

GRC - Gestion de la Relation Client

Gestion commerciale 2018v2

SOMMAIRE

1. OBJECTIF	3
2. GESTION RELATION CLIENT (DE BASE).....	3
2.1 Paramétrer la GRC	3
2.1.1 <i>L'envoi d'email</i>	3
2.1.2 <i>Les foires et salons</i>	5
2.1.3 <i>Les profils commerciaux</i>	5
2.1.4 <i>L'agenda</i>	5
2.2 Les tiers (clients et fournisseurs)	6
2.2.1 <i>Paramétrage des fiches clients</i>	6
2.2.2 <i>Paramétrage des fiches fournisseurs</i>	8
2.2.3 <i>Exploiter les données de GRC sur les Tiers</i>	8
2.3 Les actions commerciales	9
2.3.1 <i>A quoi servent-elles ?</i>	9
2.3.2 <i>Créer une action commerciale</i>	9
2.3.3 <i>Visualiser la liste des actions commerciales existantes</i>	10
2.3.4 <i>Modifier une action commerciale</i>	11
2.3.5 <i>Supprimer une action commerciale</i>	11
2.3.6 <i>Indiquer que l'action commerciale est « terminée »</i>	11
2.3.7 <i>Renseigner une action commerciale sur un document de vente</i>	11
2.3.8 <i>Exploiter les données liées aux actions commerciales</i>	13
3. GESTION RELATION CLIENT AVANCEE (OPTION SUPPLEMENTAIRE)	14
3.1 Paramétrer la GRC	14
3.1.1 <i>Envoi d'email</i>	14
3.1.2 <i>Les foires et salons</i>	15
3.1.3 <i>Les profils commerciaux</i>	15
3.1.4 <i>L'agenda</i>	16
3.2 Les relations tiers (clients et fournisseurs)	17
3.2.1 <i>Créer une relation tiers</i>	17
3.2.2 <i>Exploiter les données de GRC sur les Tiers depuis la liste des relations</i>	24
3.3 Les actions commerciales	25
3.3.1 <i>Gérer les actions commerciales</i>	25
3.3.2 <i>Statistiques sur les actions commerciales</i>	26
3.4 L'Agenda	28
3.4.1 <i>Les actions possibles depuis l'agenda</i>	29
3.4.2 <i>L'affichage de l'agenda</i>	29

1. OBJECTIF

Savoir gérer son portefeuille clients/fournisseurs dans la Gestion Commerciale grâce à l'enregistrement des différents contacts commerciaux (rendez-vous, envoi mail,..) et à la catégorisation des clients (profils commerciaux, foires et salons).

2. GESTION RELATION CLIENT (DE BASE)

2.1 Paramétrer la GRC

Le paramétrage de la GRC nous donne accès au paramétrage pour :

- L'envoi d'email automatique à la suite d'une vente
- Les foires et salons
- Les profils commerciaux
- L'agenda

Il est accessible depuis le menu **Paramètres\Tiers\Paramètres généraux\GRC** ou depuis le menu **Paramètres\Gestion Relation Clients**.

2.1.1 L'envoi d'email

Ce menu permet de personnaliser l'email automatique envoyé après une vente (facture ou ticket).

Etape 1 : aller dans **Paramètres\Gestion Relation Clients\Envoi d'email**

Etape 2 : renseigner l'objet dans la zone « Objet du message »

Etape 3 : rédiger le contenu du message dans la Zone « Corps du message »



Il est possible de personnaliser le contenu du mail avec les informations liées à la facture envoyée, grâce à la zone « Informations disponibles ».

Pour cela, il suffit de placer le curseur au bon endroit dans la zone « corps du message » puis cliquer sur le bouton de l'information souhaitée pour qu'elle s'ajoute.

13.70.

Exemple pour personnaliser avec les nom et prénom du client :

Etape 4 : préciser la forme à utiliser pour le document de vente qui sera en pièce jointe du mail dans la zone « Forme utilisée »

Etape 5 : cliquer sur « Fermer » ou changer de sous-menu sur la gauche pour faire apparaître la fenêtre d'enregistrement des modifications

Etape 6 : cliquer sur « Oui » pour enregistrer



Pour que votre client reçoive le mail automatiquement après l'enregistrement de la facture (ou ticket), il faut que les deux conditions détaillées ci-dessous soient remplies :

- Dans **Paramètres\Tiers\Familles\onglet Documents et comptabilité**, la case « envoi d'un email automatique après une vente » doit être cochée pour la famille du client concerné par l'envoi.

Documents	Formes papier	Nb d'exemplaires	Formes par email	Modèles d'email
Facture		1		
Bon de livraison		1		
Bon de commande		1		
Bon de réservation		1		
Devis		1		

- Dans la fiche client du client concerné par l'envoi (**Ventes\Clients\Informations G.R.C.**), la case « Accepte les contacts commerciaux » doit être cochée.

13.70.

2.1.2 Les foires et salons

Ce menu permet de créer les foires et salons que vous pourrez cocher par la suite sur les fiches clients.

Etape 1 : aller dans **Paramètres\Gestion Relation Clients\Foires et salons**

Etape 2 : cliquer sur pour créer une nouvelle ligne vide

Etape 3 : saisir un code et un libellé pour identifier votre salon/foire

Etape 4 : cliquer sur la disquette noire pour enregistrer



Etape 5 : cliquer sur « Fermer » pour quitter la fenêtre

2.1.3 Les profils commerciaux

Vous pouvez classer vos clients en renseignant un profil commercial sur la fiche client et leur affecter une couleur dans les listes déroulantes afin de mettre les mauvais payeurs en évidence par exemple.

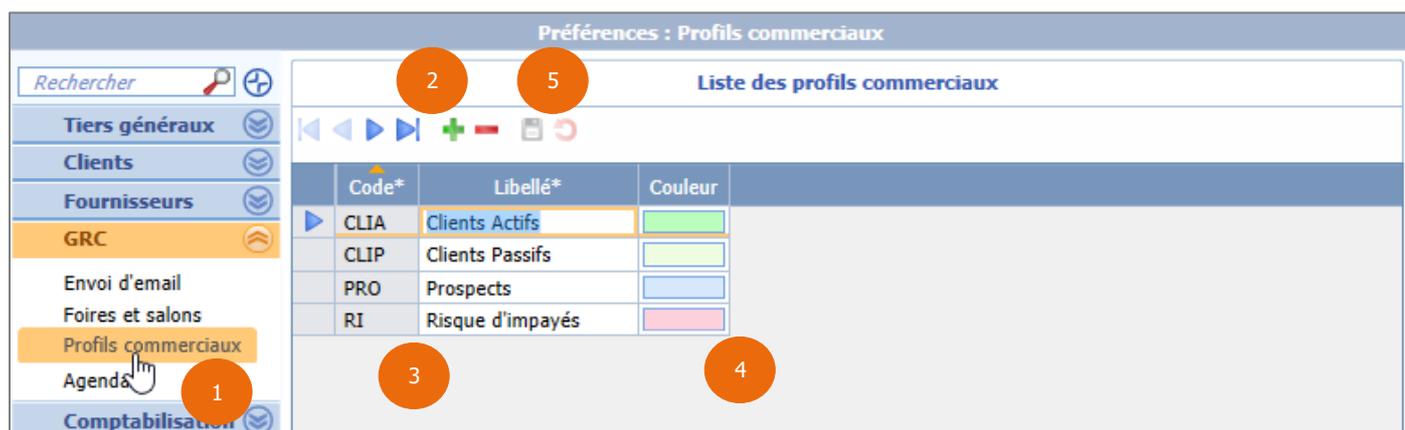
Etape 1 : aller dans **Paramètres\Gestion Relation Clients\Profils commerciaux**

Etape 2 : cliquer sur pour créer une nouvelle ligne vide

Etape 3 : saisir un code et un libellé pour identifier votre profil commercial

Etape 4 : choisir une couleur pour le représenter

Etape 5 : cliquer sur la disquette noire pour enregistrer



Etape 6 : cliquer sur « Fermer » pour quitter la fenêtre

2.1.4 L'agenda

Cette fonctionnalité n'est disponible qu'avec l'option « GRC avancée ». Il est donc inutile d'effectuer son paramétrage si vous n'avez pas cette option.

2.2 Les tiers (clients et fournisseurs)

2.2.1 Paramétrage des fiches clients

Afin de pouvoir filtrer vos clients selon les éléments de GRC précédemment créés, il faut renseigner ces informations dans la rubrique **Informations G.R.C.** des fiches clients (**Ventes\Clients**).

Le profil commercial

Le profil commercial du client se renseigne dans l'encadré « Informations » de la rubrique **Informations G.R.C.** de sa fiche.



Il est possible d'ajouter ou de modifier un profil commercial depuis la fiche client en cliquant sur « Ajouter/Modifier » depuis la liste déroulante des profils.



En appel de liste, le client prendra la couleur du profil commercial choisi pour le repérer plus facilement.

Exemple :

Liste des clients				
Rechercher				
Code	Nom	Prénom	Code postal	Commune
AUCHA	AUCHAN		80000	AMIENS
BONSV	AUX BONS VIVANTS		44000	NANTES
B	b			
BAARS	BAARSMA WINE GROUP		8401BL	GORREDIJK
BACJE	BACHELET	Jean	41190	SANTENAY
BB	bb			
BOLJE	BOLLAND	Jean-Pierre	75013	PARIS
BONJE	Bonheur	Jean	80110	HANGARD

13.70.

Accepte les contacts commerciaux

Si vous souhaitez pouvoir envoyer des mails à votre client depuis la Gestion Commerciale, en plus d'avoir renseigné son email, il faut aussi cocher la case « Accepte les contacts commerciaux » dans l'encadré « Informations » de la rubrique **Informations G.R.C.** de sa fiche.

Moyen de contact préférentiel

Dans cet encadré « Informations », vous pourrez aussi renseigner un moyen de contact préférentiel pour le client.



Une liste par défaut est proposée mais vous pouvez modifier ou créer un moyen de contact depuis la fiche client en cliquant sur « Ajouter/Modifier » depuis la liste déroulante.

Les Foires et Salons

Dans l'encadré « Foires, Salons et évènements » de la rubrique **Informations G.R.C.** de la fiche client, cocher les cases des Foires et Salons à associer à votre client.



Vous pouvez modifier ou créer une foire ou un salon depuis la fiche client en cliquant sur le bouton « Ajouter / Modifier la liste ».

Code*	Libellé*
BOR	Bordeaux
NIC	Nice
PAR	Paris
STR	Strasbourg

13.70.

2.2.2 Paramétrage des fiches fournisseurs

Comme pour les clients, les éléments de GRC précédemment créés, se renseignent dans la rubrique **Informations G.R.F.** des fiches fournisseurs.

- ✓ Si vous n'avez pas l'option « Achats », vous aurez accès aux fiches fournisseurs depuis le menu **Paramètres\Tiers\Fournisseurs**.
- ✓ Si vous avez l'option « Achats », vous aurez accès aux fiches fournisseurs depuis le menu **Achats\Fournisseurs**.



Seule différence avec les fiches clients, vous ne pouvez pas indiquer de profil commercial pour un fournisseur.

2.2.3 Exploiter les données de GRC sur les Tiers

Depuis les menus **Liste/Travaux**, vous pourrez filtrer vos clients et vos fournisseurs selon les informations de G.R.C. indiquées dans les rubriques **Sur la GRC** ou **Sur la GRF** de leur fiche.

Depuis Ventes\Liste/Travaux clients

13.70.

Depuis Achats\Liste/Travaux fournisseurs (Si vous avez l'option Achats)

Liste / Travaux fournisseurs

Filtres

Filtre

Standards **Sur la GRF** Personnalisés

Afficher les fournisseurs avec contact(s)
 Afficher les fournisseurs sans contact
 Seulement les fournisseurs acceptant les contacts commerciaux

Moyens de contact préférentiels

Foires, salons et événementiels

Foires et salons

Sélection en cours :
Aucun

2.3 Les actions commerciales

2.3.1 A quoi servent-elles ?

Il est possible de renseigner une action commerciale sur un document de vente, ceci permettra ensuite de pouvoir réaliser des statistiques de ventes sur cette action commerciale : pour différencier les ventes faites pendant et hors salon ou encore pour comparer les chiffres d'affaire d'un salon qui se répète chaque année par exemple.

2.3.2 Créer une action commerciale

Etape 1 : aller dans **Paramètres\Gestion Relation Clients\Actions commerciales**

Saisie des actions commerciales

Code * Libellé *

8

2

Informations

Date début 3 Date fin

Détails

4

Foires/salons

Le bouton "Association aux foires et salons" est destiné à sélectionner les foires/salons qui seront automatiquement associés aux clients lors de l'utilisation de l'action commerciale dans les documents

Foires/Salons associés à l'action commerciale

5 Association aux foires/salons

Coût de revient global: 6

7 Pièce(s) jointe(s) (0)

Action Commerciale terminée. Elle ne sera plus visible dans les listes (documents, mailings ...)

13.70.

Etape 2 : saisir un code et un libellé pour identifier votre action commerciale (seules informations obligatoires)

Etape 3 : dans le cadre « Informations » vous pouvez indiquer une date de début et une date de fin

Etape 4 : renseigner si besoin, une description dans la zone « Détails »

Etape 5 : lier ou non l'action commerciale à des foires et salons en cliquant sur le bouton « Association aux foires/salons » : cocher la ou les cases devant les foires et salons souhaités puis faire « OK »

Exemple :



Lors de la saisie d'une vente avec cette action commerciale, les foires et salons sélectionnés seront automatiquement cochés sur la fiche du client facturé.

Etape 6 : indiquer si besoin le montant de l'action dans la zone « Coût de revient global »

Etape 7 : cliquer sur le bouton « Pièce(s) jointe(s) » si vous souhaitez ajouter un document

Etape 8 : cliquer sur la disquette noire pour enregistrer



Cliquer sur  pour créer une nouvelle action commerciale.

2.3.3 Visualiser la liste des actions commerciales existantes

Etape 1 : aller dans **Paramètres \ Gestion Relation Clients \ Actions commerciales**

Etape 2 : cliquer sur  en haut à gauche pour faire apparaître la liste

Etape 3 : cliquer sur l'action commerciale que vous souhaitez visualiser, elle s'affichera dans la partie de droite

2.3.4 Modifier une action commerciale

Etape 1 : aller dans **Paramètres\Gestion Relation Clients\Actions commerciales**

Etape 2 : sélectionner l'action commerciale souhaitée à partir de la liste

Etape 3 : modifier l'information souhaitée

Etape 4 : enregistrer avec la disquette noire

2.3.5 Supprimer une action commerciale



Il est possible de supprimer une action commerciale uniquement si elle n'a pas été utilisée dans les documents.

Etape 1 : aller dans **Paramètres\Gestion Relation Clients\Actions commerciales**

Etape 2 : sélectionner l'action commerciale souhaitée à partir de la liste

Etape 3 : cliquer sur  pour la supprimer

2.3.6 Indiquer que l'action commerciale est « terminée »

Etape 1 : aller dans **Paramètres\Gestion Relation Clients\Actions commerciales**

Etape 2 : sélectionner l'action commerciale souhaitée à partir de la liste

Etape 3 : cocher la case « Action Commerciale terminée » pour la masquer des listes

2.3.7 Renseigner une action commerciale sur un document de vente

En saisie de documents depuis le menu Ventes\Documents

Vous pouvez choisir d'associer ou non une action commerciale sur un document de ventes lors de sa saisie.



Vous ne pouvez pas changer ou ajouter une action commerciale sur une facture définitive.

Icône	Article	Libellé court	Quantité	Pu TTC	Mt TTC	TVA	TauxTVA
	AOPVEMA11B	AOP VIN EFFERVESCENT 2011 75 CL	24	11,000 €	264,00 €	V3	20

Etape 1 : ouvrir la saisie de document depuis le menu Ventes\Documents

Etape 2 : vérifier la date et indiquer votre client

Etape 3 : sélectionner l'action commerciale souhaitée à partir de la liste déroulante 

Etape 4 : ajouter vos articles

Etape 5 : enregistrer votre document avec la disquette noire

Depuis la caisse avec le Terminal point de vente

Vous pouvez indiquer une action commerciale dès l'ouverture de la caisse, elle sera donc associée automatiquement à tous les tickets saisis par la suite sur la journée de caisse.

Mais, il est aussi possible de changer, ajouter ou annuler une action commerciale en cours de journée pour les futurs saisis de tickets (l'information liée à l'action commerciale ne changera pas sur les tickets déjà saisis).

A l'ouverture de la caisse

Etape 1 : ouvrir votre caisse depuis le menu **Ventes\Point de vente\Ouvrir Clôturer\Ouvrir**

Etape 2 : cliquer sur « Tickets » pour ouvrir la saisie de tickets

Etape 3 : sélectionner l'action commerciale souhaitée en cliquant le bouton portant son nom ou sur « Aucune » si on ne veut pas en mettre

Etape 4 : saisir vos tickets et/ou factures

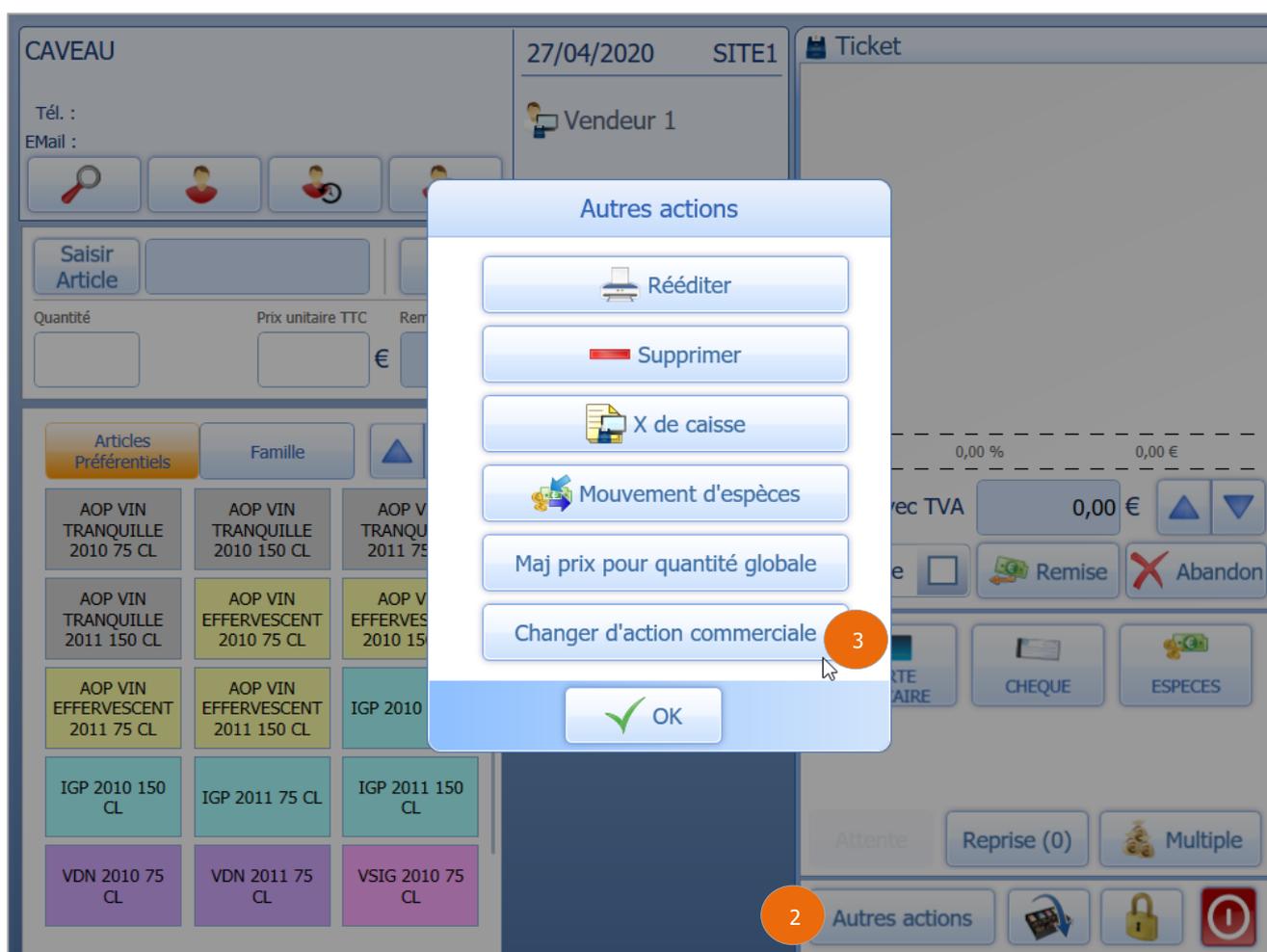
En cours de journée, dans la caisse ouverte

Etape 1 : aller en saisie de tickets

Etape 2 : cliquer sur le bouton « Autres actions »

Etape 3 : cliquer sur le bouton « Changer d'action commerciale »

Etape 4 : sélectionner l'action commerciale souhaitée en cliquant le bouton portant son nom ou sur « Aucune » si on ne veut plus en mettre



13.70.

2.3.8 Exploiter les données liées aux actions commerciales

Il n'y a pas de menu spécifique pour les statistiques de vos actions commerciales avec la GRC de base. Vous devez construire vous-même (ou à l'aide du support GC) votre statistique. Il y a de multiples possibilités selon votre besoin.

Depuis le menu Statistiques personnalisables

Etape 1 : aller dans **Statistiques\Statistiques personnalisables**

Etape 2 : entrer un code et un libellé pour identifier votre statistique (ou en choisir une dans la liste si déjà créée au préalable) dans la fenêtre « Chargement ou création d'une statistique »

Etape 3 : cliquer sur « OK »

Etape 4 : sélectionner l'action commerciale dans la zone « N° action commerciale » de l'onglet **Ventes\Sélection avancée** et faire « OK » pour valider le choix



Vous ne pouvez sélectionner qu'une action commerciale à la fois dans la liste proposée.

The screenshot shows the 'Statistiques personnalisables - Action commerciale' window. The 'Ventes' tab is selected. The 'Sélection avancée' sub-tab is active. A search box contains 'SALON DE PARIS'. A dropdown menu 'N°action commerciale' is open, showing a list of actions. The 'Liste des actions commerciale' dialog box is displayed, showing a table with columns 'Libellé' and 'Date'. The table contains two rows: 'Salon de Paris' and 'Salon de Paris 2008' with date '01/12/2008'. The 'OK' button is highlighted with a red box.

Libellé	Date
Salon de Paris	
Salon de Paris 2008	01/12/2008

Etape 5 : compléter si besoin vos filtres dans les différents onglets **Clients, Articles, Ventes, Représentants**

Etape 6 : cliquer sur « Suivant » pour passer à l'étape suivante en bas de la page

Etape 7 : sélectionner les champs et les données souhaitées dans l'onglet **Présentation croisée** ou **Présentation liste**

Etape 8 : cliquer sur « Suivant » pour passer à l'étape suivante en bas de la page

Etape 9 : indiquer la période souhaitée et cliquer sur « Imprimer vers » pour visualiser le résultat

Depuis les travaux sur les ventes

Il est également possible de sortir la liste des documents associés à une action commerciale en les filtrant depuis le menu **Travaux sur les ventes\Onglet Sélection avancée**.

3. GESTION RELATION CLIENT AVANCEE (OPTION SUPPLEMENTAIRE)

Si vous avez souscrit à l'option « GRC avancée », vous aurez accès à des fonctionnalités en plus par rapport à la GRC de base, décrite au point 2.

Seront détaillés ci-dessous uniquement les points différents de la GRC « de base ».

3.1 Paramétrer la GRC

Pour rappel, il est accessible depuis le menu **Paramètres\Tiers\Paramètres généraux\GRC** ou depuis le menu **Paramètres\Gestion Relation Clients**.

3.1.1 Envoi d'email

Nous avons vu que ce menu permet de personnaliser l'email automatique envoyé après une vente (facture ou ticket).

Avec l'option GRC avancée, ici, vous pouvez en plus, activer la création automatique d'une relation client lors des envois de mail ou courrier à vos clients.

Etape 1 : aller dans **Paramètres\Gestion Relation Clients\Envoi d'email**

Etape 2 : cocher la case « Proposer la création d'une relation tiers suite à l'envoi... »

Etape 3 : cliquer sur « Fermer » ou changer de sous-menu sur la gauche pour faire apparaître la fenêtre d'enregistrement des modifications

Etape 4 : cliquer sur « Oui » pour enregistrer

Préférences : Envoi d'email

Rechercher

Tiers généraux

Clients

Fournisseurs

GRC

Envoi d'email

Foires et salons

Profils commerciaux

Agenda

Comptabilisation

Relations et envoi email automatique

Relations clients

Proposer la création d'une relation tiers suite à l'envoi d'un email, d'un courrier, d'un mailing ...

Envoi d'un email automatique après une facture ou un ticket

Pour optimiser pleinement l'envoi d'email, nous vous conseillons d'aller compléter l'onglet description de vos fiches article.

Objet du message: Votre achat du jour

Corps du message: Madame, Monsieur
J'ai le plaisir de vous faire parvenir le descriptif des produits que vous venez d'acheter. Vous en trouvez le détail en pièce-jointe.
Bonne dégustation.

Informations disponibles

Titre du client Prénom du client Nom du client

Type et n° de document Date du document

Informations sur les articles facturés au client, mises en pièce jointe du mail.

Forme utilisée: Envoi de mail automatique

Fermer



En cochant cette case, lorsque vous envoyez un mail au client (à partir de travaux sur les clients par exemple), cet envoi sera notifié automatiquement dans la fiche du client concerné dans la rubrique **Relations G.R.C.**

Exemple :

Clients

AA Entreprise : aa

	Type	Date	Objet	Type de relation	Type de rendez-vous	Catégorie	Sens
Coordonnées facturation		15/04/2020	test	EMail			→
Informations facturation		06/03/2020	Lettre de relance	EMail			→
Coordonnées livraison		26/02/2020	Votre achat du jour	EMail			→
Transport/Expéditions							
Informations G.R.C.							
Relations G.R.C.							

3.1.2 Les foires et salons

Pas de différence avec la GRC de base.

3.1.3 Les profils commerciaux

Pas de différence avec la GRC de base.

3.1.4 L'agenda

Ce menu vous permet de paramétrer l'affichage de base de l'agenda et les alertes.

L'affichage de l'agenda

L'affichage de base de l'agenda est paramétrable dans la zone « Plages horaires présentées sur l'agenda ».

Vous pouvez y définir :

- Les heures de début et de fin d'une journée dans leur case respective
- Les jours à afficher en cochant ou non les cases sur la ligne « Semaine de travail »
- Le 1^{er} jour de la semaine de travail

Les alertes

Vous pouvez visualiser des alertes pour vos rendez-vous et vos tâches dans l'écran d'accueil à l'ouverture du logiciel.

Pour les activer, il suffit de cocher la case « Afficher les alertes... » dans la zone « Alertes sur l'écran d'accueil ».

Vous pourrez également définir le nombre de jours en amont pour les alertes des futures rendez-vous et/ou tâches.

13.70.

3.2 Les relations tiers (clients et fournisseurs)

L'activation de l'option « G.R.C. avancée » fait apparaître une nouvelle rubrique dans la fiche des tiers :

- **Relations G.R.C.** pour les clients.



- **Relations G.R.F.** pour les fournisseurs.



Cette rubrique **Relations** permet de créer des rendez-vous, tâches, envois de mails et de courriers, etc. liés au tiers sélectionné et d'en garder un récapitulatif.



Concernant la rubrique **Informations G.R.C.** (pour les clients) ou la rubrique **Informations G.R.F.** (pour les fournisseurs), il n'y a pas de différence avec la GRC de base.

3.2.1 Créer une relation tiers

Les saisies de relations peuvent se créer selon la même trame depuis différents menus.

Je peux créer un/une...	Rendez-vous	Tâche	Envoi courrier	Envoi e-mail	Autre relation
A partir du menu ...					
Ventes\Clients	X	X	X	X	X
Ventes\Liste/Travaux clients	X	X	X	X	X
Ventes\Gestion Relation Clients\Agenda	X	X			
Ventes\Gestion Relation Clients\Liste des relations	X	X	X	X	X
Ventes\Gestion Relation Clients\Mailing\Etiquettes	X	X	X	X	X
Fiche Fournisseur (Achats\Fournisseurs ou Paramètres\Tiers\Fournisseurs)	X	X	X	X	X
Achats\Liste/Travaux Fournisseurs	X	X	X	X	X
Achats\Gestion relation Fournisseurs\Agenda	X	X			
Achats\Gestion relation Fournisseurs\Liste des relations	X	X	X	X	X
Achats\Gestion relation Fournisseurs\Mailing\Etiquettes	X	X	X	X	X

13.70.



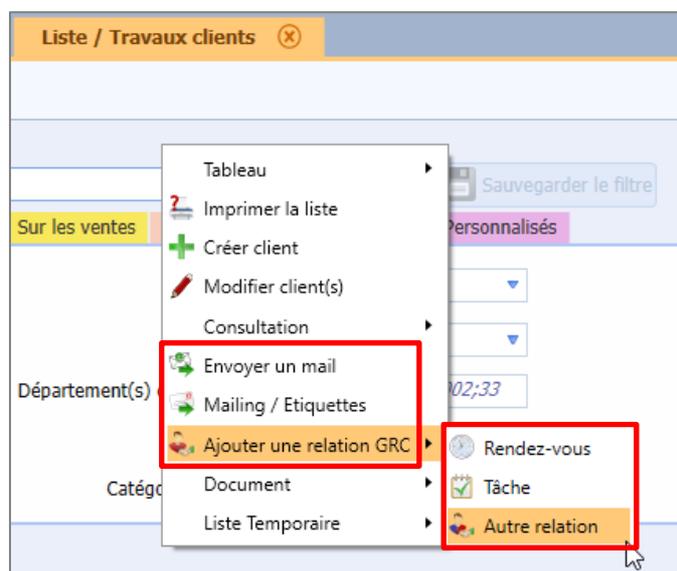
Selon les menus, l'accès à la saisie de la relation peut s'effectuer à partir des sous-menus, du volet « Actions », de boutons ou du clic-droit.

Quelques exemples :

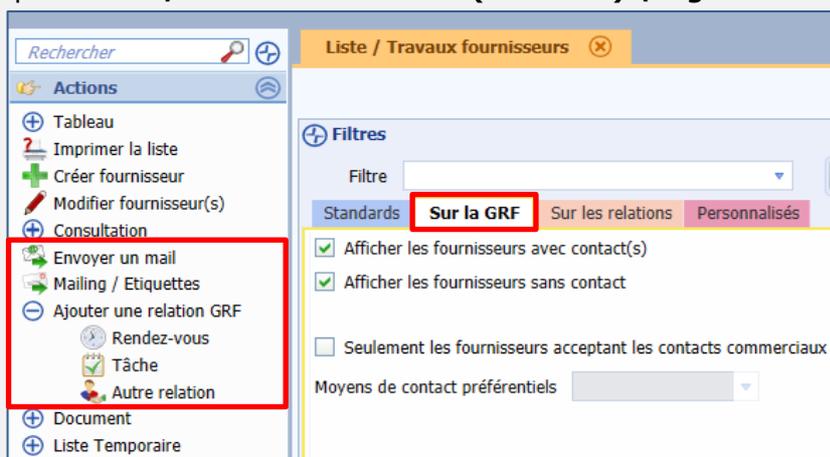
Boutons en fiche client (**Relation G.R.C.**)
ou fiche fournisseur (**Relation G.R.F.**)



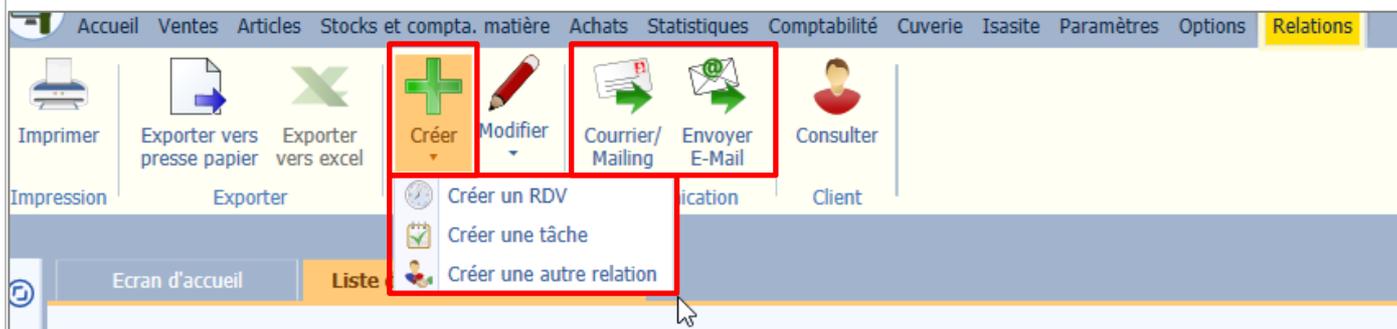
Clic-droit depuis la **Liste/Travaux clients** (ou **Fournisseurs**)



Volet « Action » depuis la **Liste/Travaux fournisseurs** (ou **clients**) \Onglet **Sur la GRF** (ou **Sur la GRC**)



Menus disponibles dans **Ventes ou Achats\Gestion Relation Clients\Liste des relations**



Créer un Rendez-vous

Lors de la création d'un rendez-vous, la fenêtre suivante s'ouvre :

Saisie rendez-vous Client

Resumé du rendez-vous ———— Détail du rendez-vous avec aa : le 04/05/2020 à 16:30 (durée 01h00)

Client(s) et date

Société * Client *
 Date de début Date de fin

Les collaborateurs concernés *

<input type="checkbox"/>	Code	Prénom Nom
<input checked="" type="checkbox"/>	8993	Domaine INDIV Local Viti
<input type="checkbox"/>	BAB	Babeth
<input type="checkbox"/>	DUPPI	Monsieur Pierre DUPONT
<input type="checkbox"/>	GITE	GITE

Les contacts concernés

<input type="checkbox"/>	Nom Prénom
<input type="checkbox"/>	Alvin

Description

Action commerciale associée A l'extérieur
 A domicile
 Téléphone sortant
 Téléphone entrant

Catégorie

Rappel avant échéance

Objet *
 Libellé

Tél Fixe Tél Portable E-mail

Adresse du rendez-vous
 France

Etape 1 : dans l'encadré « Client(s) et date », vous devez préciser la société (si vous êtes en multi-sociétés) et les dates de début et de fin

Etape 2 : dans l'encadré « Les collaborateurs concernés », cocher le ou les collaborateurs concerné(s) par le rendez-vous



Cette liste correspond aux collaborateurs du dossier créés dans **Paramètres\Tiers\Collaborateurs**.

Etape 3 : dans l'encadré « Les contacts concernés », cocher ou non le(s) contact(s) concerné(s)



Cette liste correspond aux contacts présents sur la fiche client, du ou des clients concernés par le rendez-vous.

Etape 4 : dans l'encadré « Description », indiquer obligatoirement l'objet du rendez-vous dans la case « Objet » et choisir la nature du rendez-vous en cochant l'une des cases suivantes : « A l'extérieur », « A domicile », « Téléphone sortant » ou « Téléphone entrant ».

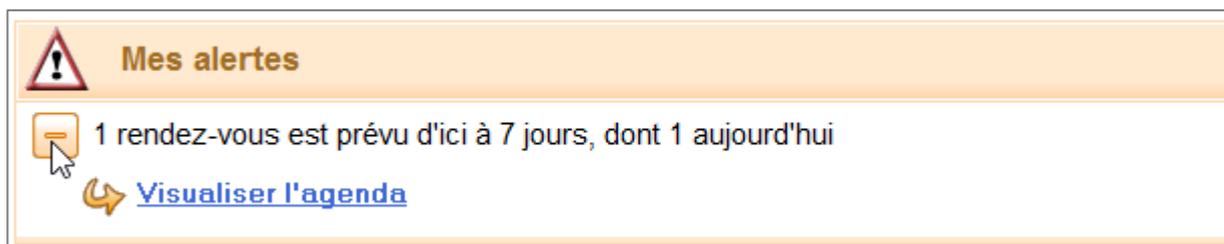
Dans cet encadré, vous pouvez aussi préciser ci-besoin :

- l'action commerciale associée au rendez-vous
- une catégorie dans la case « Catégorie »
- ajouter des pièces jointes avec le bouton « Pièce(s) jointe(s) »
- préciser le contenu du rendez-vous dans la case « Libellé »
- renseigner un numéro de téléphone et un email
- cocher ou non la case « Rappel avant échéance »

13.70.



L'alerte du rendez-vous sera visible dans la partie « Mes Alertes » de l'écran d'accueil à l'ouverture du logiciel si la case est cochée.



Etape 5 : dans l'encadré « Adresse du rendez-vous », cliquer si besoin sur le bouton « Localiser » pour préciser l'adresse et valider la nouvelle fenêtre avec « OK »



Le bouton « Localiser » vous ouvre une fenêtre Internet avec une carte précisant le lieu de rendez-vous.

Etape 6 : cliquer sur « OK » pour enregistrer le rendez-vous



Vous retrouverez votre rendez-vous dans l'Agenda et dans la rubrique **Relation GRC** de la fiche du client (ou du fournisseur).

Tupe	Date	Objet	Tupe de relation	Tupe de rendez-vous	Catégorie	Sonc
🕒	04/05/2020	Appel promo	Rendez-vous	Téléphone sortant		➔
📧	15/04/2020	test	Email			➔
📧	06/03/2020	Lettre de relance	Email			➔
📧	26/02/2020	Votre achat du jour	Email			➔

Créer une tâche

Lors de la création d'une tâche, la fenêtre suivante s'ouvre :

Saisie Tâche

Résumé de la Tâche Détail de la tâche pour aa (échéance : le 04/05/2020)

Client(s) et date

1 Société * VIGNE Client * AA
Date de début ___/___/___ Date d'échéance * 04/05/2020

Les collaborateurs concernés *

<input type="checkbox"/>	Code	Prénom Nom
<input checked="" type="checkbox"/>	8993	Domaine INDIV Local Viti
<input type="checkbox"/>	BAB	Babeth
<input type="checkbox"/>	DUPPI	Monsieur Pierre DUPONT
<input type="checkbox"/>	GITE	GITE

2

Les contacts concernés

<input type="checkbox"/>	Nom Prénom
<input type="checkbox"/>	Alvin

3

Description

Action commerciale associée Etat d'avancement 0 %
Catégorie Rappel avant échéance
4 Priorité Normale Terminée Le ___/___/___

Objet * Pièce(s) jointe(s) (0)
Libellé

5

Etape 1 : dans l'encadré « Client(s) et date », vous devez préciser la société (si vous êtes en multisociétés) et l'échéance. Il est possible d'indiquer une date de début

Etape 2 : dans l'encadré « Les collaborateurs concernés », cocher le ou les collaborateurs concerné(s)

Etape 3 : dans l'encadré « Les contacts concernés », cocher ou non le(s) contact(s) concernés

Etape 4 : dans l'encadré « Description », indiquer obligatoirement l'objet de la tâche dans la case « Objet ».

Dans cet encadré, vous pouvez aussi préciser ci-besoin :

- l'action commerciale associée à la tâche
- une catégorie dans la case « Catégorie »
- la priorité et l'état d'avancement de la tâche, ainsi que la date où elle est terminée
- ajouter des pièces jointes avec le bouton « Pièce(s) jointe(s) »
- préciser le contenu de la tâche dans la case « Libellé »
- cocher ou non la case « Rappel avant échéance »



L'alerte de la tâche sera visible dans la partie « Mes Alertes » de l'écran d'accueil à l'ouverture du logiciel si la case est cochée.

Mes alertes

1 rendez-vous est prévu d'ici à 7 jours, dont 1 aujourd'hui
1 tâche arrive à échéance d'ici 7 jours, dont 1 aujourd'hui

Etape 5 : cliquer sur « OK » pour enregistrer la tâche

13.70.



Vous retrouverez votre tâche dans l'Agenda et dans la rubrique **Relation GRC** de la fiche du client (ou du fournisseur).

Clients							
Type	Date	Objet	Type de relation	Type de rendez-vous	Catégorie	Sens	
	04/05/2020	Appel promo	Rendez-vous	Téléphone sortant			→
	04/05/2020	Invitation Salon Paris	Tâche		Invitation Salon Paris		
	15/04/2020	test	Email				→
	06/03/2020	Lettre de relance	Email				→
	26/02/2020	Votre achat du jour	Email				→

Créer un envoi de courrier

Lors de la création d'un envoi de courrier, c'est la fenêtre de réalisation de mailing qui se lance.

Clients / Mailing / Etiquettes - Assistant d'édition							
1. Sélectionner les destinataires		2. Sélectionner le document		3. Récapitulatif & GRC			
Application	Nom du document	Type de document	Dernière utilisation	Modifier	Dupliquer	Supprimer	Informations
	etiquette.doc	Lettre/Enveloppe	26/03/2020				
	Etiquette/Enveloppe	Etiquette/Enveloppe					Le choix de la forme vous sera demandé lors de l'impression.
	Export fichier clients	Export format CSV					Le choix de l'emplacement du fichier vous sera demandé lors de l'export.
	Mailing.docx	Lettre/Enveloppe	26/03/2020				



Se reporter à la documentation sur les mailings pour plus de précisions.

Vous retrouverez une trace de l'envoi du courrier dans la rubrique **Relation GRC** de la fiche du client (ou du fournisseur).

Créer un envoi de mail

Lors de la création d'un envoi de mail, c'est la fenêtre d'envoi de mail « classique » qui se lance

Message							
Un fichier	Une signature	Format: HTML, Texte brut	Affichage: CCI	Modèle: Enregistrer le modèle de ce message, Charger un modèle de messages	<input checked="" type="checkbox"/> Créer la relation GRC Action commerciale: <input type="text"/>		
Envoyer	A...	test@isagri.fr					
	CC...						
	Objet *						
G I S abc Arial 12 A [Rich Text Editor Icons]							



Se reporter à la documentation sur les envois de mails pour plus de précisions.

Vous retrouverez une trace de l'envoi du mail dans la rubrique **Relation GRC** de la fiche du client (ou du fournisseur).

Créer une autre relation

Lors de la création d'un autre évènement, la fenêtre suivante s'ouvre :

Saisie autre événement

Résumé autre événement Détail de l'évènement avec aa - Le 04/05/2020

Client(s) et date

1 Société * VIGNE Client * AA
Date 04/05/2020 12:30

Les collaborateurs concernés *

	Code	Prénom Nom
<input checked="" type="checkbox"/>	8993	Domaine INDIV Local Viti
<input type="checkbox"/>	BAB	Babeth
<input type="checkbox"/>	DUPPI	Monsieur Pierre DUPONT
<input type="checkbox"/>	GITE	GITE

2

Les contacts concernés

	Nom Prénom
<input type="checkbox"/>	Alvin

3

Description

Action commerciale associée Reçue (Réception d'informations de la part du Client)
 Catégorie Envoyée (Envoi d'informations au Client)
 Autres

4 Objet * Pièce(s) jointe(s) (0)
 Libellé

5

Etape 1 : dans l'encadré « Client(s) et date », vous devez préciser la société (si vous êtes en multi-sociétés) et la date

Etape 2 : dans l'encadré « Les collaborateurs concernés », cocher le ou les collaborateurs concerné(s)

Etape 3 : dans l'encadré « Les contacts concernés », cocher ou non le(s) contact(s) concernés

Etape 4 : dans l'encadré « Description », indiquer obligatoirement l'objet de la relation dans la case « Objet » et choisir le sens de la relation en cochant l'une des cases suivantes : « Reçue », « Envoyée » ou « Autres ».

Dans cet encadré, vous pouvez aussi préciser ci-besoin :

- l'action commerciale associée
- une catégorie dans la case « Catégorie »
- ajouter des pièces jointes avec le bouton « Pièce(s) jointe(s) »
- préciser le contenu de la relation dans la case « Libellé »

Etape 5 : cliquer sur « OK » pour enregistrer la relation

3.2.2 Exploiter les données de GRC sur les Tiers depuis la liste des relations

La liste des relations est accessible depuis les menus :

- **Ventes\Gestion Relation Clients\Liste des relations**
- **Achats\Gestion Relation Fournisseurs\Liste des relations** (Si option Achats activée)

ISAVIGNE 2018 v2 - VIGNE - Démonstration Isavigne - 04/05/2020

Accueil Ventes Articles Stocks et compta. matière Achats Statistiques Comptabilité Cuverie Isasite Paramètres Options **Relations**

Imprimer Exporter vers presse papier Exporter vers excel Créer Modifier Courrier/Mailing Envoyer E-Mail Consulter

Impression Exporter GRC Communication Client

Liste des relations client

Filtres

Filtre personnalisé [dropdown] Sauvegarder le filtre

Type de relation [dropdown] Collaborateur(s) [dropdown]

Code(s) client(s) [dropdown] Date du 04/05/2019 au 04/05/2021

Filtres avancés [dropdown] Filtres avancés [dropdown] Aucun filtre avancé

Relations sélectionnées : 13/13

Type de relation	Date	Code tiers	Nom	Prénom	Objet	Libellé
Rendez-vous	04/05/2020 16:45	AA	aa		Appel promo	
E-Mail	15/04/2020 15:53	AA	aa		test	Bonjour
E-Mail	14/04/2020 10:36	ANDPA	ANDRE	Patrick	Votre achat du jou	Madame, Monsieur
E-Mail	06/03/2020 17:32	LEGER	LEGER	All	Lettre de relance	Bonjour, Veuillez tr
E-Mail	06/03/2020 17:32	ANDPA	ANDRE	Patrick	Lettre de relance	Bonjour, Veuillez tr
E-Mail	06/03/2020 17:32	AA	aa		Lettre de relance	Bonjour, Veuillez tr
E-Mail	26/02/2020 08:52	AA	aa		Votre achat du jou	Madame, Monsieur
E-Mail	22/01/2020 14:36	ANDPA	ANDRE	Patrick	Votre achat du jou	Madame, Monsieur
E-Mail	22/01/2020 14:13	ANDPA	ANDRE	Patrick	Votre achat du jou	Madame, Monsieur
E-Mail	16/01/2020 15:37	ANDPA	ANDRE	Patrick	test	Bonjour, Veuillez tr

Informations client - AA : aa

Coordonnées
aa
Téléphone :
Mail : test@isagri.fr [Fiche client](#)

Facture la plus ancienne, comptabilisée et non soldée
N° 1 (28/02/2016) : 950 €
+ 2 factures d'un montant total de 1148 € [Relances](#)

Dernière facture / ticket
Facture (24/02/2020) - N° 20200011 [Historique](#)

Statistiques de ventes

3000	
2250	
1500	

Les différentes actions possibles

Accueil Ventes Articles Stocks et compta. matière Achats Statistiques Comptabilité Cuverie Isasite Paramètres Options **Relations**

Imprimer Exporter vers presse papier Exporter vers excel Créer Modifier Courrier/Mailing Envoyer E-Mail Consulter

Impression Exporter GRC Communication Client

Liste des relations client

Depuis le menu **Liste des relations**, il est possible :

- D'imprimer ou d'exporter les données du tableau
- De créer ou de modifier des relations
- D'envoyer un mailing ou e-mail au(x) tiers sélectionné(s)
- De consulter la fiche du tiers sélectionné

Les filtres

Plusieurs types de filtres sont possibles :

- Les filtres « rapides » : Filtre mis à disposition dans la partie « filtres ». De base, un filtre sur la date est paramétré sur 2 ans (1 an avant et 1 an après la date de travail du dossier)

Filtres

Filtre personnalisé [dropdown] Sauvegarder le filtre

Type de relation [dropdown] Collaborateur(s) [dropdown]

Code(s) client(s) [dropdown] Date du 04/05/2019 au 04/05/2021

Filtres avancés [dropdown] Filtres avancés [dropdown] Aucun filtre avancé

Filtrer Effacer

13.70.

- Les filtres « avancés » : réalisables depuis le bouton « filtres avancés »



- Les filtres « d'entête » : réalisables depuis certaines entêtes de colonnes. Leur fonctionnement correspond à celui que l'on retrouve dans Excel.

Type de relation	Date	Code tiers	Nom	Prénom	Objet	Libellé
Rendez-vous	04/05/2020 16:45	AA	aa		Appel promo	
EMail	15/04/2020 15:53	AA	aa		test	Bonjour

Le tableau de résultats

Le tableau de résultats récapitule les informations des différentes relations selon les filtres choisis.



Les colonnes sont paramétrables, déplaçables et triables grâce à l'icône 



On retrouve également la fiche infos tiers comme dans les travaux tiers dans la partie de droite.

3.3 Les actions commerciales

3.3.1 Gérer les actions commerciales

La gestion des actions commerciales reste la même que celle décrite au point 2.3 pour créer, modifier, supprimer une action commerciale et l'indiquer sur les documents.

Néanmoins, avec l'option « GRC avancée », vous pouvez aussi créer une action commerciale depuis le menu **Statistiques \ Actions commerciales \ Créer une action commerciale**.



3.3.2 Statistiques sur les actions commerciales

Avec l'option « GRC avancée », vous avez un menu spécifique pour réaliser des statistiques sur vos actions commerciales.

Statistique d'une action commerciale

Etape 1 : aller dans le menu **Statistiques\Actions commerciales\Statistiques actions commerciales**

Etape 2 : sélectionner l'action commerciale souhaitée en cochant la case devant le code de l'action commerciale

Sélectionner une ou plusieurs actions commerciales puis cliquer sur le bouton "Calculer les statistiques".

Liste des actions commerciales

Rechercher

Voir aussi les actions commerciales terminées

<input type="checkbox"/>	Code	Libellé	Date début	Date fin
<input checked="" type="checkbox"/>	PARIS	Salon de Paris		
<input type="checkbox"/>	01	Salon de Paris 2008	01/12/2008	01/12/2008

Calculer les statistiques →

Etape 3 : cliquer sur le bouton « Calculer les statistiques »

Etape 4 : parcourir les différents onglets pour visualiser les informations

Etape 5 : cliquer sur le bouton « Retour à la sélection » pour faire une nouvelle statistique ou fermer la fenêtre

- ✓ Onglet **Synthèse** : vous visualisez des informations générales sur l'action commerciale choisie, comme le chiffre d'affaire généré par l'action commerciale et le nombre de clients concernés.

Statistiques actions commerciales

Synthèse Documents Clients Articles

Action commerciale	Clients	Qté unitaire	CA H.T.	Quantité	Panier moyen	Clients contactés	Clients non contactés	Nouveaux clients	Anciens clients	Nb documents	Coût de revient	% d
Salon de Paris	1	24,00	220,00	24,00	220,00	0	1	0	1	1	0,00	

C.A. H.T. : 220,00 €

Clients : 1

Marge 220,00 €

Coût de revient 0,00 €

Anciens clients 1

Nouveaux clients 0

Retour à la sélection

13.70.

- ✓ Onglet **Documents** : vous visualisez la liste des documents pris en compte dans l'action commerciale avec leur CA et quantités achetées.

Statistiques actions commerciales									
Synthèse Documents Clients Articles									
Type	Numéro	Date	Client	Entreprise	Action commerciale	CA H.T.	CA T.T.C.	Quantité	
FA	20200018	27/04/2020	BOLJE	VIGNE	Salon de Paris	220,00	264,00	24,00	

- ✓ Onglet **Clients** : vous visualisez la liste des clients facturés pendant l'action commerciale avec leur CA et quantités achetées.

Statistiques actions commerciales												
Synthèse Documents Clients Articles												
Code client	Nom	Prénom	Code postal	Commune	Code famille	Pays	Action commerciale	CA H.T.	CA T.T.C.	Contacté	Quantité	
BOLJE	BOLLAND	Jean-Pierre	75013	PARIS	PARTF	FR	Salon de Paris	220,00	264,00	<input type="checkbox"/>	24,00	

- ✓ Onglet **Articles** : vous visualisez la liste des articles vendus pendant l'action commerciale avec leur CA et quantités vendues.

Statistiques actions commerciales							
Synthèse Documents Clients Articles							
Code Article	Désignation courte	Libellé famille	Unité	Action commerciale	CA H.T.	Prix HT	
AOPVEMA11B	AOP VIN EFFERVESCENT 201	AOP vin effervesce	à l'unité	Salon de Paris	220,00	9,17	



Il est possible d'imprimer ou d'exporter chacun de ces tableaux avec un clic-droit dans chacun des onglets. Et hormis dans l'onglet **Synthèse**, il y a aussi un accès à la modification des éléments saisis (documents, clients, articles).

Statistiques actions commerciales			
Synthèse Documents Clients Articles			
Action commerciale	Clients	Qté unitaire	
Salon de Paris	1	24,00	

- Imprimer
- Copier vers le presse-papier
- Exporter vers Excel

Statistiques actions commerciales						
Synthèse Documents Clients Articles						
Type	Numéro	Date	Client	Entreprise	Action commerciale	
FA	20200018	27/04/2020	BOLJE	VIGNE	Salon de Paris	

- Imprimer
- Copier vers le presse-papier
- Exporter vers Excel
- Modifier document

13.70.

Comparer plusieurs actions commerciales

Etape 1 : aller dans le menu **Statistiques\Actions commerciales\Statistiques actions commerciales**

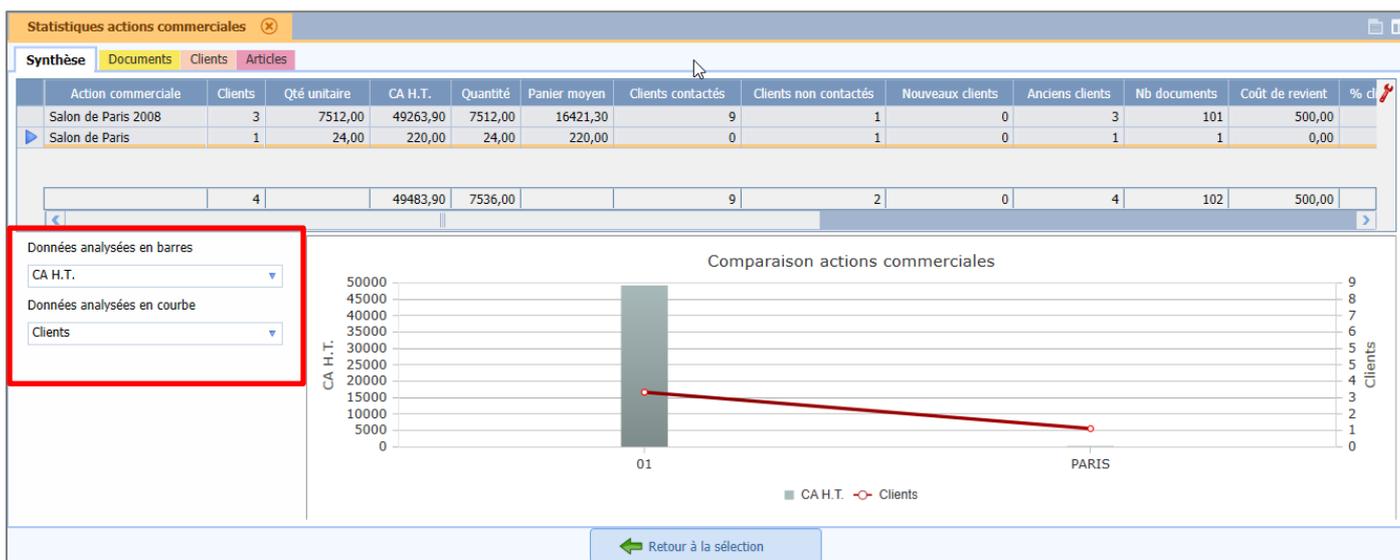
Etape 2 : sélectionner les actions commerciales à comparer en cochant les cases devant les codes des actions commerciales

Etape 3 : cliquer sur le bouton « Calculer les statistiques »

Etape 4 : parcourir les différents onglets pour visualiser les informations

Etape 5 : cliquer sur le bouton « Retour à la sélection » pour faire une nouvelle statistique ou fermer la fenêtre

- ✓ Onglet **Synthèse** : vous visualisez ici des informations générales sur les actions commerciales choisies. Vous pouvez choisir un critère pour obtenir un graphique de comparaison de vos actions commerciales.



- ✓ Onglet **Documents** : vous visualisez la liste des documents pris en compte dans les actions commerciales avec leur CA et quantités achetées.
- ✓ Onglet **Clients** : vous visualisez la liste des clients facturés pendant l'action commerciale avec leur CA et quantités achetées.
- ✓ Onglet **Articles** : vous visualisez la liste des articles vendus pendant l'action commerciale avec leur CA et quantité vendue.

3.4 L'Agenda

L'agenda GRC est disponible uniquement si vous avez l'option « GRC avancée ». Il vous permet un suivi plus simple des rendez-vous et des tâches de chaque collaborateur.

Il est accessible depuis les menus suivants :

- **Accueil\Clients\Agenda**
- **Ventes\Gestion relations clients\Agenda**
- **Achats\Gestion relations fournisseurs\Agenda**

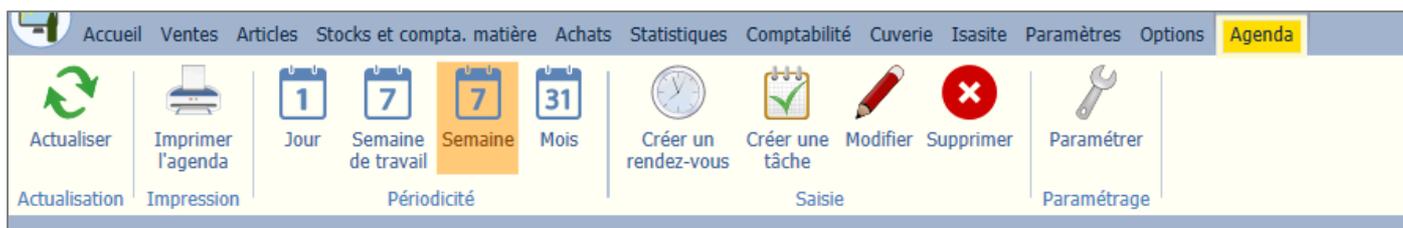


Chaque rendez-vous et tâche créés sont reportés sur l'agenda du collaborateur désigné.



Le planning ETA (en option) et l'agenda GRC sont désormais dissociés.

3.4.1 Les actions possibles depuis l'agenda



Les actions possibles dans le ruban de **l'agenda** et avec le clic-droit sont :

- Actualiser l'agenda
- Imprimer l'agenda : Imprime l'agenda comme présenté à l'écran
- Choix de la périodicité pour l'affichage de l'agenda
- Création des rendez-vous / tâches : Si une plage est sélectionnée sur l'agenda, elle sera reprise dans la modale de création du RDV ou de la tâche
- Modification ou suppression d'un rendez-vous ou d'une tâche
- Paramétrer l'agenda

3.4.2 L'affichage de l'agenda

- ✓ L'affichage de base de l'agenda se fait selon le paramétrage effectué pour la plage horaires.
- ✓ L'affichage du contenu de l'agenda se fait par collaborateur. Le collaborateur est à cocher dans la partie gauche.
- ✓ Il est possible d'afficher les tâches directement en bas de l'agenda en cochant la case « Afficher les tâches ».

Cette documentation correspond à la version 13.70. Entre deux versions, des mises à jour du logiciel peuvent être opérées sans modification de la documentation. Elles sont présentées dans la documentation des nouveautés de la version sur votre espace client.