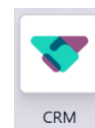


6.01 - Créer une piste et la transformer en opportunité

1. Installer et paramétrer le module CRM

- **Installer le module CRM**

- Activez le module **APPS**.
- Cliquez sur le bouton **Installer** du module **CRM**.



- **Activer la gestion des pistes commerciales**

- Activez le module **CRM**.
- Cliquez sur le menu **Configuration** puis **Paramètres**.
- Affichez la zone **CRM** et activez la case **Pistes**.
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

2. Créer une piste commerciale

- Activez le module **CRM**.
- Cliquez sur le menu **Pistes**.
- Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
- Saisissez les caractéristiques de la piste.
- Ajoutez le commentaire éventuel au bas de la fiche.
- Cliquez sur le bouton .

3. Contacter le prospect

- **Envoyer un email**

- Cliquez sur le bouton **Action**  et sélectionnez l'option **Envoyer un e-mail**.
- Sélectionnez ou saisissez le destinataire, l'objet du Mél et le message commercial.
- Cliquez sur le bouton **Envoyer**.

- **Envoyer un message**

- Faites défiler l'écran vers le bas et cliquez sur le bouton **Envoyer un message**.
- Saisissez votre message et cliquez sur le bouton **Envoyer**.
- ⇒ La zone des flux de communication affiche les messages et documents échangés.
- Cliquez sur le lien **Pistes** pour afficher les pistes.
- ⇒ L'écran affiche la piste créée en mode liste.
- Cliquez l'outil **Kanban**  pour afficher la piste dans une tuile.

4. Convertir une piste en opportunité

- Activez le module **CRM**.
- Cliquez sur le menu **Pistes**.
- Cliquez sur la piste à transformer en opportunité.
- Cliquez sur le bouton **Convertir en opportunité**.
- Sélectionnez le commercial à l'origine de l'opportunité et précisez si le prospect doit être un nouveau client.
- Cliquez sur le bouton **Créer une opportunité**.
- ⇒ L'opportunité est affichée à l'écran et la fiche client a été créée.

5. Afficher le pipeline

- Cliquez sur le menu **Ventes** puis **Mon pipeline**.
- Désactivez les filtres éventuels.
- Cliquez sur la piste qui est à présent qualifié.
- Précisez le montant potentiel de l'opportunité et sa probabilité de réussite en pourcentage.
- Cliquez sur le bouton .

6. Visualiser la situation dans le Pipeline

- **Afficher l'opportunité**

- Activez le module **CRM**.
- Désactivez le filtre éventuel pour afficher toutes les pistes en cours et activez l'affichage Kanban .
- ⇒ Les pistes sont affichées.
- Cliquez sur la piste à traiter pour réaliser des modifications.

- **Avancer ou reculer une piste**

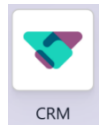
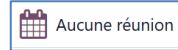
- Cliquez-glissez la piste dans la colonne souhaitée.

6.02 - Planifier des rencontres et créer un devis

1. Planifier un contact

• Placer les RDV

- Activez le module **CRM**.
- Désactivez le filtre éventuel pour afficher les opportunités actives.
- Cliquez sur l'opportunité à traiter.
- Cliquez sur le bouton **Aucune réunion**.
- Activez la semaine et cliquez sur le jour souhaité.
- Paramétrez le jour, l'heure et les caractéristiques de la réunion.
- Saisissez éventuellement un texte d'explication dans la zone **Note**.
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
- ⇒ Le rendez-vous est affiché sur le planning.
- Cliquez-glissez sur la bordure du RDV pour en modifier la durée ou cliquez-glissez le RDV pour le déplacer.
- Double-cliquez sur le RDV pour un paramétrage approfondi.



• Informer les participants

- Cliquez sur le bouton **Envoyer un e-mail** ou **Envoyer un message**.
- Saisissez le message.
- Cliquez sur le bouton **Envoyer**.
- ⇒ Le rendez-vous est affiché dans la fenêtre du client

2. Modifier un contact

- Activez le module **CRM**.
- Désactivez le filtre éventuel pour afficher les opportunités actives.
- Cliquez sur l'opportunité à traiter.
- Cliquez sur le bouton des réunions.
- Double-cliquez sur le RDV dans le planning.
- Modifiez éventuellement les personnes concernées par le RDV, la durée, etc.



3. Proposer un devis à l'opportunité qualifié

- Activez le module **CRM**.
- Désactivez les filtres éventuels pour afficher le Pipeline.
- Cliquez sur la piste à traiter.
- Cliquez sur le bouton **Nouveau devis**.
- ⇒ Le protocole est ensuite celui d'un devis traditionnel.

4. Mettre à jour le Pipeline

- Ouvrez le Pipeline.
- Désactivez les filtres éventuels.
- Cliquez-glissez l'opportunité dans la colonne **Proposition**.

6.03 - Créer, administrer et analyser un sondage

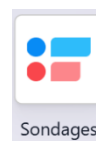
1. Installer le module sondages

- Activez le module **Apps**.
- Cliquez sur le bouton **Installer** du module **Sondages**.



2. Créer un sondage

- Activez le module **Sondages**.
- Cliquez sur le bouton **Nouveau**.



■ Saisir le titre de l'enquête

- Activez le bouton **Sondage** puis saisissez le titre du questionnaire.

■ Saisir la présentation (chapeau) de l'enquête

- Activez l'onglet **Description**.
- Saisissez et mettez en forme le texte de présentation du questionnaire (chapeau).

3. Créer les sections

Une section regroupe des questions autour d'un même thème.

- Activez l'onglet **Questions**.
- Cliquez le lien **Ajouter une section** et saisissez le titre de la 1^{re} section puis validez par la touche **[Entrée]**.
- Saisissez les 2 autres titres de section.

La corbeille à droite de la ligne permet de supprimer la section.

4. Saisir les questions

- **Question à choix multiples et réponse unique**

- Sélectionner le type **choix multiples et réponse unique**.
- Cliquez sur le lien **Ajouter une question**.
- Saisissez le libellé de la question puis sélectionnez le type de question à paramétrer.
- Cliquez sur le lien **Ajouter une ligne** et saisissez les modalités de réponses admises.
- Activez l'onglet **Options**.
- Activez l'option **Réponse obligatoire** si la réponse n'est pas facultative.
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer & Créer** pour sauvegarder la question et en créer une nouvelle.

- **Question texte**

- Sélectionner le type **Zone de texte** à plusieurs lignes ou à ligne unique.
- Paramétrez la question.
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer & Créer**.

- **Question matrice**

Les questions de type matrice permettent de regrouper dans un même tableau plusieurs questions dont les modalités de réponses sont identiques.

	Très agréable	Agréable	Peu agréable	Désagréable
Emplacement	☐	☐	☐	☐
Décoration	☐	☐	☐	☐
Choix d'articles	☐	☐	☐	☐

- Sélectionner le type **Matrice**.
- Dans la zone **Choix**, saisir les modalités de réponse.
- Dans la zone **Ligne**, saisir les questions.
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer & Créer**.

- **Question numérique**

- Sélectionner le type **Valeur numérique**.
- Paramétrer la question
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer & Fermer**.

- **Question date**

- Sélectionner le type **Date**.
- Paramétrer la question
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer & Fermer**.

Réponses	Description	Options
Choix		
⋮	Très agréable	
⋮	Agréable	
⋮	Peu agréable	
⋮	Désagréable	
Ajouter une ligne		
Lignes		
⋮	Emplacement	
⋮	Décoration	
⋮	Choix d'articles	

5. Structurer les questions dans les sections.

- Cliquez-glissez le bouton de déplacement  de la question dans la section souhaitée.
- Positionnez toutes les questions dans les sections qui les concernent.

6. Tester le sondage

- Cliquez sur le bouton **Tester**.
- Cliquez sur le bouton **Lancer le sondage**.
- ⇒ La 1^{re} question est affichée.
- Répondez à la question puis cliquez sur le bouton **Continuer**.
- Lorsque le questionnaire est terminé, cliquez sur le bouton **Soumettre**.
- Cliquez sur le bouton **Soumettre** dans la fenêtre de confirmation.
- Cliquez sur l'option souhaitée dans la dernière fenêtre. Pour quitter le mode test cliquez sur le lien **Mes sondages**.

7. Administrer le sondage

- Activez le module **Sondages**.
- Cliquez sur le sondage à traiter.
 - ⇒ Le sondage est affiché.
- Cliquez sur le bouton **Partager**.
 - ⇒ Plusieurs modalités d'administration sont proposées.
- **Administrer par e-mail**
 - Activez le curseur **Envoyé par e-mail**.
 - Cliquez dans la zone **Destinataires** et sélectionnez l'option **Recherche Avancée...**
 - ⇒ La fenêtre de paramétrage des filtres est affichée.
 - Sélectionnez ou filtrez les destinataires du sondage.
 - Cliquez sur le bouton **Sélectionner**.
 - ⇒ Les contacts sont ajoutés dans la zone **Destinataires**.
 - Adaptez le sujet et le contenu du mél et pensez à indiquer une **date limite** de réponse.
 - Cliquez sur le bouton **Envoyer**.
- **Administrer le sondage en direct**
 - Copiez le lien affiché dans la fenêtre de partage.
 - Collez le lien dans le message qui sera envoyé sur les réseaux par exemple.

8. Afficher les résultats

- Activez le module **Sondages**.
- Cliquez sur le bouton **Voir les résultats**.
- Cliquez sur le sondage à traiter pour l'ouvrir.
 - ⇒ Les résultats sont affichés dans une feuille de réponses sous la forme de graphique ou de tableau.

9. Analyser les résultats

- Activez le module **Sondages**.
- Cliquez sur le bouton **Analyser les résultats**.
 - ⇒ Les réponses sont affichées dans un tableur à partir duquel il est possible de réaliser les traitements et les analyses souhaités. Il est possible d'exporter les données dans une feuille de calcul Excel par un simple copié-collé.

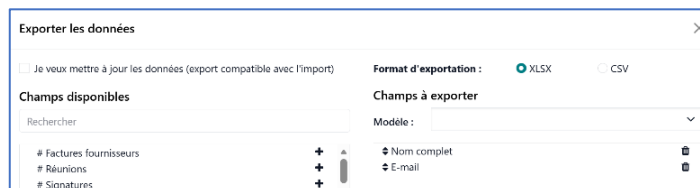
6.04 - Réaliser un mailing commerciale

1. Installer le module E-mail Marketing

- Activez l'écran d'accueil d'odoo.
- Cliquez sur le module **Apps**.
- Cliquez sur le bouton **Installer** du module **E-mail marketing**.

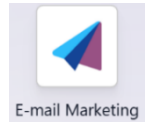
2. Créer la liste de contacts

- Activez le module **Ventes**.
- Cliquez sur le menu **Commandes** puis **clients**.
- Filtrez les clients cibles ou sélectionnez les clients en activant la case située à gauche des noms.
- Cliquez sur le bouton action  **Actions** puis sur l'option **Exporter**.
- Sélectionnez les champs à exporter dans la zone de gauche puis sélectionnez le format d'exportation.
- Cliquez sur le bouton **Exporter**.
 - ⇒ Le fichier Excel est enregistré dans le dossier téléchargement.
- Fermez la fenêtre de paramétrage.



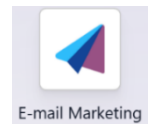
3. Créer et mettre en forme le modèle de document à utiliser

- Activez le module **E-mail Marketing**
- Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
- Saisissez le titre du mailing.
- Sélectionnez un modèle prédéfini ou le concevoir à partir d'un modèle vierge.
⇒ Un modèle vierge est affiché et des blocs de paramétrage sont affichés dans le volet droit.
- Cliquez glissez les bloc de texte du volet droit (**En-tête** par exemple) sur le corps de l'e-mail et saisissez une mise en forme de votre choix dans la liste proposée.
- Recommencer avec d'autres blocs afin d'y saisir un ou des messages optionnels.
- Saisir et mettre en forme les textes à l'aide des outils de l'onglet **Style**.
- Cliquez sur le bouton .



4. Copier/Coller les méls du fichiers Excel dans la liste de diffusion

- Cliquez sur le menu **Listes des diffusions** puis **Listes de diffusion**.
- Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
- Saisissez le nom de la liste de diffusion puis cliquez sur le bouton **Importer les contacts**.
- Ouvrez le fichier Excel conçu précédemment qui est dans le dossier téléchargements.
- Copiez les méls des clients et fermer la fenêtre Excel.
- Réactivez la fenêtre **E-mail marketing**.
- Cliquez sur le bouton **Importer des contacts**.
- Collez les méls dans la zone liste de contacts.
- Cliquez sur le bouton **Import**.
- Cliquez sur le menu **Mailings**.
- Cliquez sur l'e-mailing conçu précédemment.



5. Tester l'e-mailing

- Cliquez sur le bouton **Tester**.
- Cliquez sur le bouton **Envoyer le test**.

6. Planifier l'e-mailing

- Cliquez sur le menu **Mailings** puis sur l'e-mailing conçu précédemment afin de l'ouvrir.
- Cliquez sur le bouton **Planifier** et programmez la date à laquelle envoyer l'e-mailing.
- Cliquez sur le bouton **Planifier**.
⇒ La barre des tâches indique que l'e-mailing est dans la file d'attente ainsi que sa date de diffusion.