

Guide BasicCRM

Sommaire

Objet	Page
I - Se connecter	3
II - La page d'accueil	4
III - Les comptes	7
III.1 - Créer un compte	8
III.2 - La recherche simple	9
III.3 - La recherche avancée	10
III.4 - Les raccourcis	11
III.5 - La sélection multiple	11
III.6 - L'export	11
III.7 - La mise à jour globale	13
IV - Les contacts	14
V - Les opportunités	15
VI - L'agenda	16
VI.1 - La création d'un rendez-vous, appel, tâche	16
VI.2 - La clôture des actions	18
VI.3 - Le calendrier partagé	19
VI.4 - La programmation d'un RDV multi-utilisateurs	19
VII - Les emails	21
VIII - Les tableaux de bord	22
IX - A savoir aussi	23
IX.1 - Les leads	23
IX.2 - Les préférences d'un utilisateur	24
IX.3 - Changer son mot de passe	25
IX.4 - Retrouver son mot de passe oublié	25
IX.5 - Ajouter des utilisateurs	26
IX.6 - Modifier une liste de choix	27
IX.7 - Réaliser un import	29
X - Si vous avez des questions	30

I - Se connecter

Pour vous connecter, ouvrez votre navigateur internet et inscrivez l'adresse suivante :

<https://basiccrm.carrenet.net/lenomdevotresociete>

Inscrivez les nom d'utilisateur et mot de passe qui vous ont été communiqués dans votre email d'inscription.

BASICCRM Mon Compte Collaborateurs Déconnexion A propos de

Bienvenue
BASICCRM

Veuillez entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe

Nom d'utilisateur

Mot de passe

[Options](#)

Temps de réponse du serveur: 0.16 secondes
© 2004-2006 SugarCRM Inc. All Rights Reserved.

POWERED BY **SUGARCRM** HOSTED BY **CARRENET**

Cliquez ensuite sur le bouton : Se connecter

II - La page d'accueil

La page d'accueil est composée d'objets configurables. 1 objet peut, par exemple, être une liste de rendez-vous, une liste de comptes (sociétés), un bloc note, ou encore un graphique d'opportunités (affaires).

Chaque objet est configurable, vous pouvez l'enlever, le déplacer ou, pour la plupart des objets, en modifier les propriétés.

Pour enlever un objet, cliquez sur la croix en haut à droite du rectangle de l'objet :



Nom de l'opportunité	Montant	Date de clôture souhaitée
4500 boites de Robusta	€25,500.00	22/11/2006
Vente de thé en gros	€83,922.00	30/11/2006
3000 machines à café	€10,000.00	30/11/2006
Achat de 2000 services à café	€8,500.00	21/12/2006
Import de 5 tonnes de café en grain	€15,000.00	21/12/2006

Répondez Oui à la question posée et l'objet est immédiatement supprimé de votre page d'accueil.

Pour déplacer un objet, procédez par glisser-déposer.


Sélectionnez l'objet que vous souhaitez déplacer en plaçant votre souris au milieu de la barre de titre, une petite croix apparaît, maintenez la souris cliquée (clic gauche) et déplacez l'objet vers l'endroit où vous souhaitez le déplacer, en dessous ou au-dessus d'un autre objet, des pointillés apparaissent lorsque l'espace est libre et vous pouvez relâcher votre clic de souris.



Fermer	Sujet	Durée	Date de début	Heure de début
<input checked="" type="checkbox"/>	Rappel pour confirmation de RDV	0h00m	27/11/2006	10:30
<input checked="" type="checkbox"/>	Pour confirmation du RDV du 5/12	0h15m	29/11/2006	09:00

Pour ajouter des objets, cliquez sur le bouton Ajouter des objets en dessous de la barre des derniers éléments consultés. Une barre d'objets verticale apparaît à gauche. Cliquez une seule fois sur l'objet que vous souhaitez ajouter et il apparaît automatiquement au dessus de tous les autres objets. Vous pouvez à présent le déplacer à l'endroit souhaité. Lorsque vous avez ajouté les objets souhaités, cliquez sur le libellé Fermer en haut à gauche pour revenir à la barre de raccourcis classique.

Pour modifier les propriétés d'un objet, cliquez sur le petit crayon en haut à droite du rectangle de l'objet :



MES RDV						✎ ✕
						Début / Précédente (1 - 5 de 8) Suivante Fin
Fermer	Sujet	Lié à	Durée	Heure de début	Date de début	
✕	▼ Réunion produit	Danona	2h00m	14:00	28/11/2006	✎ ✕
✕	▼ Réunion d'information	Savy Conseil	1h00m	14:30	29/11/2006	✎ ✕

L'écran ci-dessous apparaît :



Mes RDV : Options

GÉNÉRAL

Titre:

Lignes affichées:

Afficher les colonnes: Fermer, Sujet, Lié à, Durée, Heure de début

Cacher les colonnes: Statut, Créé le, Modifié le, Créé par, Utilisateur

FILTRES

Mes RDV:

Sujet:

Date de début:

Statut: (Tenue, Non tenue)

Identifiant de l'équipe:

Affecté à: (Alain, Carine)

Vous pouvez changer le titre de l'objet, modifier le nombre de lignes affichées ainsi que les colonnes.

Vous avez enfin la possibilité de configurer le filtre d'affichage.

Cliquez ensuite sur le bouton Enregistrer et votre objet est modifié en fonction des préférences choisies.

Notez que certains objets ont des possibilités de modifications différentes en fonction de leur nature.

A partir de cette page d'accueil, vous avez la possibilité de créer différents éléments en fonction des droits qui vous ont été attribués.

Vous pouvez créer un contact, une société (compte), une opportunité etc....

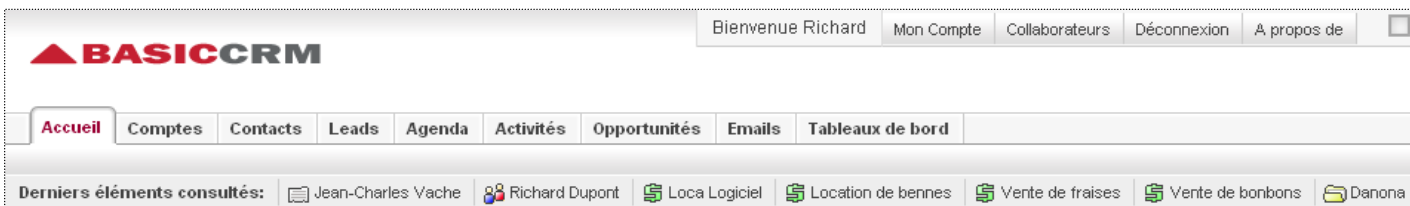
Pour cela cliquez simplement sur le libellé de l'élément que vous souhaitez créer.



La barre supérieure vous permet de revenir rapidement sur les derniers éléments que vous avez consultés.

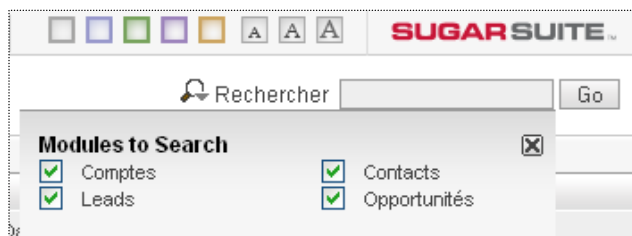
Un clic sur l'un des onglets vous donnera une liste de tous les comptes, si vous cliquez sur l'onglet comptes, votre agenda si vous cliquez sur l'onglet du même nom.

Tout en haut de votre écran, les boutons vous permettent de configurer vos préférences (Mon Compte (Cf. IX.2 page 24)), de voir la liste de vos collaborateurs (Collaborateurs) pour pouvoir les joindre au téléphone, ou encore de vous déconnecter de SugarCRM (Déconnexion).



Une fonction de recherche est aussi disponible en haut à droite. Elle permet par défaut de rechercher par *Contient*. Ainsi, si vous recherchez la société Danona, tapez « nona » et cliquez sur le bouton Go. La liste de tous les éléments contenant « nona » s'affiche, y compris les sociétés.

Vous pouvez réduire les modules dans lesquels la recherche s'effectue en cliquant sur la petite loupe à gauche du libellé Rechercher, ne sélectionnez que le module Comptes si vous souhaitez rechercher uniquement dans les sociétés.



III - Les comptes

Pour afficher une liste de comptes il suffit de cliquer sur l'intitulé de l'onglet du même nom.

Note : en fonction des droits qui ont été définis par votre administrateur vous pouvez avoir accès à toutes les sociétés en lecture mais pas forcément en modification...

COMPTES : ACCUEIL Impr

Recherche simple | Recherche avancée | Recherches et Formulaires enregistrés

Nom du Compte: Ville: Site internet: Téléphone:

Uniquement mes éléments:

Rechercher | Effacer

LISTE DES COMPTES

Export | Fusionner les doublons | Sélectionné: 0 | Début / Précédente (1 - 15 de 15) Suivant


<input type="checkbox"/> Nom du Compte ^	Type ^	Ville ^	Téléphone ^	Utilisateur
<input type="checkbox"/> ▾ Danona	Prospect	Paris	01 45 26 32 52	richard
<input type="checkbox"/> ▾ Siboni	Client	Paris	01 51 45 12 45	richard
<input type="checkbox"/> ▾ Davon & Fils	Prospect	Sèvres	01 42 53 62 50	richard
<input type="checkbox"/> ▾ Sinbad	Prospect	Nanterre	01 52 63 52 63	richard

Pour accéder rapidement à un compte, vous pouvez cliquer sur son nom. Vous pourrez alors visualiser l'ensemble des informations liées.

COMPTES: DANONA

Editer | Dupliquer | Supprimer

Voir le journal des modifications

Nom du Compte:	Danona	Téléphone:	01 45 26 32 52
Type:	Prospect	Fax:	01 45 26 30 00
Site internet:	www.danona.fr	Autre téléphone:	01 45 26 35 45
Source:	Site web	Email:	contacts@danono.fr
Membre de:	Pamela Interactive	Nb employés:	37
Secteur d'activité:	Consulting	Code NAF:	457T
Produit:	Produit 2	CA annuel:	€150 M
Affecté à:	richard	Modifié le:	05/02/2007 10:24 Par richard
		Créé le:	05/02/2007 10:13 Par richard
Adresse de facturation:	153 rue de Malte Paris 75020 France	 Copier...	Adresse de réception: 153 rue de Malte Paris 75020 France
Description:			

Pour modifier ce compte, si vous en avez le droit, vous pouvez cliquer sur le bouton **Editer** en haut à gauche de la fenêtre.

Pour revenir à la liste de comptes, cliquez sur l'intitulé de l'onglet Comptes.

Dans l'onglet Comptes, cliquez sur le raccourci : Créer un compte.



Saisissez ensuite les informations qui vous sont demandées :

- Le nom du compte est un champ obligatoire (il est marqué d'une astérisque rouge *).
- Le champ *Source* indique la manière dont nous est parvenue cette société.
- Le champ *Membre de* vous permet de spécifier si cette société appartient à d'autres sociétés.
- Le champ *Produit* est personnalisable (Cf. IX.6 page 27) et vous permet de dire quel est l'intérêt de cette société pour vos produits si c'est une société prospect ou si elle est cliente, quel est le produit acheté.

COMPTES:

Enregistrer Annuler

INFORMATIONS DU COMPTE

Nom du Compte: *	<input type="text" value="Ifromar"/>	Téléphone:	<input type="text" value="04 52 45 45 47"/>
Type:	<input type="text" value="Prospect"/>	Fax:	<input type="text" value="04 52 45 45 40"/>
Site internet:	<input type="text" value="http://www.ifromar.fra"/>	Autre téléphone:	<input type="text" value="04 52 45 45 41"/>
Source:	<input type="text" value="Site web"/>	Email:	<input type="text" value="contacts@ifromar.fra"/>
Membre de:	<input type="text"/> Sélectionner	Nb employés:	<input type="text" value="31"/>
Secteur d'activité:	<input type="text" value="Electronique"/>	Code NAF:	<input type="text" value="412H"/>
Produit:	<input type="text" value="Produit 2"/>	CA annuel:	<input type="text" value="30 M"/>
Affecté à:	<input type="text" value="richard"/> Sélectionner		

ADRESSES

Adresse de facturation:	<input type="text" value="24, Boulevard de l'Océan"/>	Adresse de réception:	<input type="text"/>	
Ville:	<input type="text" value="Nice"/>	>>	Ville:	<input type="text"/>
Département/Région:	<input type="text" value="Var"/>	<<	Département/Région:	<input type="text"/>
Code postal:	<input type="text" value="83100"/>		Code postal:	<input type="text"/>
Pays:	<input type="text" value="France"/>		Pays:	<input type="text"/>

Vous pouvez rechercher un compte par son nom, sa ville ou son site internet.

Dans l'exemple ci-dessous, nous recherchons toutes les sociétés dont le nom commence par *dan*.

COMPTES : ACCUEIL

Recherche simple Recherche avancée Recherches et Formulaires enregistrés

Compte: Ville: Site internet:

Uniquement mes éléments:

Dans l'exemple ci-dessous, nous recherchons toutes les sociétés dont le nom contient *ano* : les lettres recherchées sont entourées de pourcentage.

COMPTES : ACCUEIL

Recherche simple Recherche avancée Recherches et Formulaires enregistrés

Compte: Ville: Site internet:

Uniquement mes éléments:

Lorsque vous avez entrés les paramètres de votre recherche, cliquez sur le bouton Rechercher en dessous du formulaire de recherche.

Si vous souhaitez effacer tous vos critères précédents de recherche, cliquez sur le bouton Effacer.

Attention : toutes les recherches sont gardées en mémoire. Si vous allez sur un autre onglet et revenez sur l'onglet comptes à partir duquel vous avez déjà effectué une recherche, cette recherche sera conservée jusqu'à ce que vous cliquiez sur le bouton Effacer.

Recherche simple Recherche

Compte:

Uniquement mes éléments:

Si vous souhaitez n'afficher que les fiches sociétés qui vous sont attribuées (Affectée à = votre nom d'utilisateur), cochez simplement la case Uniquement mes éléments.

Uniquement mes éléments:

La recherche avancée (onglet suivant) fonctionne sur le même principe que la recherche simple mais vous disposez de critères plus nombreux.

Certaines recherches s'effectuent à partir de listes de choix pré-paramétrées.

Vous pouvez choisir plusieurs critères de recherche.

Dans l'exemple ci-dessous, nous recherchons les sociétés dont le secteur d'activité est chimique, qui sont des partenaires, affectées à Denise ou Richard et dont le code postal commence par 44.

COMPTES : ACCUEIL

Recherche simple | **Recherche avancée** | Recherches et Formulaires enregistrés

Nom du Compte:	<input type="text"/>	Téléphone:	<input type="text"/>
Site internet:	<input type="text"/>	Email:	<input type="text"/>
CA annuel:	<input type="text"/>	Code NAF:	<input type="text"/>
Secteur d'activité:	Chimique <input type="button" value="v"/>	N'importe quelle adresse:	<input type="text"/>
Type:	Partenaire <input type="button" value="v"/>	Département/Région:	<input type="text"/>
Source:	--Aucune-- <input type="button" value="v"/>	Ville:	<input type="text"/>
Produit:	--Aucune-- <input type="button" value="v"/>	Code postal:	44 <input type="text"/>
Nb employés:	<input type="text"/>	Pays:	<input type="text"/>
Affecté à:	alain <input type="button" value="v"/> denise <input type="button" value="v"/> richard <input type="button" value="v"/>		

La liste s'affiche lorsque vous cliquez sur le bouton Rechercher.

Vous pouvez ensuite enregistrer votre recherche en cliquant sur l'onglet Recherches et Formulaires enregistrés.

COMPTES : ACCUEIL

Recherche simple | Recherche avancée | **Recherches et Formulaires enregistrés**

Afficher les colonnes		Cacher les colonnes		Trier par colonne:	Nom du Compte <input type="button" value="v"/>
↑	Nom du Compte	←	Nb employés	Direction:	<input type="radio"/> Descending <input checked="" type="radio"/> Ascending
↓	Type		Source		
	Ville		Produit		
	Téléphone		Secteur d'activité		
	Utilisateur		CA annuel		
Sauvegarder cette recherche: ? <u>Partenaires secteur chimi</u> <input type="button" value="Enregistrer"/>				Recherches Sauvegardées Précédentes: ? --Aucune-- <input type="button" value="v"/>	

Donnez un nom à votre recherche dans la case : *Sauvegarder cette recherche*.

Vous pouvez afficher les colonnes souhaitées dans les listes en prenant un champ dans l'objet *Cacher les colonnes* et en les transférant (par un clic sur la flèche du milieu vers la gauche) dans l'objet *Afficher les colonnes*.

A droite du formulaire, vous pouvez trier votre liste en choisissant le champ de tri dans *Trier par colonne*, de manière croissante (*Ascending*) ou décroissante (*descending*)

Enfin, vous pouvez afficher les recherches précédentes.

III.4 - Les raccourcis

Lorsque vous affichez la liste des comptes, vous pouvez voir 2 petits boutons (toujours selon vos droits) à droite de chaque société.

<input type="checkbox"/> ▾ Siboni	Client	Paris	01 51 45 12 45	richard	 
<input type="checkbox"/> ▾ Davon & Fils	Prospect	Sèvres	01 42 53 62 50	richard	 

Le petit crayon vous permet d'éditer directement la fiche sans en consulter la vue détaillée.



Le petit ordinateur vous permet de consulter la vue détaillée de la même manière que lorsque vous cliquez sur le nom de la société qui apparaît en rouge.



III.5 - La sélection multiple

Une case à cocher apparaît aussi devant chaque société. Cela permet de sélectionner la société. Si vous cliquez sur la case à cocher juste avant la colonne *Nom du compte*, vous pouvez sélectionner toutes les sociétés affichées en même temps (par défaut 20 sociétés).

LISTE DES COMPTES	
→ Exporter Fusionner les doublons	
<input type="checkbox"/> Nom du Compte	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Danona	
<input type="checkbox"/> ▾ Siboni	
<input type="checkbox"/> ▾ Davon & Fils	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Sinbad	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Pubababar	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Laboratoires Balomos	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Sapro	
<input type="checkbox"/> ▾ Café Productions	

LISTE DES COMPTES	
→ Exporter Fusionner les doublons	
<input checked="" type="checkbox"/> Nom du Compte	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Danona	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Siboni	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Davon & Fils	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Sinbad	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Pubababar	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Laboratoires Balomos	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Sapro	
<input checked="" type="checkbox"/> ▾ Café Productions	

III.6 - L'export

Vous pouvez ensuite exporter (si vous en avez les droits) les comptes sélectionnés en cliquant sur le bouton Exporter. 3 options vous sont proposées :

- Exporter uniquement les enregistrements sélectionnés
- Exporter toute la page
- Exporter la liste entière, peu importe le nombre de sociétés sélectionnées.



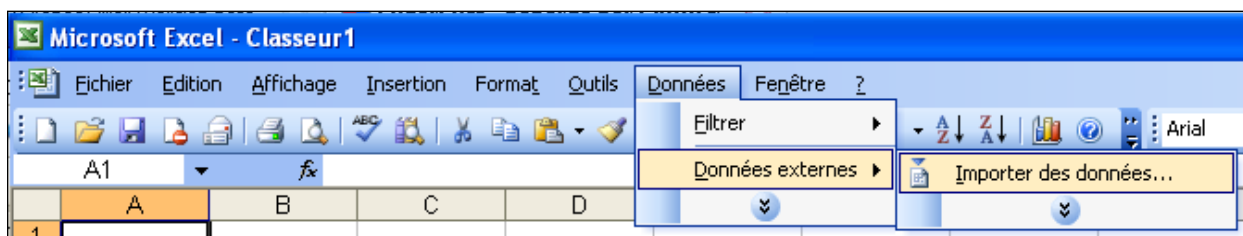
Les comptes sont alors exportés dans un fichier de type csv (séparés par des virgules) et il vous est demandé d'enregistrer le fichier à l'emplacement souhaité.



Pour ouvrir ce fichier dans Microsoft Excel par exemple.

Ouvrez un tableau vide dans Microsoft Excel 2003.

Allez dans le menu : Données / Données externes / Importer des données.



Allez chercher le fichier Accounts.csv à l'emplacement où vous l'avez enregistré. Cliquez sur le bouton Ouvrir.

Sélectionnez la case à cocher *Délimité* puis cliquez sur Suivant.

Sélectionnez virgule comme séparateurs puis cliquez sur Suivant.

Cliquez ensuite sur Terminer puis OK.

Vous obtenez le résultat affiché ci-dessous.

name	parent_id	account_type	industry	annual_revenue	phone_fax	billing_address_street	billing
Danona	f408f62d-f500-08c5-5f5e-45c6f5936b11	Prospect	Consulting	150 M	01 45 26 30 00	153 rue de Malte	Paris
Siboni		Customer	Engineering		01 42 56 23 52	17 rue de la paix	Paris
Davon & Fils		Prospect	Electronics		01 42 53 62 52	14 avenue Momo	Sèvres
Sinbad		Prospect			01 45 25 42 52	52 rue bernard jamo	Nanter
Pubababar		Customer			02 38 25 65 99	17 avenue de Paris	Tours
Laboratoires Balomos		Prospect			3 52 62 52 70	15 rue de la république	Strasb
Sapro		Customer			05 27 27 27 27	56 boulevard Pasteur	Toulou
Café Productions		Customer			04 52 63 52 99	122 avenue de la liberté	Lyon
Pamela Interactive		Customer			01 45 23 89 90	17 rue du suspense	Asnières
Savy Conseil		Customer			04 23 56 99 65	52 rue de Rome	Marse
Bide et Zic		Prospect			03 25 68 25 99	17 place Timbale	Metz
Banque Ouest		Customer			02 45 42 20 00	12 rue d'Alexandrie	Renne

La sélection de comptes vous permet aussi de faire des mises à jour globales.

Imaginons que vous souhaitez réaffecter certains comptes d'un collaborateur qui vous quitte à un nouveau collaborateur.

Vous pouvez faire une recherche avancée sur les comptes du collaborateur qui vous quitte.

Sélectionnez ensuite les comptes que vous souhaitez réaffecter au nouveau collaborateur (par défaut vous ne les sélectionnez que 20 par 20) mais si vous passez à la page suivante, les comptes précédents restent sélectionnés.

LISTE DES COMPTES

↔ Exporter | Fusionner les doublons | Sélectionné: 4

<input type="checkbox"/>	Nom du Compte
<input checked="" type="checkbox"/>	▼ Danona
<input type="checkbox"/>	▼ Siboni

Dans la partie basse de l'écran apparaît un rectangle de mise à jour globale.

Dans cet exemple, nous réaffectons les comptes sélectionnés à Richard.

MISE À JOUR GLOBALE

Modifier Supprimer

Affecté à: richard Sélectionner

Type: --Aucune-- ▼ Secteur

Cliquez ensuite sur le bouton Modifier et tous les comptes sélectionnés seront affectés à Richard.

Dans BasicCRM, vous pouvez ainsi changer le *type*, la *source*, le *secteur d'activité* et le *produit* d'une liste de comptes.

IV - Les contacts

Cliquez sur l'onglet Contacts pour afficher une liste de tous les contacts de BasicCRM.

CONTACTS : ACCUEIL

Recherche simple | Recherche avancée | Recherches et Formulaires enregistrés

Prénom: Nom: Nom du Compte: Uniquement mes éléments:

Rechercher | Effacer

LISTE DE CONTACTS

↳ Exporter | Fusionner les doublons | Sélectionné: 0

<input type="checkbox"/>	Nom	Fonction	Nom du Compte	Email	Téléphone	Utilisateur
<input type="checkbox"/>	Sandrine Bernardini	Responsable Projets	Siboni	sandrine@siboni.fr	01 42 56 23 51	richard
<input type="checkbox"/>	Mylène Davon	Directrice du personnel	Davon & Fils	davon@davon.com	01 42 53 62 41	richard
<input type="checkbox"/>	Bernard Freddy	Chargé de clientèle	Banque Ouest	bfreddy@bancoouest.fr	02 45 42 20 20	richard
<input type="checkbox"/>	Nathalie Kriche	Directrice artistique	Pubababar	nat@pubababar.com	02 38 25 65 32	richard
<input type="checkbox"/>	Fabien Mabrier	Directeur Technique	Compozen	fabienmabrier@compozen.fr	05 26 32 45 99	richard

Le module Contacts fonctionne exactement de la même manière que le module Comptes. Vous pouvez donc :

- Créer de nouveaux contacts.
- Réaliser des recherches simples, avancées et des sauvegardes de ces recherches.
- Exporter les données.
- Faire des mises à jour globales.

CONTACTS : SANDRINE BERNARDINI

Enregistrer | Annuler

INFORMATIONS SUR LE CONTACT

Prénom:	Madame Sandrine	Téléphone:	01 42 56 23 51
Nom: *	Bernardini	Portable:	06 35 23 65 23
Fonction:	Responsable Projets	Autre téléphone:	
Département:	Informatique	Fax:	01 42 56 23 52
Nom du Compte:	Siboni	Email:	sandrine@siboni.fr
Reporte à:		Autre email:	
Affecté à:	richard	Assistant(e):	Cathy
		Téléphone de l'assistant(e):	01 42 56 23 50

ADRESSES

Adresse principale:	17 rue de la paix	Autre adresse:	
Ville:	Paris	Ville:	
Département/Région:		Département/Région:	
Code postal:	75001	Code postal:	
Pays:	France	Pays:	

INFORMATION

Description:	Travaille essentiellement sur le projet Omega 2.
--------------	--

V - Les opportunités

Cliquez sur l'onglet Opportunités pour afficher une liste de toutes les opportunités de BasicCRM.

OPPORTUNITÉS : ACCUEIL

Recherche simple | Recherche avancée | Recherches et Formulaires enregistrés

Nom de l'opportunité: Nom du Compte: Uniquement mes éléments:

Rechercher | Effacer

LISTE DES OPPORTUNITÉS

↳ Exporter | Fusionner les doublons | Sélectionné: 0 | Début / Précédente (1 - 7 de 7) Suivant

<input type="checkbox"/> Opportunité	Nom du Compte	Etape de vente	Montant	Fermer	Utilisateur
<input type="checkbox"/> Vente de 10 Produits 1	Compozen	Chiffrage	€15.000,00	28/02/2007	richard
<input type="checkbox"/> 15 Produits 2	Danona	Négo./Corrections	€24.000,00	27/02/2007	richard
<input type="checkbox"/> Négociation de 7 produits 3	Vateau	Evaluation	€18.000,00	07/03/2007	richard
<input type="checkbox"/> Vente de 15 Produits 1	Davon & Fils	Ident. décideurs	€21.000,00	02/03/2007	richard
<input type="checkbox"/> 17 Produits 2	Laboratoires Balomos	Proposition/Devis	€19.000,00	07/03/2007	denise
<input type="checkbox"/> 7 Produits 3	Pubababar	Analyse besoins	€9.000,00	22/02/2007	alain

La partie Opportunités fonctionne exactement de la même manière que les parties Comptes et Contacts. Vous pouvez donc :

- Créer de nouvelles opportunités
- Réaliser des recherches simples, avancées et des sauvegardes de ces recherches.
- Exporter les données
- Faire des mises à jour globales.

OPPORTUNITÉS: VENTE DE 10 PRODUITS 1

Enregistrer | Annuler

Nom de l'opportunité: * Devise:

Nom du Compte: * Sélectionner Montant: *

Type: Date de clôture souhaitée: * (dd/mm/yyyy)

Origine du lead: Etape suivante:

Affecté à: Sélectionner Etape de vente: *

Description: Probabilité (%):

Comme nous le verrons ultérieurement (VIII page 22), il sera aussi possible de générer des tableaux de bord à partir de ces opportunités.

VI - L'agenda

Il est possible de lier des actions de l'agenda (rendez-vous, appels, tâches) à des comptes, des contacts et des opportunités.

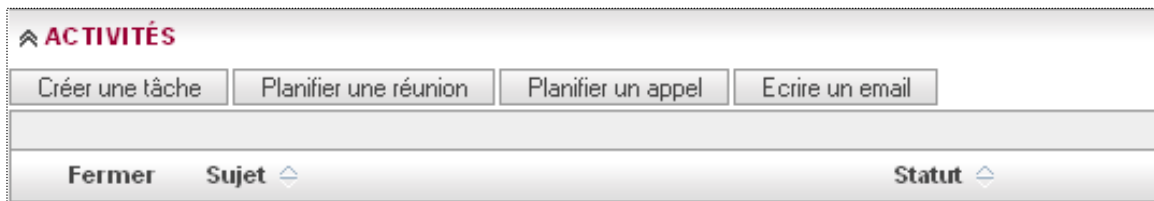
Une même action apparaîtra alors à 3 endroits différents :

- Dans l'onglet Activités des objets liés ou dans l'onglet Historique de ces mêmes objets si elle a été fermée.
- Dans l'agenda en fonction de la date choisie pour réaliser cette action.
- Dans l'onglet Activités en fonction de son type : rendez-vous, appel ou tâche.

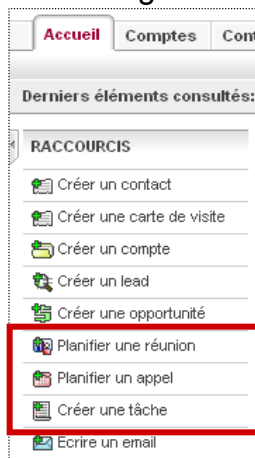
VI.1 - La création d'un rendez-vous, appel, tâche

A partir d'un objet contact, société ou opportunité, cliquez sur l'un des boutons suivants :

- Créer une tâche : pour créer une tâche. Notez qu'une tâche peut-être un appel sans date et heure fixes. Les tâches apparaissent à droite du calendrier (Onglet Agenda).
- Planifier une réunion : pour créer un rendez-vous ou une réunion.
- Planifier un appel : vous permet de créer un appel à une date et heure fixe (apparenté à un rendez-vous téléphonique).
- Ecrire un email : permet d'envoyer un email directement depuis SugarCRM.



Vous retrouvez aussi ces possibilités de programmation d'actions dans les raccourcis de la page d'accueil, dans les onglets Activités et bien sûr Agenda.



- Comme spécifié à la page précédente, vous pouvez programmer ces actions avec ou sans lien avec l'un des objets de la base.

- Si vous créez votre action directement depuis un contact, cette action sera par défaut liée au contact à partir duquel vous avez créé cette action. Idem pour une société ou une opportunité.

- Si vous créez une action depuis l'onglet activité ou agenda, il vous faudra préciser, si besoin, l'objet auquel est liée cette action.

- Lorsque vous créez une action, en fonction du type d'action, il vous est demandé un titre et des éléments liés à l'heure et à la durée.

Vous pourrez configurer une alerte sur une réunion ou un appel mais pas sur une tâche pour laquelle vous donnerez plutôt une date d'échéance.

Dans le champ *Description*, vous pouvez ajouter des commentaires mais aussi le compte-rendu de l'action lorsque vous la clôturerez.

Élément important : spécifiez bien la personne affectée à cette action (par défaut c'est vous) dans le champ *Affecté à*. Si vous programmez une action pour l'un de vos collaborateurs, elle apparaîtra dans son agenda.

Pour enregistrer l'action, cliquez sur le bouton Enregistrer.

RÉUNIONS:

Enregistrer Annuler Envoyer au participants Fermer et Créer Nouveau

Sujet: * Réunion produit Danona Statut: Planifiée

Emplacement: Dans leurs bureaux parisiens

Date et heure de début: * 16/02/2007 14:00 (23:00) Affecté à: richard Sélectionner

Durée: * 2 00 (heures/minutes) Compte Danona Sélectionner

Alerte: 30 minutes avant

Description: Leur montrer les nouvelles fonctions du produit 1

Cette action apparaîtra dans l'agenda de la personne affectée, dans la liste des activités, en fonction du type d'action et dans le ou les objets liés si vous l'avez précisé.

ACTIVITÉS

Créer une tâche Planifier une réunion Planifier un appel Ecrire un email

Debut Précédent

Fermer	Sujet	Statut	Contact	Date prévue	Responsable
	Réunion produit Danona	Planifiée		16/02/2007	richard

Lorsque vous affichez une liste d'actions, depuis la page d'accueil ou depuis l'onglet Activités d'un objet contact par exemple, certaines actions ont une date de couleur rouge ou orange.

- La couleur **rouge** indique que la date et l'heure de l'action sont dépassées.
- La couleur **orange** indique que l'action a lieu ce jour mais que l'heure n'est pas encore dépassée.

MES RDV					
< Début < Précédente (1 - 3 de 3) Suivante > Fin >>					
Fermer	Sujet	Lié à	Date de début	Heure de début	
	Présentation produit 2	Sapro	02/02/2007	12:15	
	Déjeuner avec Marie		05/02/2007	12:30	
	Réunion produit Danona	Danona	16/02/2007	14:00	

VI.2 - La clôture des actions

Lorsque vous avez terminé une action, il est préférable de la clôturer afin qu'elle soit transférée de l'onglet Activités à l'onglet Historique dans le contact et/ou dans la société liée.

Depuis l'onglet Activités d'un objet, cliquez sur la petite croix à gauche du nom de l'activité (*Sujet*), le détail de l'action apparaît aussitôt. Le statut de l'action est *Tenue* (pour un appel ou une réunion) indiquant que l'action a été réalisée. Vous pouvez aussi saisir un commentaire de clôture dans le champ *Description* de l'action. Il est conseillé de laisser une ligne vide entre le commentaire de la création d'action et celui de la fermeture. Cliquez ensuite sur le bouton Enregistrer.

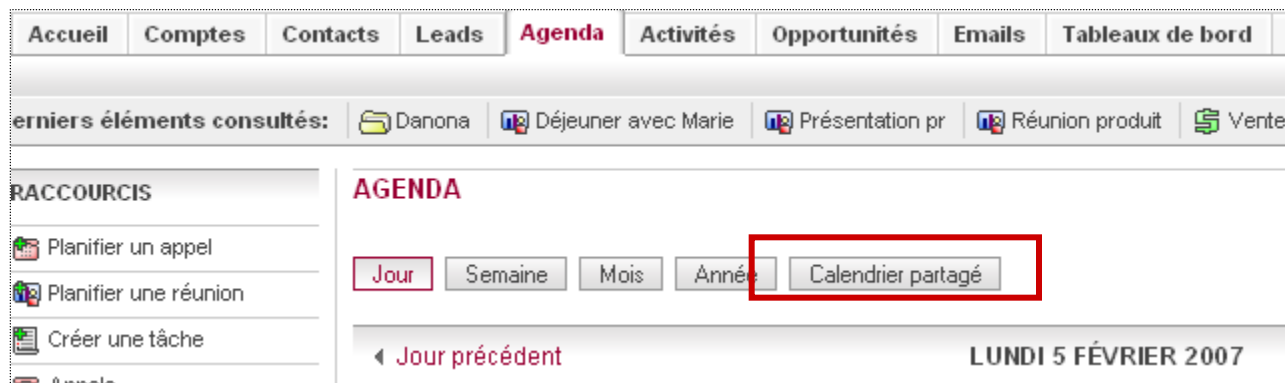
ACTIVITÉS					
Créer une tâche Planifier une réunion Planifier un appel Ecrire un email					
Fermer	Sujet	Statut	Contact	Date prévue	Responsable
	Réunion produit Danona	Planifiée		16/02/2007	richard

HISTORIQUE					
Créer une note ou un fichier attaché Archiver email Voir le résumé					
Sujet	Statut	Contact	Date de modification	Responsable	
Présentation produit 2	Tenue		05/02/2007 12:19	richard	
Proposition produit 2	Archivé		13/12/2006 17:00	richard	
Compte rendu première réunion Produit 3	Note		05/02/2007		

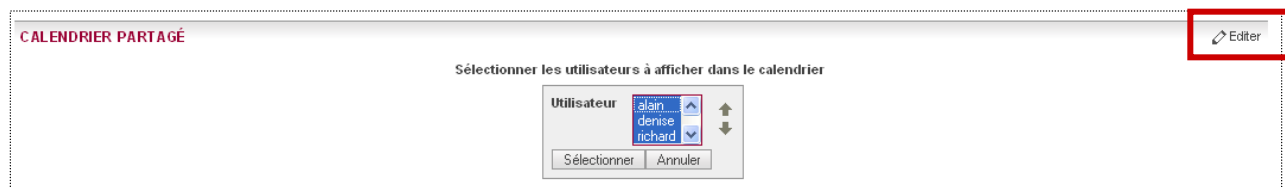
Cette clôture peut aussi être directement effectuée depuis les objets *Mes appels* ou *Mes RDV* de la page d'accueil.

Depuis l'onglet Agenda vous pouvez consulter votre propre calendrier.

Vous pouvez aussi cliquer sur le bouton Calendrier partagé pour consulter plusieurs calendriers simultanément.



Depuis la fonction Calendrier partagé, en cliquant sur le bouton Editer vous pouvez choisir les utilisateurs que vous souhaitez consulter. Si vous voulez visualiser le calendrier de plusieurs utilisateurs simultanément, garder la touche *Ctrl* du clavier cliquée, pendant que vous sélectionnez les utilisateurs.



VI.4 - La programmation d'un RDV multi-utilisateurs

Vous pouvez associer plusieurs collaborateurs ou contacts à une seule action. Pour cela, procédez de la manière suivante :

- Créez simplement une action.
- Dans la partie inférieure de l'écran (rectangle *Ajouter des participants*), cherchez un collaborateur ou utilisateur par son prénom, nom de famille ou Email puis cliquez sur le bouton Rechercher.
- Lorsque vous avez trouvé le collaborateur souhaité, cliquez sur le bouton Ajouter à droite de sa ligne.
- Si ce collaborateur est déjà occupé, vous verrez une zone **violette** apparaître indiquant les heures qu'il a déjà réservées. Si la zone apparaît en **rouge**, cela signifie qu'il est déjà occupé dans les heures que vous souhaitez réserver pour lui.

RÉUNIONS: RÉUNION COMMERCIALE

Enregistrer Annuler Envoyer au participants Fermer et Créer Nouveau

Sujet: * Réunion commerciale Statut: Planifiée

Emplacement: Bureau de Marseille

Date et heure de début: * 12/02/2007 10:00
(dd/mm/yyyy) (23:00)

Affecté à: richard Sélectionner

Durée: * 1 30 (heures/minutes) Compte Sélectionner

Alerte:

Description: Ordre du jour :
Le projet Danona.
Les vacances d'Alain.
Primes de fin d'année.
Objectifs de la nouvelle année.

Enregistrer Annuler Envoyer au participants Fermer et Créer Nouveau

PLANIFICATION

LUNDI 12 FÉVRIER 2007										
	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	
Richard Collibert					■	■		■	■	Eff.
Nikamouk Foucher										Eff.
Francesco Paponovitch										Eff.

Lorsque vous avez terminé et avant de sauvegarder cette action, vous pouvez cliquer sur le bouton Envoyer aux participants. Ceci enverra automatiquement un message email aux différents participants de l'action en leur demandant de confirmer leur participation.

VII - Les emails

il est très simple d'envoyer un email depuis BasicCRM. Il suffit de cliquer sur l'adresse email d'un contact ou d'une société pour lui envoyer un email.

LISTE DE CONTACTS					
↳ Exporter Fusionner les doublons Sélectionné: 0					
< Début Précédente (1					
<input type="checkbox"/>	Nom ^	Fonction ^	Nom du Compte ^	Email ^	Téléphone ^
<input type="checkbox"/>	▼ Sandrine Bernardini	Responsable Projets	Siboni	sandrine@siboni.fra	01 42 56 23 51
<input type="checkbox"/>	▼ Mylène Davon	Directrice du personnel	Davon & Fils	davon@davon.com	01 42 53 62 41
<input type="checkbox"/>	▼ Bernard Freddy	Chargé de clientèle	Banque Ouest	bfreddy@bancoouest.fr	02 45 42 20 20
<input type="checkbox"/>	▼ Nathalie Kriche	Directrice artistique	Pubababar	nat@pubababar.com	02 38 25 65 32

✉ **ECRIRE UN EMAIL:**

Contacts

Affecté à:

Note: utilisez des virgules ou des point-virgules pour séparer plusieurs adresses email.

A:

Cc:

Bcc:

Expéditeur:

Sujet:

Contenu: Envoyer un email HTML Utiliser un modèle:

Madame,

comme convenu lors de notre conversation téléphonique, je vous propose de nous rencontrer le vendredi 23 février à 14h30 pour parler plus projet d'acquisition de notre produit 1.
Dans l'attente de votre confirmation.
Cordialement,

Richard Collibert
richard.collibert@societe.crom
04 45 45 12 45
www.societe.crom

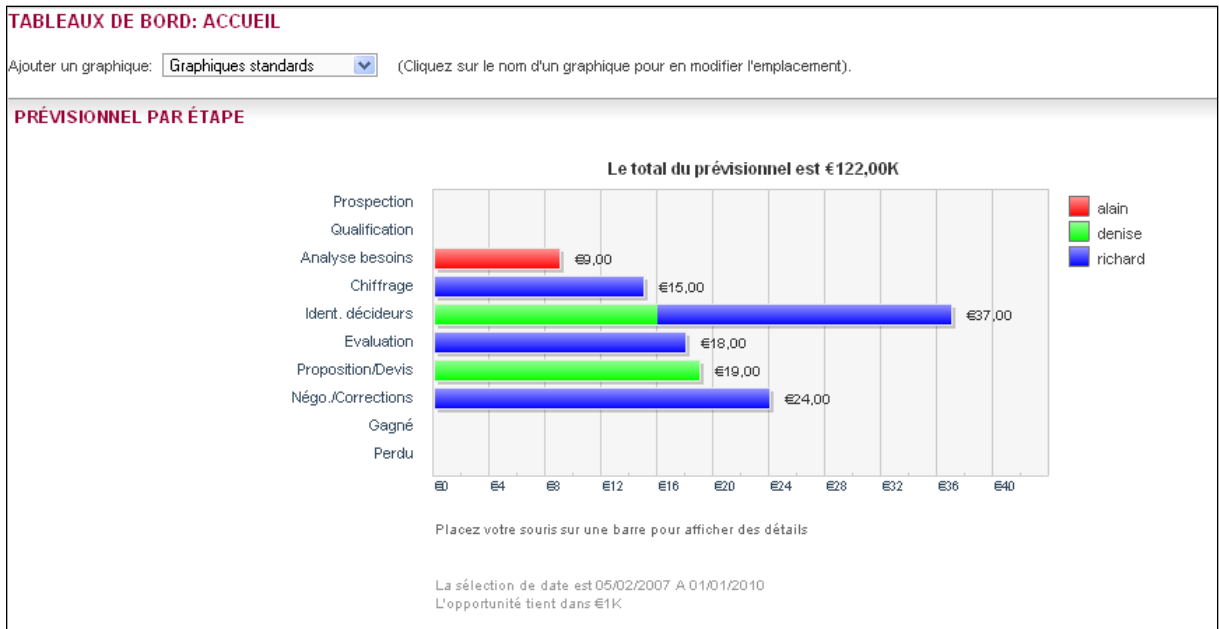
Rédigez votre email puis cliquez sur le bouton Envoyer et votre email sera envoyé et stocké dans l'historique de chaque destinataire afin de pouvoir être consulté ultérieurement.

^ HISTORIQUE					
Créer une note ou un fichier attaché Archiver email Voir le résumé					
< Début Précé					
<input type="checkbox"/>	Sujet ^	Statut ^	Contact	Date de modification ^	Responsable ^
<input type="checkbox"/>	Proposition de rendez-vous pour le 23/02/07	Envoyé	Sandrine Bernardini	05/02/2007 14:47	richard

VIII - Les tableaux de bord

BasicCRM met à votre disposition 4 rapports graphiques modulables portant sur la gestion des opportunités.

Cliquez sur l'intitulé de l'onglet : [Tableaux de bord](#).



Chaque rapport dispose d'une partie personnalisation accessible depuis un bouton à droite : [Editer](#).



En fonction du rapport, il vous est proposé plusieurs personnalisations.

- Choix des utilisateurs déclarés dans le rapport.
- Plage de dates du rapport
- Source ou étape de vente des opportunités.

Date de début: 05/02/2007
(dd/mm/yyyy)

Date de fin: 01/01/2010
(dd/mm/yyyy)

Étapes de ventes: Prospection, Qualification, Analyse besoins

Utilisateurs: admin, alain, denise

Sélectionner Annuler

Lorsque les paramètres vous conviennent, cliquez sur le bouton [Rafraîchir](#) du rapport.

IX - A savoir aussi

IX.1 - Les leads

Les leads sont des contacts que l'on pourrait qualifier de pistes de prospection. Cela peut-être des cartes de visites au retour d'un salon, une personne à contacter de la part d'une autre...

LEADS:

Enregistrer Annuler

INFORMATION DE LEAD

Prénom:	Monsieur Gilbert	Téléphone:	03 45 78 12 45
Nom: *	Arturio	Portable:	
Fonction:	Directeur Commercial	Autre téléphone:	
Département:	Commercial	Fax:	03 45 78 12 40
Nom du Compte:	Histofra	Email:	gilbert.arturio@histofra.fr
Statut:	Nouveau	Autre email:	
Origine du lead:	Salon		
Affecté à:	richard	Sélectionner	

ADRESSES

Adresse principale:		Autre adresse:		
Ville:	Metz	>>	Ville:	
Département/Région:		<<	Département/Région:	
Code postal:	57000		Code postal:	
Pays:	France		Pays:	

INFORMATION

Description: Contact très intéressé par notre offre produit 2. Souhaiterait être recontacté pour présentation détaillée à son équipe.]

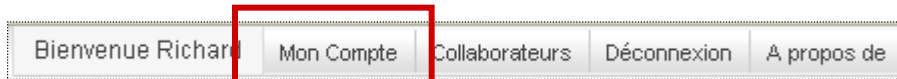
Les leads peuvent être convertis en contacts, leur statut deviendra alors *Converti*.

Enfin, les leads fonctionnent exactement comme les comptes, les contacts et les opportunités, vous pouvez donc :

- En créer de nouveaux.
- Réaliser des recherches simples, avancées et des sauvegardes de ces recherches.
- Les exporter.
- Faire des mises à jour globales.

Chaque utilisateur a la possibilité de modifier ses préférences de messagerie, d'affichage, ses coordonnées, son mot de passe.

Pour cela, il est nécessaire de cliquer sur le bouton Mon Compte, en haut à droite de l'écran BasicCRM.



Cliquez ensuite sur le bouton Editer si vous souhaitez modifier vos préférences.

Exemple des paramètres locaux :

PARAMÈTRES LOCAUX		
Format de date	<input type="text" value="23/12/2006"/>	Choisissez le format d'affichage pour les dates
Format d'heure	<input type="text" value="23:00"/>	Paramétrer le format d'affichage des heures
Fuseau horaire	<input type="text" value="Europe/Paris (GMT+1) (+DST)"/>	Paramétrer le fuseau horaire par défaut
Devise	<input type="text" value="Euro : €"/>	Choisir la devise par défaut
Chiffres significatifs de devise:	<input type="text" value="2"/>	
Exemple:	<input type="text" value="€#8364;123.456.789.00"/>	
Séparateur des milliers	<input type="text" value="."/>	Caractère utilisé pour séparer les milliers
Symbole décimal	<input type="text" value="."/>	Caractère utilisé pour séparer les parties décimales
Format d'affichage du nom:	<input type="text" value="f l"/>	Défini comment les noms vont être affichés. "s" Civilité "f" Prénom "" l" Nom
Exemple:	<input type="text" value="Paul Durand"/>	

Exemple des paramètres de messagerie :

OPTIONS DE L'EMAIL		
Adresse email	<input type="text" value="richard.collibert@societe.crom"/>	Autre adresse email <input type="text"/>
Nom de réponse	<input type="text" value="Richard Collibert"/>	Adresse de réponse <input type="text" value="richard.collibert@societe.crom"/>
Signature	<input type="text" value="Signature Externe"/> <input type="button" value="Créer"/> <input type="button" value="Editer"/>	Signer au-dessus de la réponse ? <input checked="" type="checkbox"/>
Client de messagerie:	<input type="text" value="Client de messagerie SugarCRM"/>	Afficher le nombre d'emails <input checked="" type="checkbox"/>
Format d'écriture:	<input type="text" value="Email HTML"/>	Codage des emails sortants: <input type="text" value="ISO-8859-1 (Western European and US)"/>

Lorsque vous avez configuré vos préférences et que vous souhaitez les tester, cliquez sur le bouton Enregistrer.

UTILISATEURS: RICHARD COLLIBERT (RICHARD)

Prénom

Nom *

Allez dans Mon Compte puis cliquez sur le bouton : Changer le mot de passe.

UTILISATEURS: RICHARD COLLIBERT (RICHARD)

Il faut que vous donniez votre ancien mot de passe puis que vous inscrivez 2 fois votre nouveau mot de passe afin d'éviter les erreurs. Cliquez ensuite sur le bouton Enregistrer, le nouveau mot de passe est alors automatiquement pris en compte.

CHANGER LE MOT DE PASSE

Ancien mot de passe

Nouveau mot de passe

Confirmer le mot de passe

IX.4 - Retrouver son mot de passe oublié

Si vous perdez votre mot de passe, cliquez sur le libellé Options de la page de connexion et utilisez la fonction *Mot de passe oublié*, il vous sera demandé votre nom d'utilisateur et votre email. Le système enverra automatiquement un nouveau mot de passe à l'adresse indiquée si elle correspond bien au nom d'utilisateur inscrit.

Récupération de Mot de passe
Password retrieval

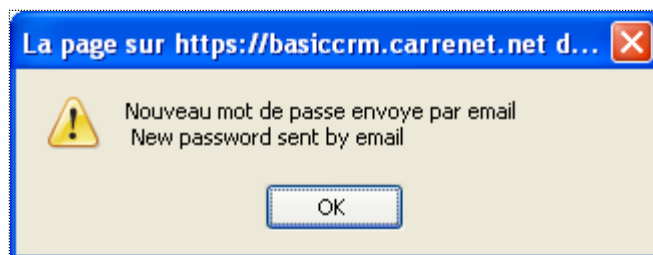
Veuillez entrer votre nom d'utilisateur et votre adresse email.
Please enter your username and email address.

Nom d'utilisateur
User name

Email

POWERED BY

HOSTED BY

Note : cette préférence n'est accessible qu'au premier utilisateur inscrit dans BasicCRM.

Allez dans Mon Compte puis tout en bas de vos préférences, cliquez sur le libellé Gestion des utilisateurs de votre système.

Vous pouvez créer jusqu'à 5 utilisateurs différents pour votre organisation.

Pour chaque utilisateur, il vous faudra préciser :

- Son nom d'utilisateur, qui lui servira à se connecter à BasicCRM.
- Ses prénom et nom.
- Son adresse email à laquelle il recevra par email ses paramètres de connexion à BasicCRM ainsi que son nouveau mot de passe s'il oublie l'ancien.
- Ses droits dans SugarCRM (Rôle).
 - Administrateur : peut tout voir, tout modifier, tout importer et tout exporter.
 - Manager : peut tout voir mais ne modifie que ses fiches, tout importer et tout exporter.
 - Employé : ne voit et ne modifie que ses fiches, n'exporte que ses fiches, n'importe pas.

Nom d'utilisateur	Prénom	Nom	Email	Role
richard	Richard	Colbert	r.colbert@votresociete.d	Administrateur
jean	Jean	Bouin	j.bouin@votresociete.co	Manager
sophie	Sophie	Darita	s.darita@votresociete.co	Employé
user4		user4		Administrateur
user5		user5		Administrateur

Enregistrer Fermer

Les utilisateurs créés dans cette page recevront un email avec leurs identifiants (adresse web, login, mot de passe).

Role Administrateur: peut tout voir et tout modifier
 Role Administrateur: peut tout voir, ne peut modifier que ses fiches
 Role Administrateur: ne voit et ne peut modifier que ses fiches

POWERED BY SUGARCRM HOSTED BY CARRENET

Terminé basiccrm.carrenet.net

- Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton Enregistrer.

- Vous obtenez un message de prise en compte.

- Cliquez à présent sur le bouton Fermer.

- Vos utilisateurs sont enregistrés et recevront automatiquement par email (à l'adresse indiquée dans le champ email) leur paramètres de connexion à BasicCRM.

Note : cette préférence n'est aussi accessible qu'au premier utilisateur inscrit dans BasicCRM.

Allez dans Mon Compte puis tout en bas de vos préférences, cliquez sur le libellé Administration Liste Déroulante puis Modifier une liste de choix.

BasicCRM vous permet de modifier l'ensemble des listes de choix du système.

Une liste de choix est composée de plusieurs valeurs, chaque valeur est composée d'une clé (*Valeur dans la Bdd (Base de données)*) qui ne doit comporter aucun accent, espace ou caractère spéciaux (; , ! ...) et d'un libellé (*libellé à afficher*).

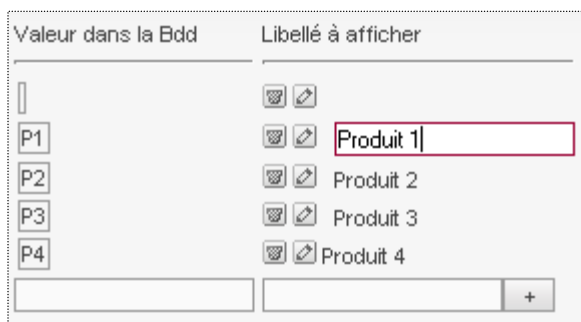
Si par exemple vous souhaitez modifier la liste de choix des produits qui apparaît dans les fiches sociétés.

Allez sur la liste de choix *compteproduitldc* en Français.

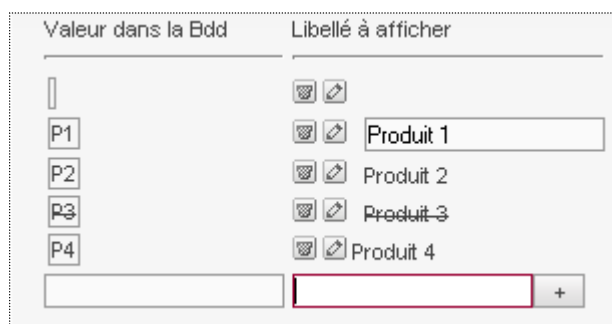
La liste de choix suivante apparaît.

Ajoutez une clé puis un libellé dans les zones blanches du bas puis cliquez sur le petit + à droite de ces zones. Le système ajoute le nouveau choix et vous propose 2 nouvelles zones blanches.

Vous pouvez aussi modifier un choix existant en cliquant sur le petit crayon à gauche du libellé.



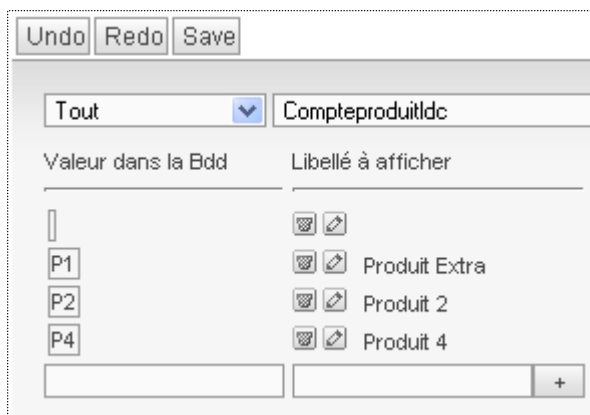
Enfin, vous pouvez supprimer un choix existant en cliquant sur la petite corbeille à gauche du petit crayon. Le choix apparaît alors barré.



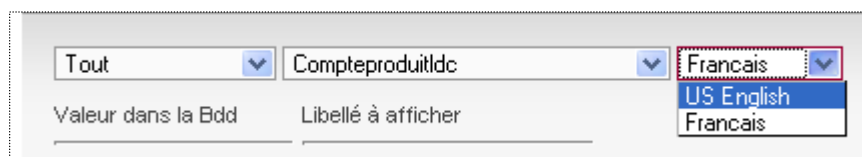
Si vous avez commis une erreur, vous pouvez cliquer sur le bouton Undo.

Si vous voulez revenir en arrière après un Undo, cliquez sur le bouton Redo.

Enfin pour sauvegarder définitivement vos choix, cliquez sur le bouton Save.



Si l'un de vos collaborateurs travaille en anglais, n'oubliez pas de modifier aussi cette liste de choix en choisissant le langage *US English*.



Note importante : avant de réaliser un import il est toujours nécessaire de préparer ses données avec attention (c'est ce qui nécessite le plus de temps) et d'être bien certain d'avoir suffisamment de temps, de concentration et de sérénité à consacrer à cette tâche avant de vous lancer.

Dans BasicCRM , vous pouvez importer des Comptes, des Contacts, des Leads et des Notes.

Dans chacun de ces onglets, un raccourci Import s'affiche (si ce raccourci n'est pas affiché, vous ne disposez pas de droits suffisants pour pouvoir faire un import sur votre base).

La préparation des données

- Les données à importer doivent être dans un fichier au format CSV (Comma Separated Values, valeurs séparées par des virgules).
- Si vos données sont dans un tableur (comme Excel) vous pouvez les enregistrer directement dans le format CSV. Cependant, il est conseillé de travailler avec un outil du type Microsoft Access ou Calc d'OpenOffice car Microsoft Excel peut déformer certains formats de données comme les numéros de téléphones.
- Le meilleur format pour l'export CSV est :
 - Séparateur de données : point-virgule (;) données entre guillemets (")
 - Afin d'importer les données utilisées dans les liste déroulantes, il faut importer les clés (Cf. IX.6) et non les valeurs. Par exemple pour les civilités, les données à importer sont :
 - 'Mr.' pour la valeur 'Monsieur'
 - 'Ms.' pour la valeur 'Mlle'
 - 'Mrs.' pour la valeur 'Madame'...
 - Vous pouvez retrouver la correspondance entre les clefs et les valeurs dans l'édition des listes déroulantes (Cf. IX.6)

L'import

- Depuis le module souhaité, cliquez sur le bouton Import
- Choisissez entre Fichier avec délimiteur virgule et Fichier avec délimiteur personnalisé (plutôt conseillé, voir partie préparation des données) suivant le délimiteur choisi lors de l'enregistrement de votre CSV.
- Cliquez sur Suivant
- Précisez l'emplacement de votre fichier CSV et, si c'est le cas, cochez la case Contient une ligne d'entête.
- Mappez les champs, c'est à dire faite la correspondance entre les champs de SugarCRM et les colonnes de votre fichier (Exemple : Nom : * = Société si vous importez des comptes...)
- Lorsque la correspondance est terminée, cliquez sur le bouton Importer maintenant.
- L'import est réalisé puis une page récapitulative s'affiche.
- Si il y a des erreurs :
 - Cliquez (Clic droit) sur les liens de nom de société par exemple puis Ouvrir les liens dans un autre onglet, ou
 - Vérifiez les données importées en vous connectant d'un autre poste, afin de conserver cette page ouverte et ainsi pouvoir annuler l'import si besoin.
 - Vous pouvez annuler l'import en cliquant sur Annuler le dernier import.
- Si tout est OK, cliquez sur le bouton Fin.

X – Si vous avez des questions

Pour toutes vos questions, envoyez un email à l'équipe BasicCRM à l'adresse suivante :

basic@carrenet.com

Nous vous souhaitons une bonne utilisation de BasicCRM !

