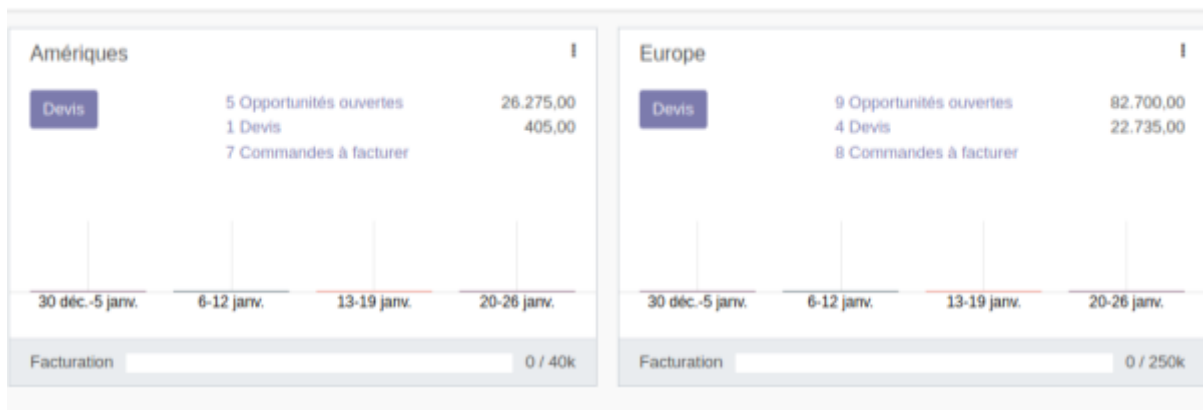
# Tableau de bord des pipelines des équipes

Pour accéder à ce tableau de bord :

- Allez dans le menu *Vente* < Pipelines des équipes

Ce tableau de bord donne une vue des équipes, de leurs résultats et de leurs objectifs.

## Pipelines des équipes



Le bouton en haut à droite permet d'avoir accès à un menu qui peut permettre différentes manipulations, comme accéder à des vues particulières pour ce pipeline, accéder à la configuration, [créer un nouveau devis](#) ou une [nouvelle opportunité](#) ou faire des analyses.

Devis

Vue

Nouvelle

Analyse

Devis

Devis

Devis

Bon de  
commandes

Opportunité

Ventes

Factures

Factures

Opportunités

Opportunités

Analyse des  
activités

30 déc

Factura



Configuration

★ Supprimer des favoris

# Paramètres généraux - CRM

Pour y avoir accès, il faut passer en [mode développeur](#).

Vous pouvez y accéder de deux façons, soit depuis le menu **Configuration : Configuration < Paramètre généraux < "CRM"**

soit depuis le sous-menu *Configuration* présent dans chaque application : **CRM < Configuration < "Configuration" < CRM**

TE Configuration (tuto 12-16)

Sauvegarder Annuler

CRM

Ventes

Site Web

Achats

Inventaire

Fabrication

Facturation

Projet

Shifts Management

Feuilles de temps

Email Marketing

Recherche...

CRM

☐

**Pistes**  
Ajouter une étape de qualification avant de créer une opportunité

☐

**Website Lead Generation**  
Convert visitors of your website into leads in the CRM. We do data enrichment based on their IP address.

Contacts

☐

**Formatage du Téléphone**  
Formater les numéros de téléphone sur base des conventions nationales