

Sommaire

1 - Créer une action commerciale	2
1 - Depuis la liste des contacts.....	2
2 - Depuis la fiche contact.....	2
3 - Depuis les groupes et projets.....	2
A - Groupes.....	3
B - Projets.....	4
2 - Les différents types d'actions	5
1 - Appel téléphonique.....	6
2 - Envoi de mail.....	7
3 - Nouvelle visite.....	9
4 - Nouvelle action.....	10
5 - Créer un devis.....	11
3 - Rechercher une action commerciale	12
1 - Depuis le tableau de bord.....	12
2 - Depuis la fiche contact.....	12
3 - Suivi.....	13
4 - Modifier une action	14
5 - Supprimer une action	16

Présentation

Ce document présente la gestion des actions commerciales.

1 - Créer une action commerciale

1 - Depuis la liste des contacts

Pour créer une action, cliquer sur le bouton



Mes Contacts

Rechercher votre client ou prospect dans la liste, puis créer votre action grâce au bouton suivant :



- ✓ Exemple : Je souhaite envoyer un mail à une liste de contacts

2 - Depuis la fiche contact

Cliquer sur le bouton



Mes Contacts

Rechercher votre client ou prospect dans la liste, ouvrir la fiche de votre contact, puis créer votre action.

- ✓ Exemple : Je souhaite envoyer un mail à un seul contact

3 - Depuis les groupes et projets

Depuis le tableau de bord vous pouvez accéder aux groupes et projets de la GRC.

Cliquer sur le bouton



Groupes et Projets

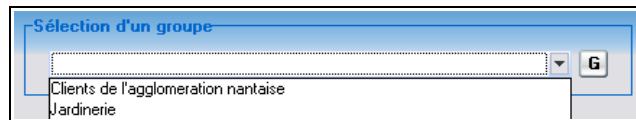
Vous allez pouvoir créer des actions par groupe ou par projet :



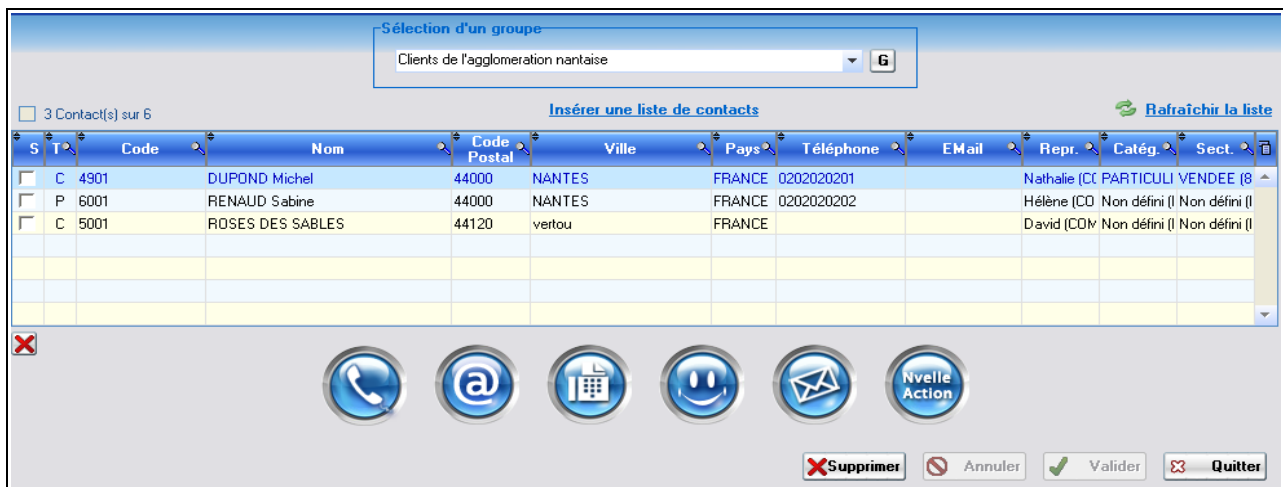
- ✓ Exemple : Je souhaite envoyer un mail à tous les contacts d'un groupe ou d'un projet.

A - Groupes

Sélectionner un groupe dans le menu déroulant :





Les contacts rattachés au groupe s'afficheront à l'écran :





S	T	Code	Nom	Code Postal	Ville	Pays	Téléphone	EMail	Repr.	Catég.	Sect.
<input type="checkbox"/>	C	4901	DUPOND Michel	44000	NANTES	FRANCE	0202020201		Nathalie (CO	PARTICULI	VENDEE (8
<input type="checkbox"/>	P	6001	RENAUD Sabine	44000	NANTES	FRANCE	0202020202		Hélène (CO	Non défini (I	Non défini (I
<input type="checkbox"/>	C	5001	ROSES DES SABLES	44120	vertou	FRANCE			David (CO	Non défini (I	Non défini (I


Vous allez pouvoir créer vos actions.

Vous pouvez également insérer une liste de contacts en cliquant sur le bouton 

Cocher les contacts que vous souhaitez importer puis cliquer sur le bouton 

Ensuite, cliquer sur le bouton  pour enregistrer votre importation.

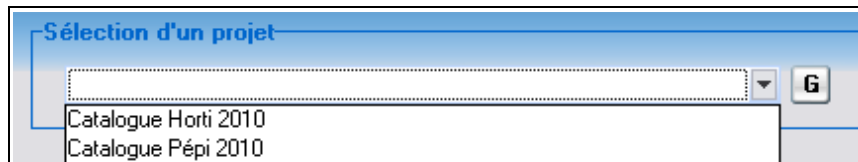
Pour supprimer un contact de la liste, se positionner sur le contact concerné, cliquer sur le bouton  puis sur le bouton  pour enregistrer votre suppression.

Pour créer un nouveau groupe vous pouvez cliquer sur le bouton 

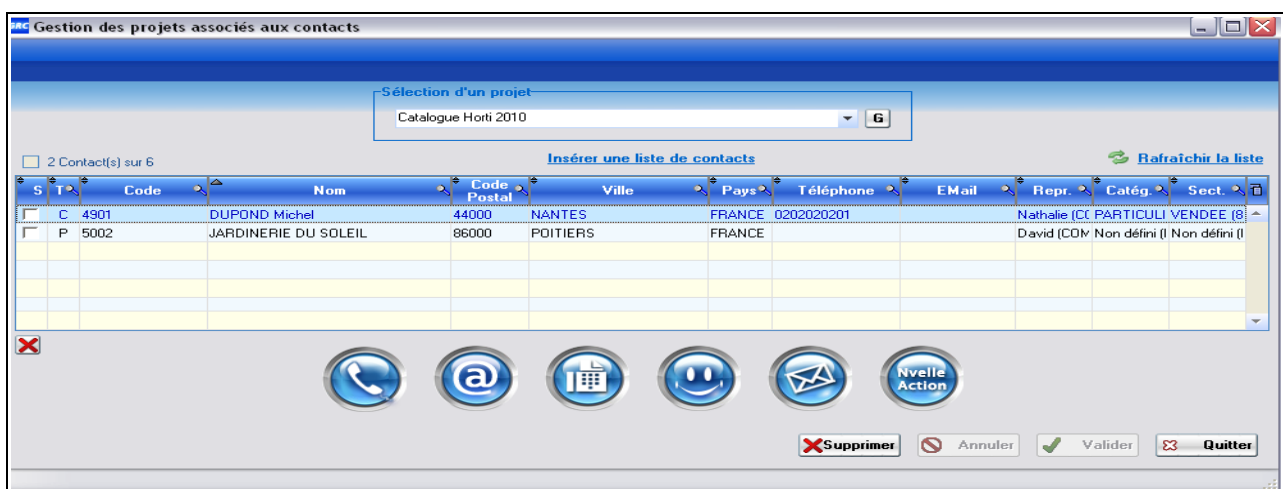
Pour plus d'informations sur la création de groupe, voir la fiche thématique « [Le paramétrage](#) ».

B - Projets


Sélectionner un projet dans le menu déroulant :




Les contacts rattachés au projet s'afficheront à l'écran :






Vous allez pouvoir créer vos actions.

Vous pouvez également insérer une liste de contacts en cliquant sur le bouton 

Cocher les contacts que vous souhaitez importer puis cliquer sur le bouton 

Ensuite, cliquer sur le bouton  pour enregistrer votre importation.

Pour supprimer un contact de la liste, se positionner sur le contact concerné, cliquer sur le bouton  puis sur le bouton  pour enregistrer votre suppression.

Pour créer un nouveau projet vous pouvez cliquer sur le bouton 

Pour plus d'informations sur la création des projets, voir la fiche thématique « [Le paramétrage](#) ».





2 - Les différents types d'actions

Voici les différentes actions possibles :

- Contact téléphonique
- Envoi de mail
- Envoi de fax*
- Visite
- Publipostage*
- Nouvelle action



Lors de la création d'une action, vous devez saisir une date qui servira à affecter un statut à l'action :

-  En retard : Les actions qui sont en retard (Antérieures à la date du jour)
-  Aujourd'hui : Les actions que vous avez à faire aujourd'hui (Date du jour)
-  Plus tard : Les actions à faire plus tard (Postérieures à la date du jour)
-  Clôturées : Les actions qui sont terminées et archivées.

* Bientôt disponible.

1 - Appel téléphonique

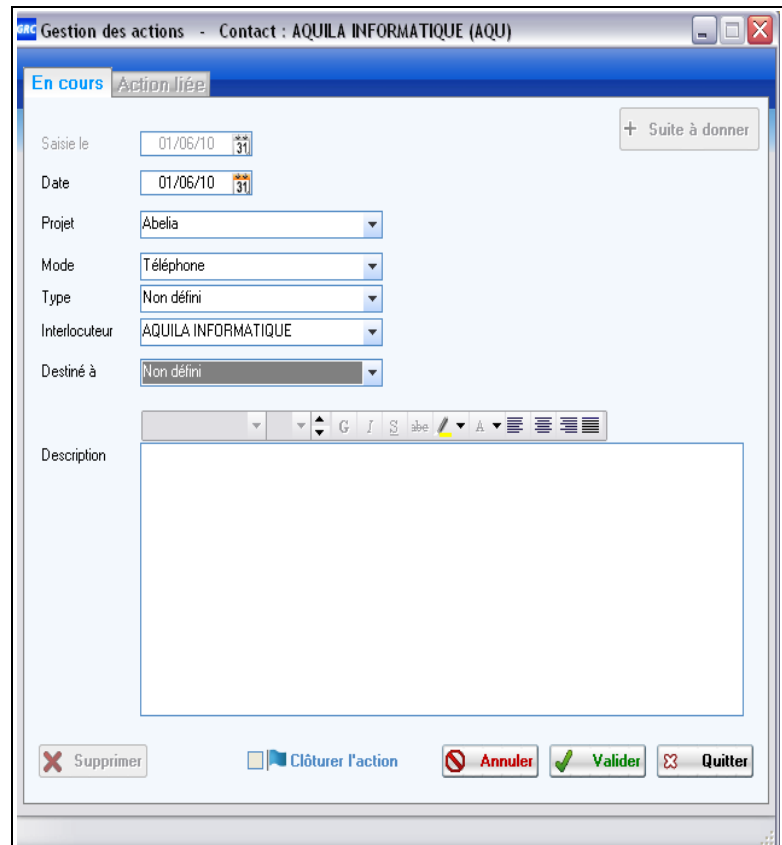
Cliquer sur le bouton




Un formulaire de contact s'affiche :

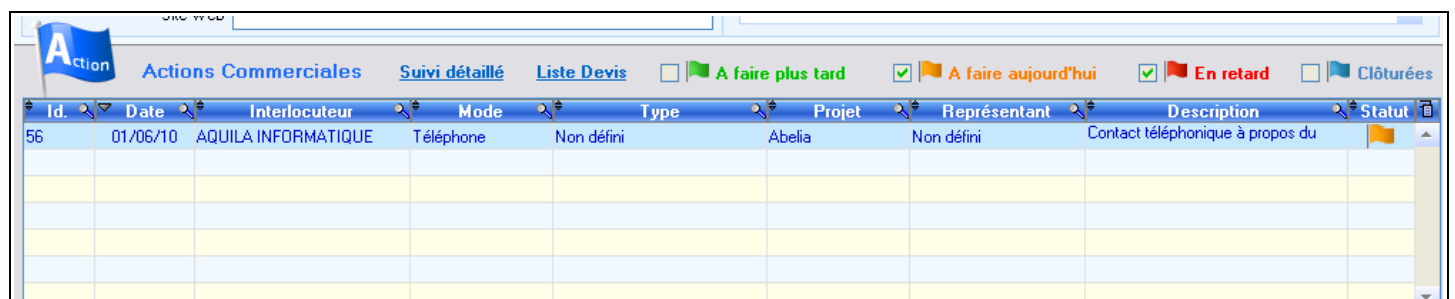
Vous allez devoir saisir :

- la date
- le projet
- le type
- l'interlocuteur
- le destiné à
- le descriptif de l'appel



Ensuite, cliquer sur le bouton  pour enregistrer votre action.

L'action apparaîtra dans le tableau des actions, en bas de la fiche de votre contact :



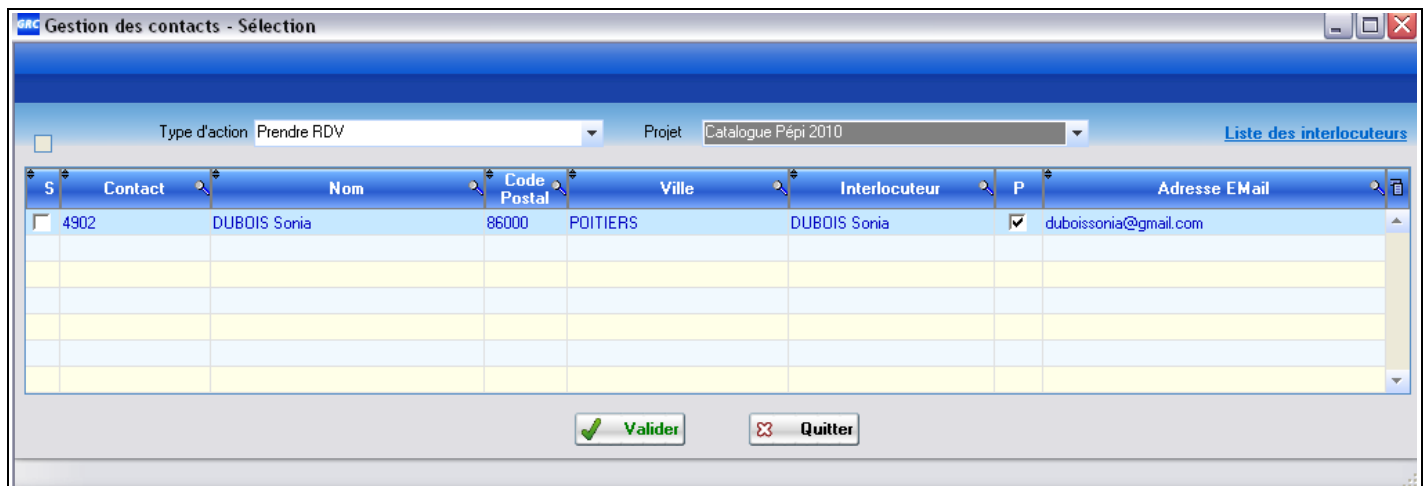
Id.	Date	Interlocuteur	Mode	Type	Projet	Représentant	Description	Statut
56	01/06/10	AQUILA INFORMATIQUE	Téléphone	Non défini	Abelia	Non défini	Contact téléphonique à propos du	

2 - Envoi de mail

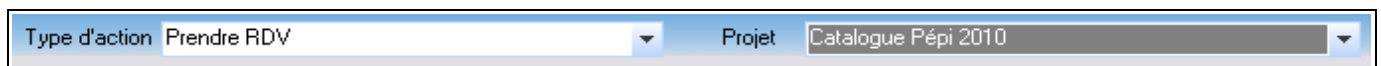
Cliquer sur le bouton



Une fenêtre s'affiche afin de sélectionner le ou les interlocuteurs de votre contact, ainsi que le type d'action et le projet :



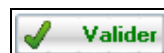
sélectionner le type d'action et le projet dans le menu déroulant :



Pour sélectionner un interlocuteur, il suffit de cocher la case



Ensuite cliquer sur le bouton



Attention, pour pouvoir envoyer un mail, votre interlocuteur doit avoir une adresse Email de renseignée.

Vous pouvez envoyer un mailing à vos clients ou prospects, il suffit juste de cocher plusieurs contacts :

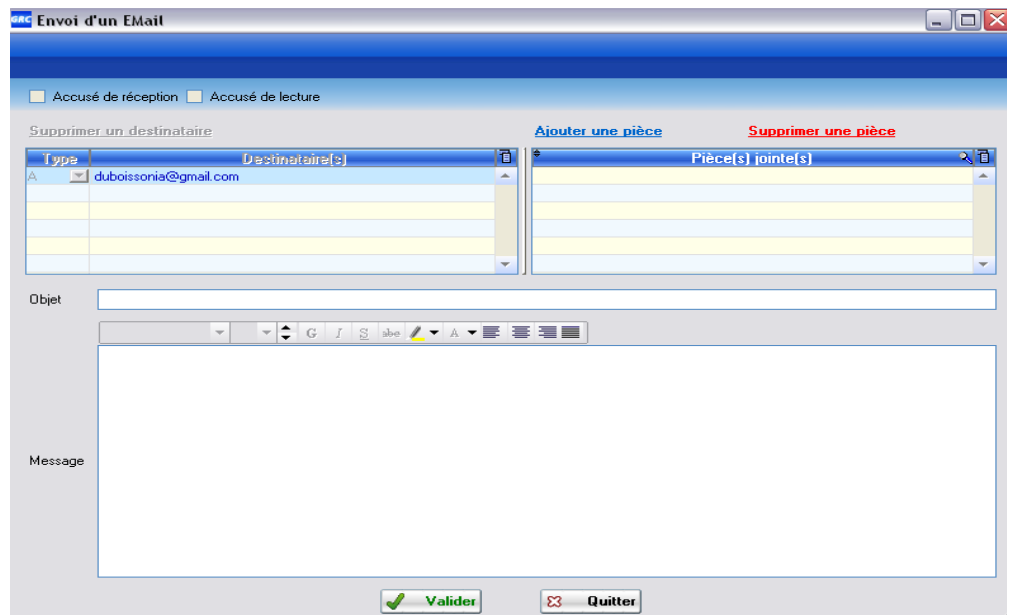
S	Contact	Nom
<input type="checkbox"/>	4902	DUBOIS Sonia
<input checked="" type="checkbox"/>	4901	DUPOND Michel
<input checked="" type="checkbox"/>	5002	JARDINERIE DU SOLEIL
<input checked="" type="checkbox"/>	6001	RENAUD Sabine

Saisir :

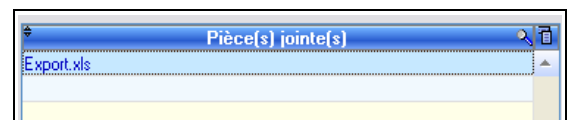
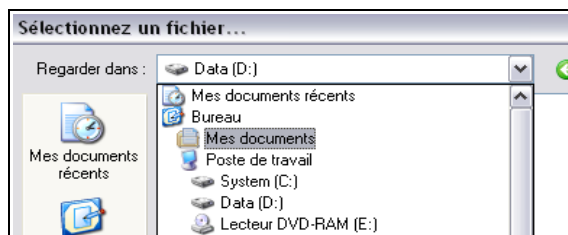
- un objet
- un message
- éventuellement rattacher des fichiers

Pour rattacher un fichier cliquer sur

[Ajouter une pièce](#)



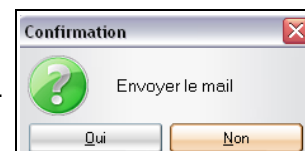
Puis sélectionner votre fichier :



Vous pouvez supprimer la pièce jointe avec le bouton [Supprimer une pièce](#)

Enfin, cliquer sur le bouton [Valider](#) lorsque vous avez terminé la rédaction de votre mail.

Un message de confirmation s'affichera, cliquer sur Oui pour envoyer le mail.



L'action sera automatiquement archivée.

3 - Nouvelle visite

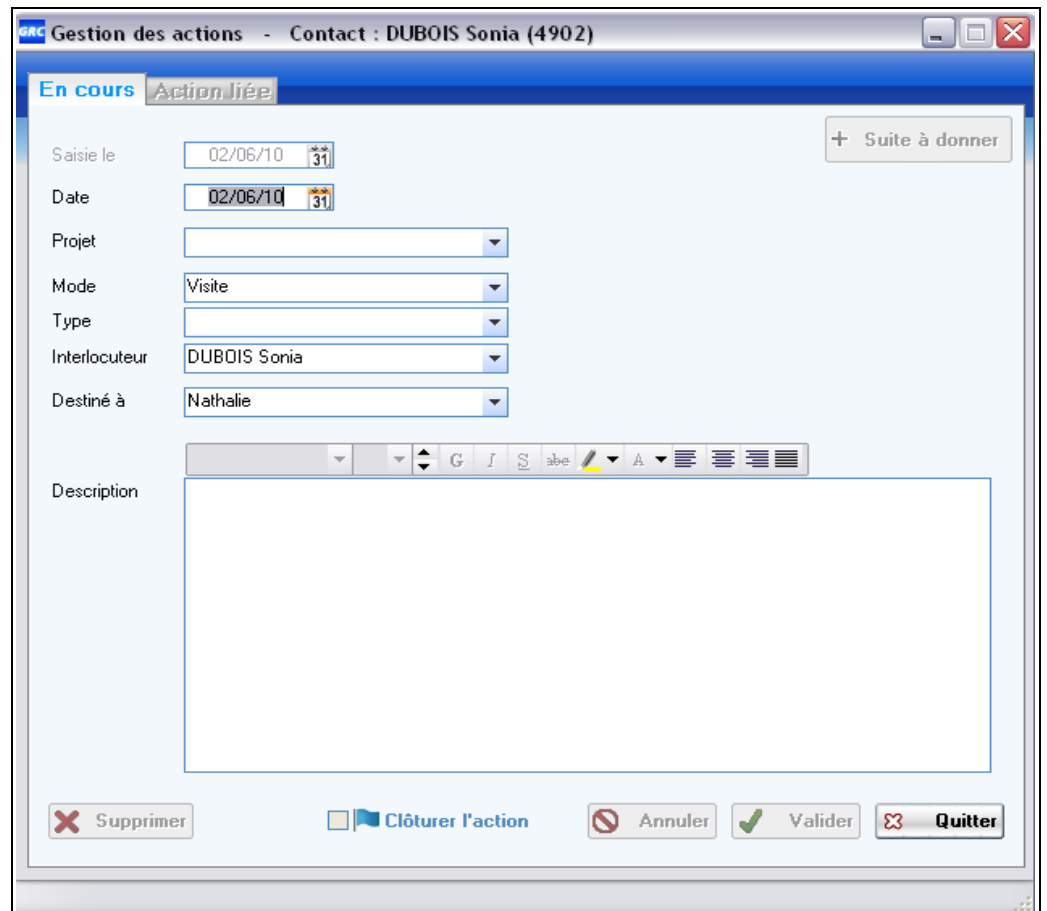
Cliquer sur le bouton :



Il s'agit du même formulaire qu'un appel téléphonique :

Vous allez devoir saisir :

- la date
- le projet
- le type
- l'interlocuteur
- le destiné à
- le descriptif de l'appel



Ensuite cliquer sur le bouton



pour enregistrer votre action.

4 - Nouvelle action

Cliquer sur le bouton



Le fonctionnement reste le même qu'un appel téléphonique ou une nouvelle visite, sauf qu'il faudra choisir le mode de contact :

Mode	<input type="text"/>
Type	Devis
Interlocuteur	Email
Destiné à	Fax
	Publipostage
	Pulbipostage
	Téléphone
	Visite

5 - Créer un devis

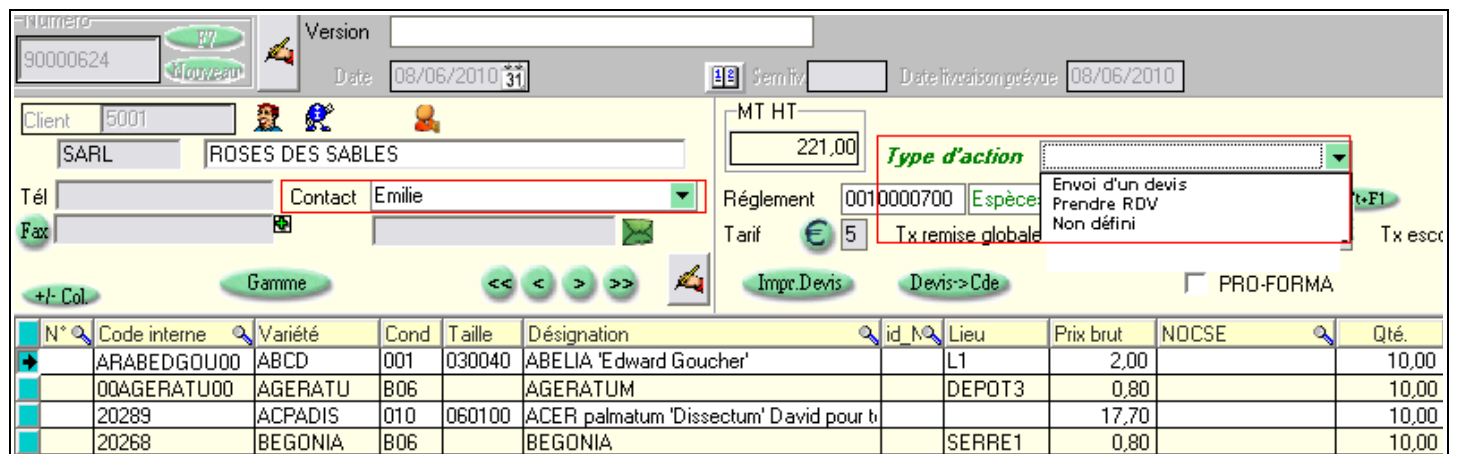
Créer votre devis comme d'habitude depuis Abelia.

Pour faire appel à un prospect cliquer sur le bouton :



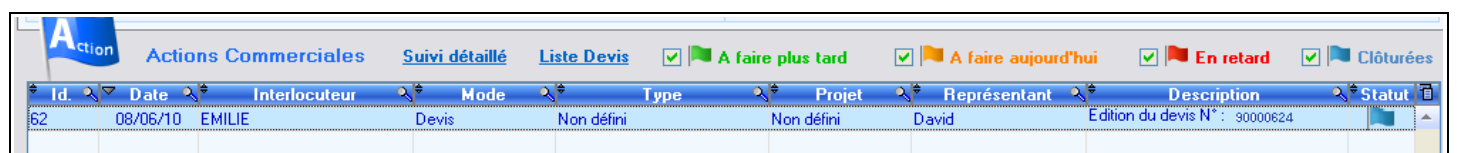
Vous retrouverez la liste de vos prospects.

Vérifier les zones « contact » et « type d'action » :



N°	Code interne	Variété	Cond	Taille	Désignation	id	Lieu	Prix brut	NOCSE	Qté.
	ARABEDGOU00	ABCD	001	030040	ABELIA 'Edward Goucher'		L1	2,00		10,00
	00AGERATU00	AGERATU	B06		AGERATUM		DEPOT3	0,80		10,00
	20289	ACPADIS	010	060100	ACER palmatum 'Dissectum' David pour b			17,70		10,00
	20268	BEGONIA	B06		BEGONIA		SERRE1	0,80		10,00

A l'impression du devis, une action sera automatiquement créée et clôturée dans la GRC :

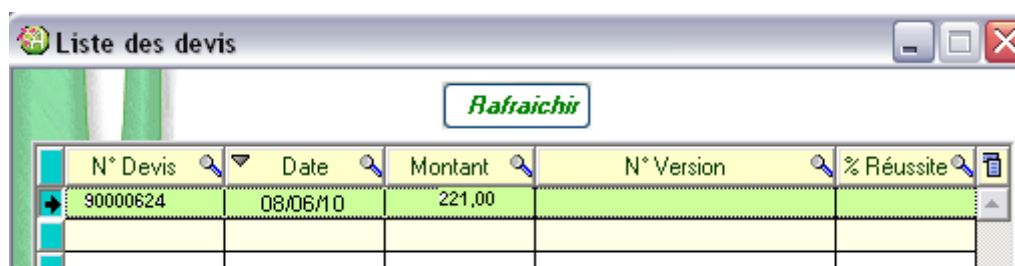


Id	Date	Interlocuteur	Mode	Type	Projet	Représentant	Description	Statut
62	08/06/10	EMILIE	Devis	Non défini	Non défini	David	Edition du devis N° : 90000624	

Vous pouvez consulter votre devis depuis la fiche contact dans la GRC via le bouton

[Liste Devis](#)

La liste des devis s'affichera. Double cliquer sur la ligne pour ouvrir le devis :



N° Devis	Date	Montant	N° Version	% Réussite
90000624	08/06/10	221,00		

3 - Rechercher une action commerciale

1 - Depuis le tableau de bord

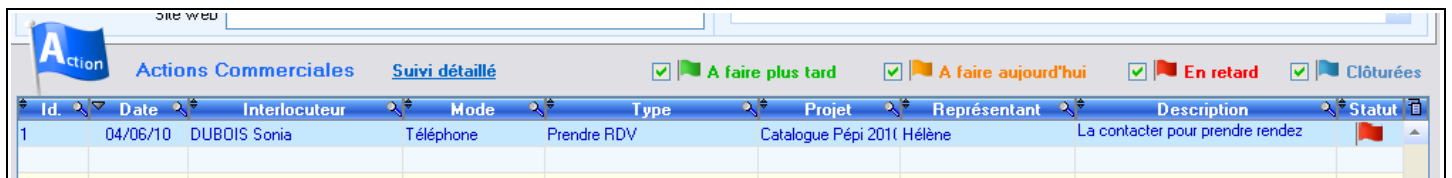
Par défaut lorsque vous arrivez sur l'écran de la GRC, toutes les actions en cours sont affichées.

Le fonctionnement reste le même que depuis la fiche d'un contact, double cliquer sur la ligne pour afficher l'action.

Pour plus d'informations sur le tableau de bord, voir la fiche thématique « [Le tableau de bord](#) »

2 - Depuis la fiche contact

Vous retrouvez toutes les actions de votre contact en bas de sa fiche :

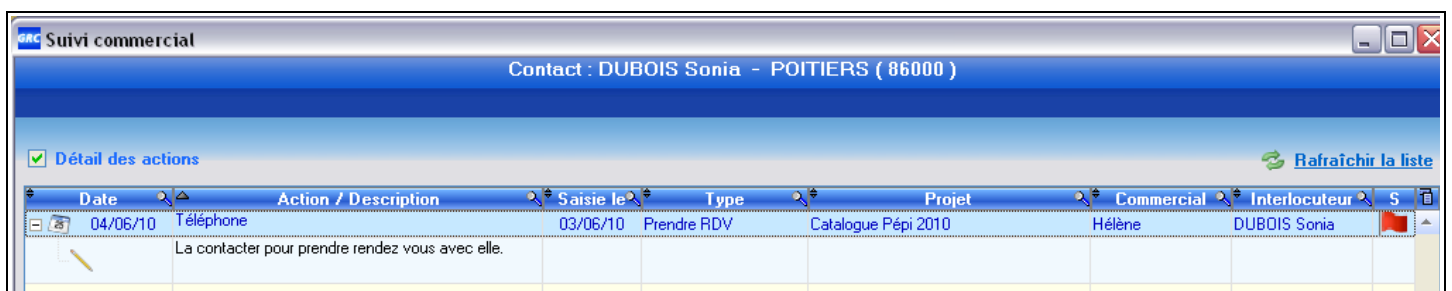


Actions Commerciales								
Suivi détaillé								
<input checked="" type="checkbox"/> A faire plus tard <input checked="" type="checkbox"/> A faire aujourd'hui <input checked="" type="checkbox"/> En retard <input checked="" type="checkbox"/> Clôturées								
Id.	Date	Interlocuteur	Mode	Type	Projet	Représentant	Description	Statut
1	04/06/10	DUBOIS Sonia	Téléphone	Prendre RDV	Catalogue Pépi 2011	Hélène	La contacter pour prendre rendez	

Vous pouvez afficher les actions :

- A faire plus tard
- A faire aujourd'hui
- En retard
- Clôturées

Vous pouvez afficher un suivi détaillé en cliquant sur le bouton [Suivi détaillé](#)



Suivi commercial							
Contact : DUBOIS Sonia - POITIERS (86000)							
<input checked="" type="checkbox"/> Détail des actions Rafraîchir la liste							
Date	Action / Description	Saisie le	Type	Projet	Commercial	Interlocuteur	S
04/06/10	Téléphone La contacter pour prendre rendez vous avec elle.	03/06/10	Prendre RDV	Catalogue Pépi 2010	Hélène	DUBOIS Sonia	

3 - Suivi

Vous pouvez également faire une recherche par représentant ou par projet.

Cliquer sur le bouton



Suivi

Pour plus d'informations sur le fonctionnement du suivi, voir la fiche thématique « [suivi des actions](#) ».

4 - Modifier une action

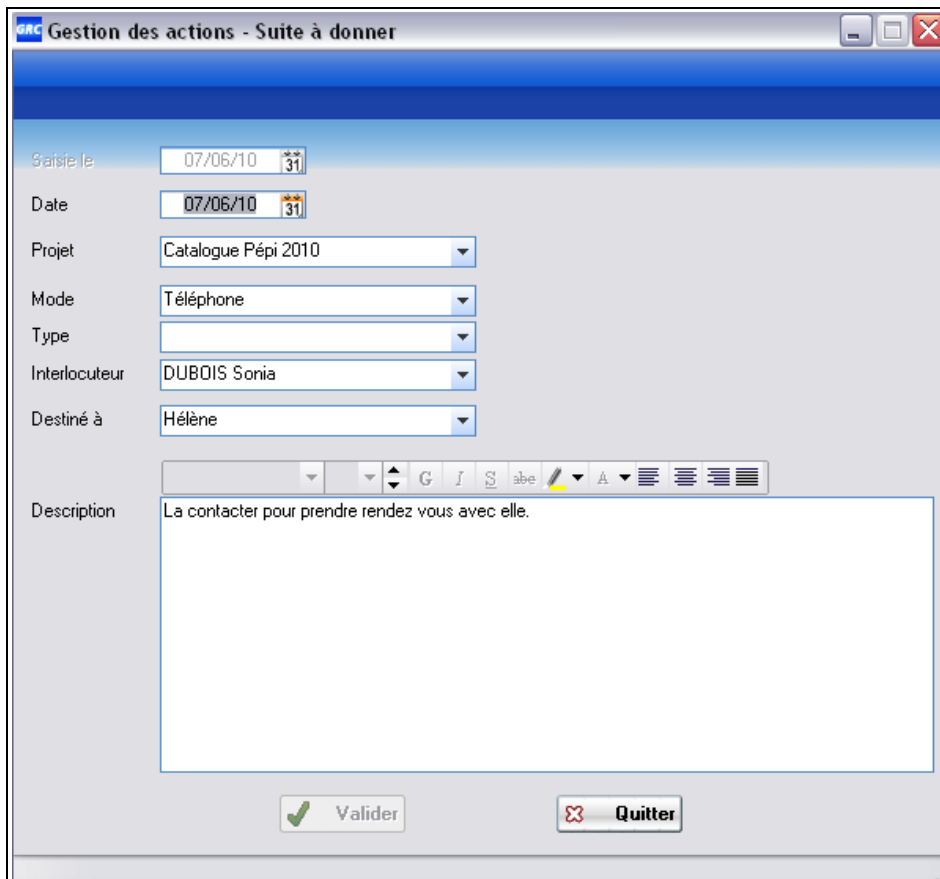
Pour modifier une action, il vous suffit de double cliquer sur l'action puis modifier les informations.

Cliquer sur le bouton  pour enregistrer vos modifications.

Vous pouvez également donner suite à une action, cela vous permet de clôturer l'action sur laquelle vous êtes et d'en ré ouvrir une pour ce même contact.

Lorsque vous êtes sur une action, cliquer sur le bouton .

Cela reprend automatiquement les informations de l'action précédente :

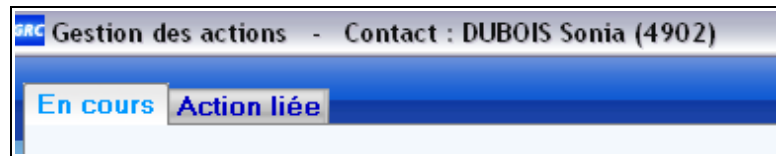


Modifier les informations puis cliquer sur le bouton .

Un message vous propose d'archiver l'action en cours



Ensuite lors de la consultation de votre action, l'onglet « Action liée » sera accessible :



L'action liée correspond à l'action initiale, qui vous a servi à créer une suite à donner.



Vous ne pouvez avoir qu'une seule action liée.

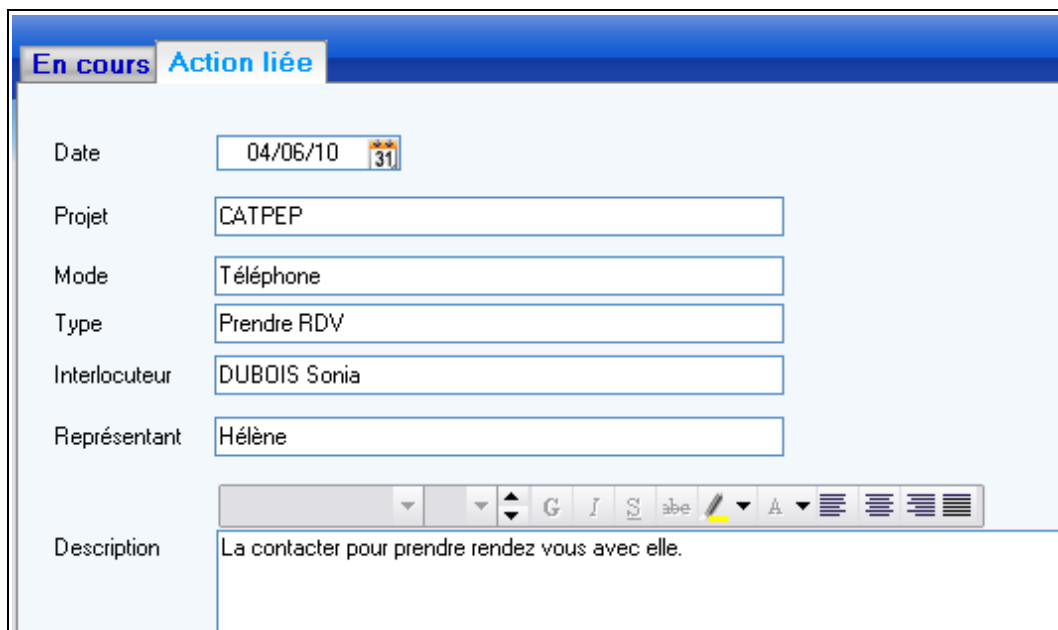
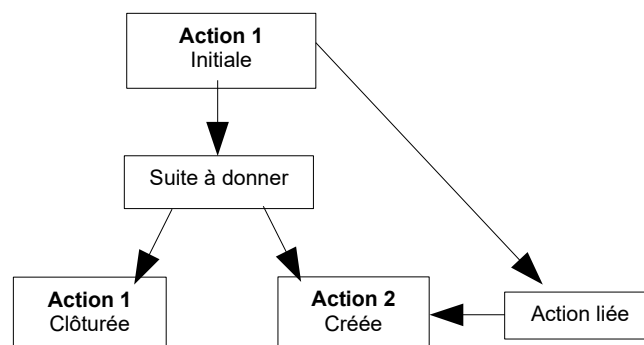
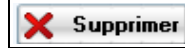


Schéma des actions « Suite à donner »



5 - Supprimer une action

Pour supprimer une action, il vous suffit de double cliquer sur l'action puis sur le bouton



Vous ne pouvez pas supprimer une action archivée.

Il vous faut d'abord décocher « Clôturer l'action »,



Puis cliquer sur le bouton



pour ensuite pouvoir supprimer l'action avec le bouton.

