

# GRC – Gestion de la Relation Client

## GESTION COMMERCIALE

## SOMMAIRE

<b>1. OBJECTIF</b> .....	<b>3</b>
<b>2. GESTION RELATION CLIENT (GRC DE BASE)</b> .....	<b>3</b>
2.1 Paramétrer la GRC .....	3
2.1.1 <i>L'envoi d'email</i> .....	3
2.1.2 <i>L'envoi d'email TPV</i> .....	6
2.1.3 <i>Les foires et salons</i> .....	8
2.1.4 <i>Les profils commerciaux</i> .....	8
2.1.5 <i>L'agenda</i> .....	9
2.2 Les tiers (clients et fournisseurs) .....	9
2.2.1 <i>Paramétrage des fiches clients</i> .....	9
2.2.2 <i>Paramétrage des fiches fournisseurs</i> .....	11
2.2.3 <i>Exploiter les données de GRC sur les Tiers</i> .....	12
2.3 Les actions commerciales .....	13
2.3.1 <i>A quoi servent-elles ?</i> .....	13
2.3.2 <i>Créer une action commerciale</i> .....	13
2.3.3 <i>Visualiser la liste des actions commerciales existantes</i> .....	14
2.3.4 <i>Modifier une action commerciale</i> .....	14
2.3.5 <i>Supprimer une action commerciale</i> .....	14
2.3.6 <i>Indiquer que l'action commerciale est « terminée »</i> .....	14
2.3.7 <i>Renseigner une action commerciale sur un document de vente</i> .....	15
2.3.8 <i>Exploiter les données liées aux actions commerciales</i> .....	16
<b>3. GESTION RELATION CLIENT AVANCEE (OPTION SUPPLEMENTAIRE)</b> .....	<b>18</b>
3.1 Paramétrer la GRC .....	18
3.1.1 <i>Envoi d'email</i> .....	18
3.1.2 <i>Les foires et salons</i> .....	19
3.1.3 <i>Les profils commerciaux</i> .....	19
3.1.4 <i>L'agenda</i> .....	19
3.2 Les relations tiers (clients et fournisseurs) .....	20
3.2.1 <i>Créer une relation tiers</i> .....	21
3.2.2 <i>Exploiter les données de GRC sur les Tiers depuis la liste des relations</i> .....	28
3.3 Les actions commerciales .....	30
3.3.1 <i>Gérer les actions commerciales</i> .....	30
3.3.2 <i>Statistiques sur les actions commerciales</i> .....	30
3.4 L'agenda .....	34
3.4.1 <i>Les actions possibles depuis l'agenda</i> .....	35
3.4.2 <i>L'affichage de l'agenda</i> .....	35

## 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).



Par défaut, tout le monde a accès à ce qu'on appelle : GRC de base, et il est possible de pousser plus loin la Gestion de la Relation Client avec une option supplémentaire (et payante) qu'on appelle : GRC avancée.

## 2. GESTION RELATION CLIENT (GRC 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).

ÉTAPE 1 : aller dans **Paramètres/Gestion Relation Clients/Envoi d'email**

Préférences : Envoi d'email

Relations et envoi email automatique

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 (2)

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. (3)

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 (4)

Fermer (5)

13.86.

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

ÉTAPE 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.

Exemple pour personnaliser avec le nom et prénom du client :

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

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

ÉTAPE 6 : cliquer sur « Oui » pour enregistrer



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

- Vous devez disposer d'une connexion internet.
- Le paramétrage de votre messagerie doit être réalisé dans **Options/Internet**.

- 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.

- Dans **Ventes/Clients/Coordonnées facturation** de la fiche du client concerné par l'envoi, il faut renseigner l'email du client dans la case « E-mail ».

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

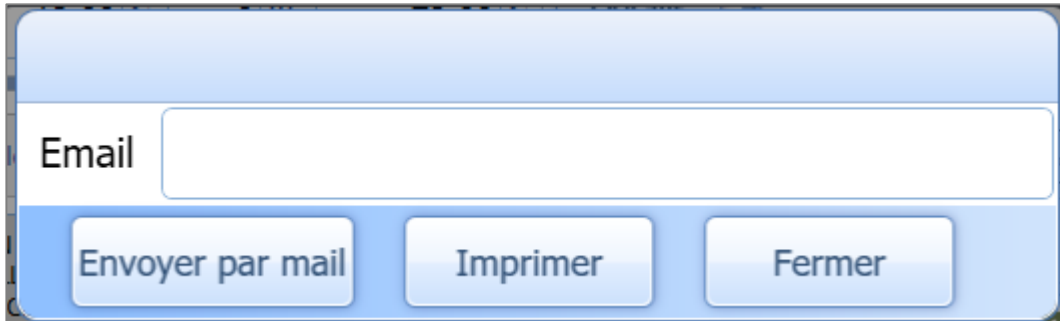
13.86.

## 2.1.2 L'envoi d'email TPV



Vous êtes concernés par ce menu de paramétrage uniquement si vous avez l'option Terminal Point de Vente (TPV).

Ce menu permet de personnaliser l'email automatique qui sera envoyé après une vente (facture ou ticket) réalisée depuis la caisse sur le TPV lorsque cette fenêtre s'affiche :



ÉTAPE 1 : aller dans **Paramètres/Gestion Relation Clients/Envoi d'email TPV**

Préférences : Envoi d'email TPV

**Relations et envoi email TPV**

Relations clients

Créer une relation tiers

Email envoyé après une facture ou un ticket

Objet du message : Votre <TypeDocument> en date du <DateDocument> 2

Corps du message : Madame, Monsieur,  
Veuillez trouver ci-joint le détail de vos achats effectués aujourd'hui. 3  
A bientôt. 3

Informations disponibles

Titre du client   Prénom du client   Nom du client

Type et n° de document   Date du document

Ajouter le ticket/facture en pièce jointe 4

Fermer 5

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

ÉTAPE 3 : rédiger le contenu du message dans la zone « Corps du message »

13.86.



Il est aussi possible de personnaliser le contenu du mail avec les informations liées au document envoyé, 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.

ÉTAPE 4 : cocher la case « Ajouter le ticket/facture en pièce jointe » pour avoir la possibilité d'envoyer le document par mail lors de son enregistrement dans la caisse

ÉTAPE 5 : cliquer sur « Fermer » pour faire apparaître la fenêtre d'enregistrement des modifications

ÉTAPE 6 : cliquer sur « Oui » pour enregistrer



Pour que votre client puisse recevoir par mail le ticket ou facture réalisé(e) depuis la caisse (TPV) lors que vous cliquez sur le bouton « Envoyer par mail », il faut que toutes les conditions détaillées ci-dessous soient remplies :

- Vous devez disposer d'une connexion internet.
- Le paramétrage de votre messagerie doit être réalisé dans **Options/Internet**.
- Dans **Paramètres/Gestion Relation Clients/Envoi d'email TPV**, la case « Ajouter le ticket/facture en pièce jointe » doit être cochée.
- Dans **Ventes/Clients/Coordonnées facturation** de la fiche du client concerné par l'envoi, il faut renseigner l'email du client dans la case « E-mail », ou alors le renseigner manuellement au moment de l'envoi.
- Dans **Ventes/Clients/Informations G.R.C.** de la fiche du client concerné par l'envoi, la case « Souhaite recevoir les documents du TPV par mail (ticket / facture) » doit être cochées.

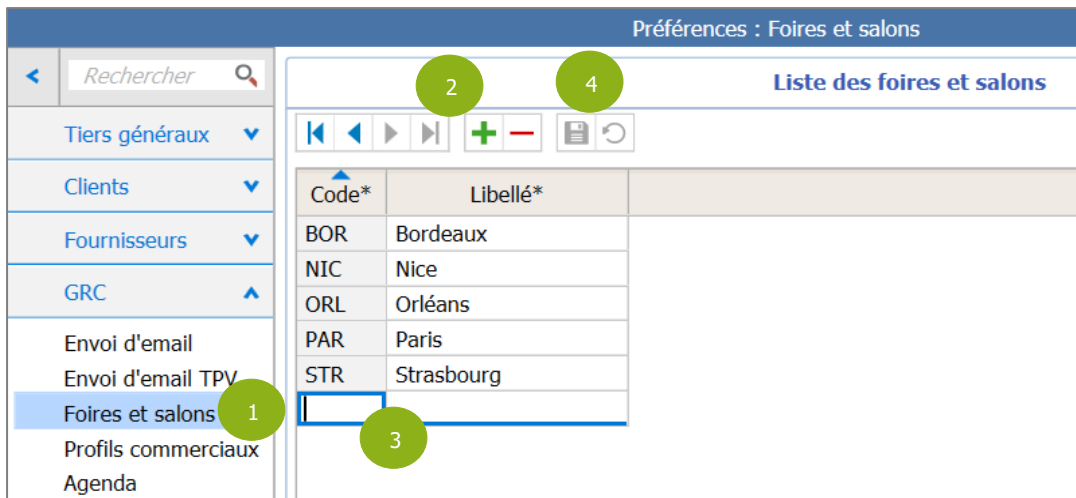



La case « Accepte les contacts commerciaux » n'a pas d'impact sur l'envoi du document par mail depuis la caisse.

### 2.1.3 Les foires et salons

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

ÉTAPE 1 : aller dans **Paramètres/Gestion Relation Clients/Foires et salons**



ÉTAPE 2 : cliquer sur  pour créer une nouvelle ligne vide

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


ÉTAPE 4 : cliquer sur la disquette pour enregistrer

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

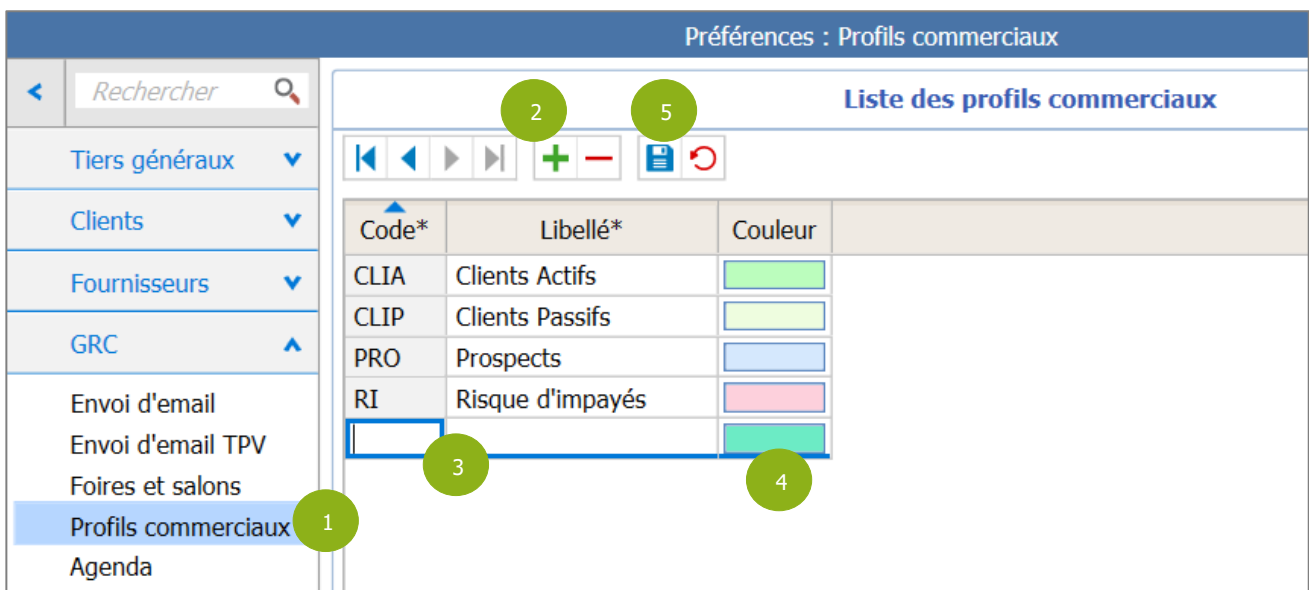
### 2.1.4 Les profils commerciaux

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.

ÉTAPE 1 : aller dans **Paramètres/Gestion Relation Clients/Profils commerciaux**

ÉTAPE 2 : cliquer sur  pour créer une nouvelle ligne vide

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



ÉTAPE 4 : choisir une couleur pour le représenter

ÉTAPE 5 : cliquer sur la disquette pour enregistrer

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

13.86.



## 2.1.5 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**).

The screenshot shows the 'Clients' application window. The title bar indicates 'Particulier : MR Jean-Pierre BOLLAND - 75013 PARIS'. The left sidebar has 'Informations G.R.C.' selected. The main content area is divided into two sections: 'Informations' and 'Foire, salons et événementiels'. In the 'Informations' section, the 'Profil commercial' is set to 'Clients Passifs'. There are two checked checkboxes: 'Souhaite recevoir les documents du TPV par mail (ticket / facture)' and 'Accepte les contacts commerciaux'. The 'Moyen de contact préférentiel' is set to 'Courrier'. In the 'Foire, salons et événementiels' section, 'Paris' is selected with a checked checkbox, while others are unchecked. A button at the bottom right says 'Ajouter / Modifier la liste'.

### 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.

This close-up shows the 'Profil commercial' dropdown menu. The current selection is 'Clients Passifs'. The dropdown list includes:
 

- CLIA Clients Actifs
- RI Risque d'impayés
- PRO Prospects
- CLIP Clients Passifs
- Ajouter/Modifier...

 The 'Ajouter/Modifier...' option is highlighted with a green box.

13.86.



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	BAARSM WINE GROUP		8401BL	GORREDIJK
BACJE	BACHELET	Jean	41190	SANTENAY
BB	bb			
BOLJE	BOLLAND	Jean-Pierre	75013	PARIS
BONJE	Bonheur	Jean	80110	HANGARD

### Souhaite recevoir les documents du TPV par mail (ticket / facture)

Si vous souhaitez pouvoir envoyer les ventes réalisées depuis le TPV à votre client, en plus d'avoir renseigné son email, il faut aussi cocher la case « Souhaite recevoir les documents du TPV par mail (ticket » dans l'encadré « Informations » de la rubrique **Informations G.R.C.** de sa fiche.

### 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.

**Informations**

Date de création du client 27/01/1999

Date dernier document 07/08/2014 VIGNE

N° dernière facture/ticket FA 20140071 VIGNE

Profil commercial Clients Passifs

Souhaite recevoir les documents du TPV par mail (ticket / facture)

Accepte les contacts commerciaux

Moyen de contact préférentiel Courrier

Foires, salons et événementiels

Bordeaux

Nice

Orléans

Paris

AUTRE Autre

COURR Courrier

EMAIL EMail

FAX Fax

RDV Rendez-vous

TEL Téléphone

Ajouter/Modifier...

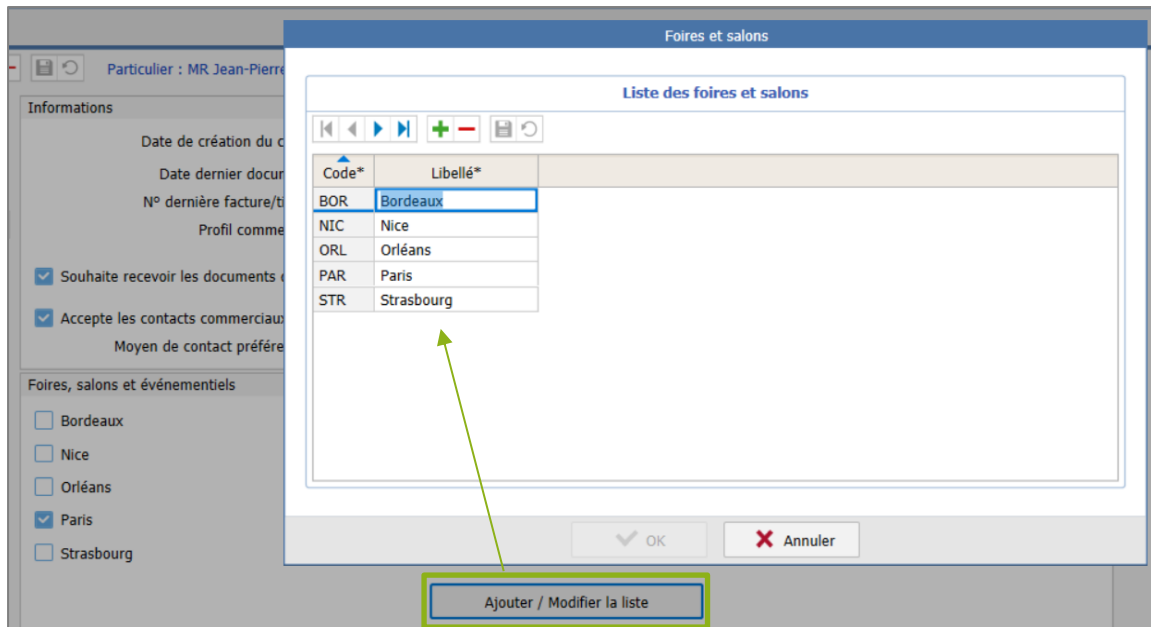
13.86.

## 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.

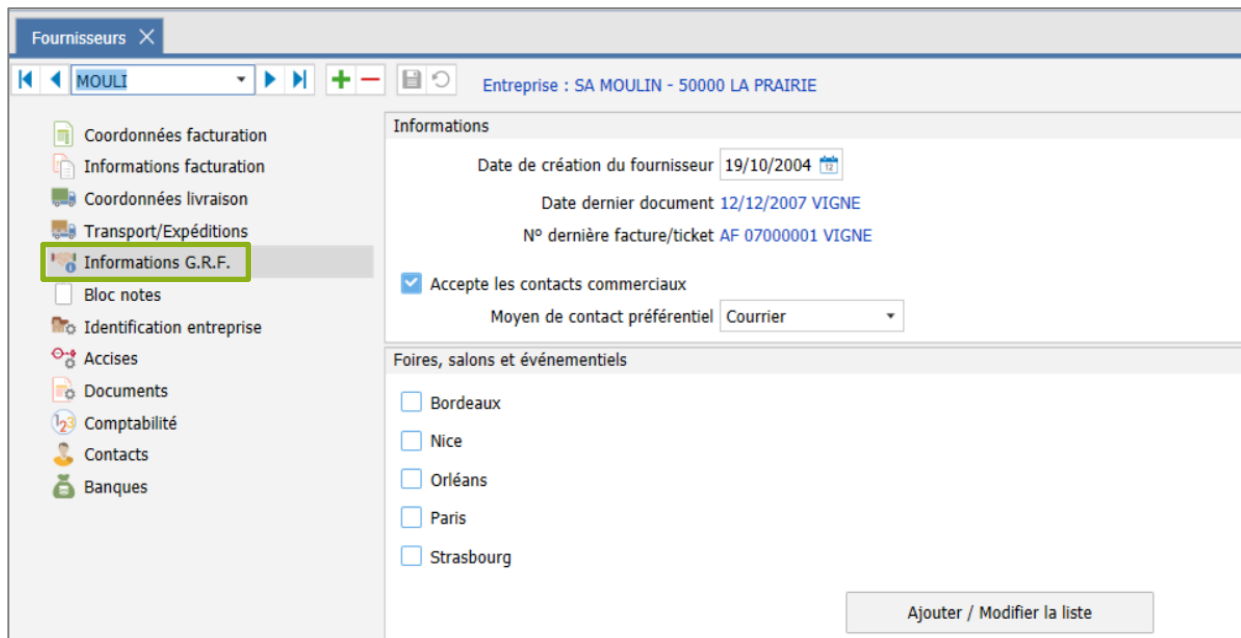


Vous pouvez modifier ou créer une foire ou un salon depuis la fiche client en cliquant sur le bouton « Ajouter / Modifier la liste ».



### 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**.

13.86.



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

Liste / Travaux clients ×

^ Filtres

Filtre

Standards **Sur les ventes** **Sur la GRC** Personnalisés

Profil commercial

Afficher les clients avec contact(s)

Afficher les clients sans contact

Seulement les clients acceptant de recevoir les factures/tickets par mail

Seulement les clients acceptant les contacts commerciaux

Moyens de contact préférentiels

Foires, salons et événementiels

Foires et salons

Sélection en cours :

Aucun

Filtrer
 Effacer

#### 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

Filtrer
 Effacer

## 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'affaires d'un salon qui se répète chaque année par exemple.

### 2.3.2 Créer une action commerciale

ÉTAPE 1 : aller dans **Paramètres/Gestion Relation Clients/Actions commerciales**

The screenshot shows the 'Saisie des actions commerciales' form. It includes a toolbar with navigation and action icons (8). The form has fields for 'Code \*' (2) and 'Libellé \*'. Below is an 'Informations' section with 'Date début' and 'Date fin' (3). A 'Détails' section (4) is for a description. The 'Foire/salons' section (5) contains an 'Association aux foires/salons' button and a list of associated salons. At the bottom, there are fields for 'Coût de revient global' (6) and 'Pièce(s) jointe(s) (0)' (7). A checkbox at the bottom indicates if the action is terminated.

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

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

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

ÉTAPE 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 :

The screenshot shows the 'Foire/salons' dialog box. It has a search field and a checkbox for 'Afficher uniquement la sélection : 1 / 5'. A table lists salons with checkboxes:

<input type="checkbox"/>	Code	Libellé
<input checked="" type="checkbox"/>	BOR	Bordeaux (5)
<input type="checkbox"/>	NIC	Nice
<input type="checkbox"/>	ORL	Orléans
<input type="checkbox"/>	PAR	Paris
<input type="checkbox"/>	STR	Strasbourg

Buttons for 'OK' and 'Annuler' are at the bottom.

13.86.




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.

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

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


ÉTAPE 8 : cliquer sur la disquette pour enregistrer



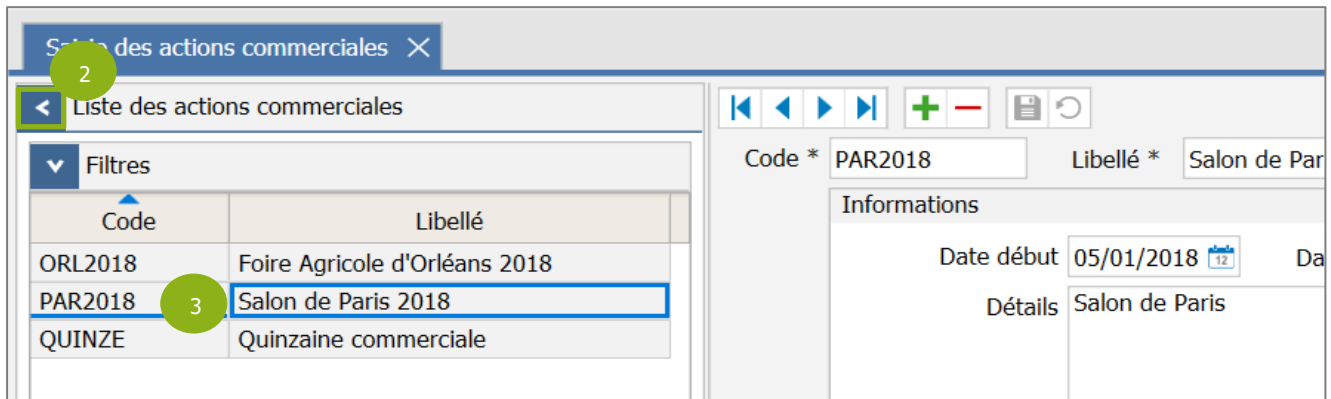
Cliquer sur  pour créer une nouvelle action commerciale.

### 2.3.3 Visualiser la liste des actions commerciales existantes

ÉTAPE 1 : aller dans **Paramètres/Gestion Relation Clients/Actions commerciales**

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

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



Code	Libellé
ORL2018	Foire Agricole d'Orléans 2018
PAR2018	Salon de Paris 2018
QUINZE	Quinzaine commerciale

### 2.3.4 Modifier une action commerciale

ÉTAPE 1 : aller dans **Paramètres/Gestion Relation Clients/Actions commerciales**

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

ÉTAPE 3 : modifier l'information souhaitée

ÉTAPE 4 : enregistrer avec la disquette

### 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.

ÉTAPE 1 : aller dans **Paramètres/Gestion Relation Clients/Actions commerciales**

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

ÉTAPE 3 : cliquer sur  pour la supprimer

### 2.3.6 Indiquer que l'action commerciale est « terminée »

ÉTAPE 1 : aller dans **Paramètres/Gestion Relation Clients/Actions commerciales**

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

ÉTAPE 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.

ÉTAPE 1 : ouvrir la saisie de document depuis le menu **Ventes/Documents**

ÉTAPE 2 : vérifier la date et indiquer votre client

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

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

ÉTAPE 4 : ajouter vos articles

ÉTAPE 5 : enregistrer votre document avec la disquette

#### 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

ÉTAPE 1 : ouvrir votre caisse depuis le menu **Ventes/Point de vente/Ouvrir Clôturer/Ouvrir**

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

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

ÉTAPE 4 : saisir vos tickets et/ou factures

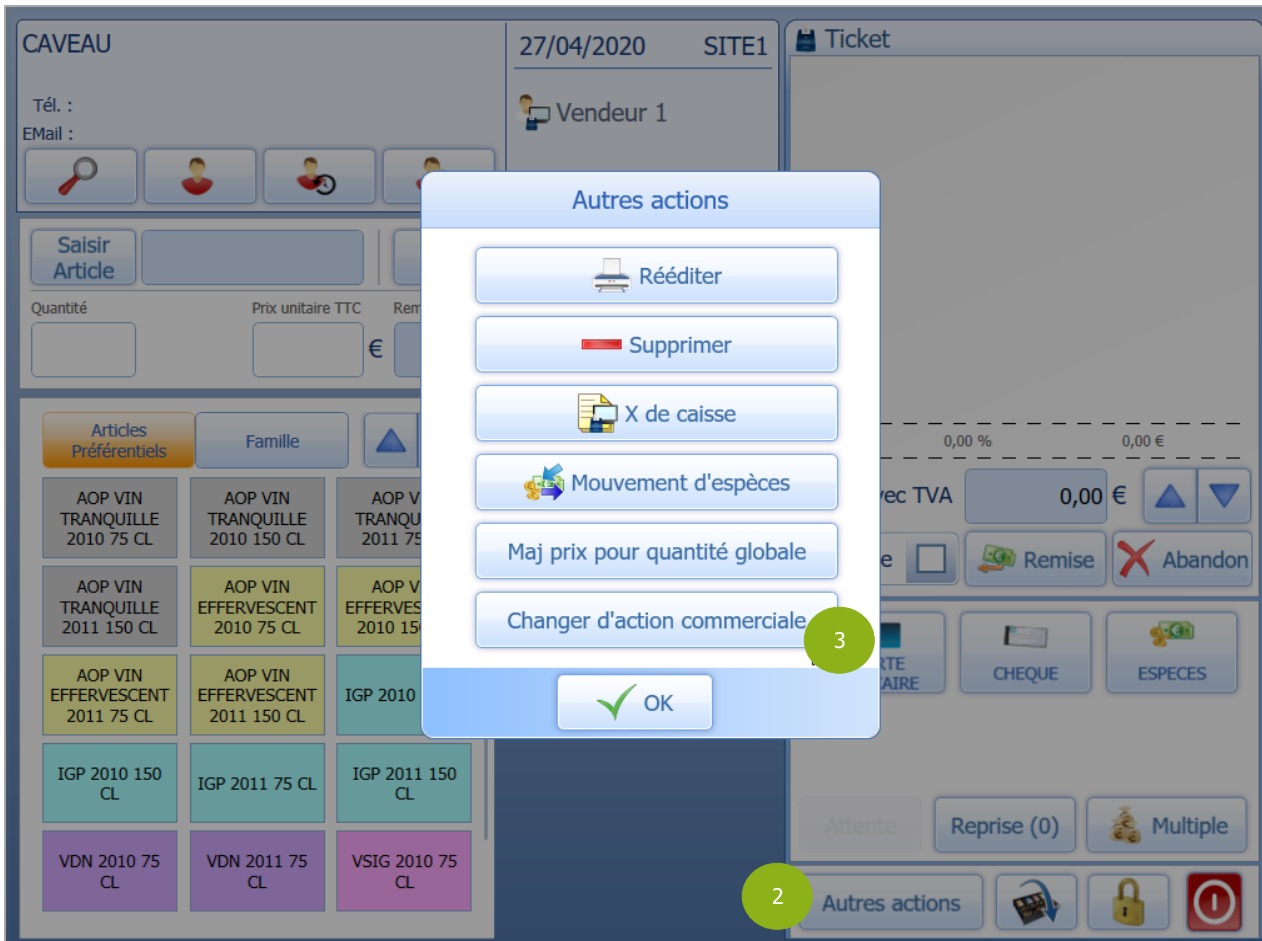
##### En cours de journée, dans la caisse ouverte

ÉTAPE 1 : aller en saisie de tickets

ÉTAPE 2 : cliquer sur le bouton « Autres actions »

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

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



### 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 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**.

13.86.



## Depuis le menu Statistiques personnalisables

ÉTAPE 1 : aller dans **Statistiques/Statistiques personnalisables**

ÉTAPE 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 »

ÉTAPE 3 : cliquer sur « OK »

ÉTAPE 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, and the 'Sélection avancée' sub-tab is active. A modal window titled 'Liste des actions commerciales' is open, displaying a table with the following data:

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

The 'OK' button is highlighted with a green box, indicating the next step in the process.

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

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

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

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

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

### 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.

ÉTAPE 1 : aller dans **Paramètres/Gestion Relation Clients/Envoi d'email**

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

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

ÉTAPE 4 : cliquer sur « Oui » pour enregistrer

Préférences : Envoi d'email

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

13.86.



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 :

Type	Date	Objet	Type de relation	Type de rendez-vous	Catégorie	Sens
	21/11/2023	AOP VIN EFFERVESCENT 2011 MAGNUM	Rendez-vous			→
	07/09/2018	Proposition commerciale	Autre		Proposition commerciale	→
	07/09/2018	Invitation au Salon de Paris 2018	Courrier		Publipostage	→
	14/07/2018	Rencontre foire/salon	Rendez-vous	A l'extérieur	Rencontre foire/salon	→
	29/08/2014	Litige suite casse	Autre		Litige	
	20/12/2013	Invitation Salon Paris	Autre		Invitation Salon Paris	→
	29/09/2013	Envoi tarifs	Autre		Prospection	→
	29/08/2013	RDV pour proposition commerciale	Rendez-vous	A domicile	Proposition commerciale	←

### 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.

**Préférences : Agenda**

Plages horaires présentées sur l'agenda (temps de travail)

Heure de début : 08:00      Heure de fin : 18:00

Semaine de travail :  lun.  mar.  mer.  jeu.  ven.  sam.  dim.

Premier jour de la semaine de travail : lundi

Alertes sur l'écran d'accueil

Aucune alerte pour les tâches

Afficher les alertes pour les tâches d'aujourd'hui et des 7 prochain(s) jour(s)

Aucune alerte pour les rendez-vous

Afficher les alertes pour les rendez-vous d'aujourd'hui et des 7 prochain(s) jour(s)

Fermer

## 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<sup>er</sup> 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.

## 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.

Type	Date	Objet	Type de relation	Type de rendez-vous	Catégorie	Sens
	21/11/2023	AOP VIN EFFERVESCENT 2011 MAGNUM	Rendez-vous			→
	07/09/2018	Proposition commerciale	Autre		Proposition commerciale	→
	07/09/2018	Invitation au Salon de Paris 2018	Courrier		Publipostage	→
	14/07/2018	Rencontre foire/salon	Rendez-vous	A l'extérieur	Rencontre foire/salon	→
	29/08/2014	Litige suite casse	Autre		Litige	
	20/12/2013	Invitation Salon Paris	Autre		Invitation Salon Paris	→
	29/09/2013	Envoi tarifs	Autre		Prospection	→
	29/08/2013	RDV pour proposition commerciale	Rendez-vous	A domicile	Proposition commerciale	←

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

Type	Date	Objet	Type de relation	Type de rendez-vous	Catégorie	Sens
------	------	-------	------------------	---------------------	-----------	------

13.86.

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.

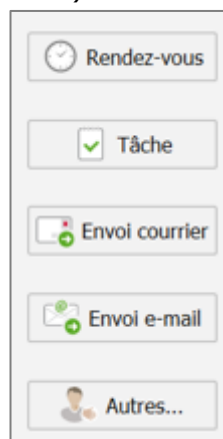
Je peux créer un/une...	Rendez-vous	Tâche	Envoi courrier	Envoi e-mail	Autre relation
A partir du menu ...					
<b>Ventes/Clients</b>	X	X	X	X	X
<b>Ventes/Liste/Travaux clients</b>	X	X	X	X	X
<b>Ventes/Gestion Relation Clients/Agenda</b>	X	X			
<b>Ventes/Gestion Relation Clients/Liste des relations</b>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



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.

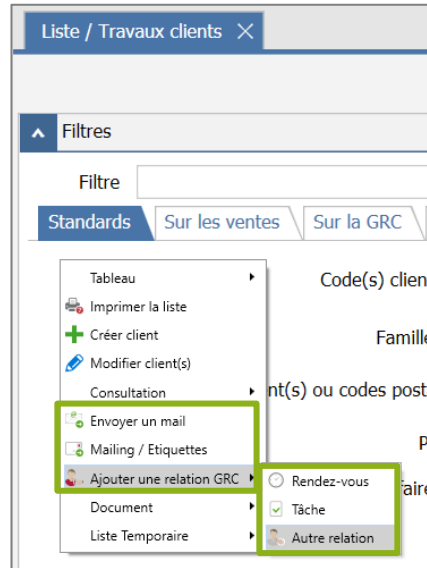
Quelques exemples :

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

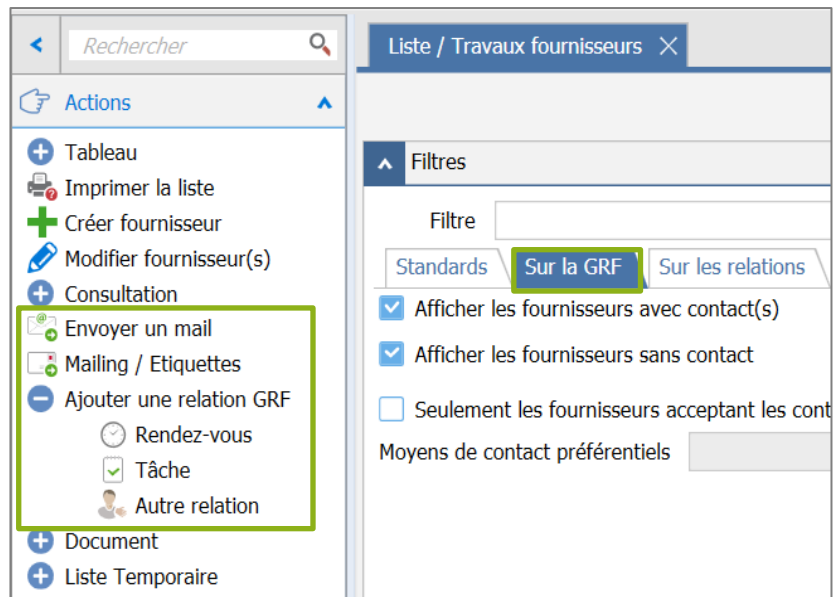


13.86.

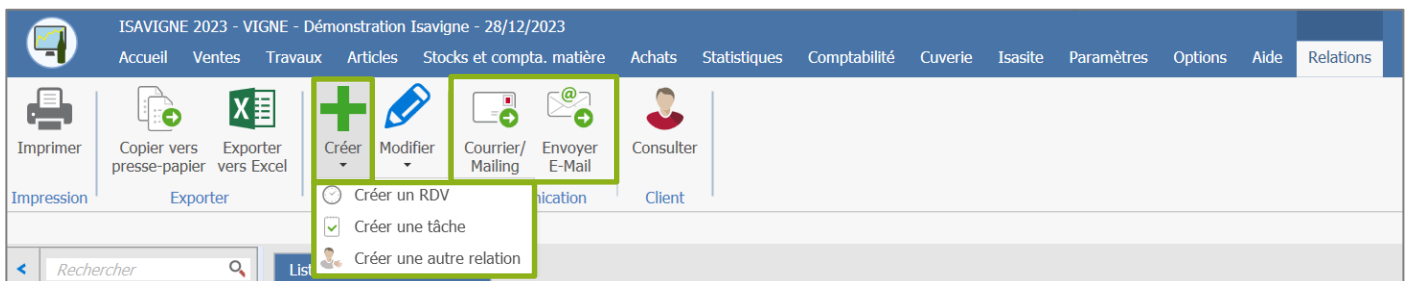
- Clic-droit depuis la **Liste/Travaux clients** (ou **Fournisseurs**)



- 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**



13.86.

## Créer un Rendez-vous

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

Saisie rendez-vous Client

Résumé du rendez-vous  
 Détail du rendez-vous : le 28/12/2023 à 16:30 (durée 01h00)

Client(s) et date

1 Société \* VIGNE Client \*  
 Date de début 28/12/2023 16:30 Date de fin 28/12/2023 17:30

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"/>	GITE	GITE
<input type="checkbox"/>	INDIV	Démonstration VITI

2

Les contacts concernés

<input type="checkbox"/>	Nom Prénom
<input checked="" type="checkbox"/>	JEAN Dominique
<input type="checkbox"/>	Zette Mélanie
<input type="checkbox"/>	Gouda Pol
<input type="checkbox"/>	Pignon Suzanne

3

Description

4 Action commerciale associée  
 Catégorie  
 Rappel avant échéance

A l'extérieur  
 A domicile  
 Téléphone sortant  
 Téléphone entrant

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

Tél Fixe Tél Portable E-mail

Adresse du rendez-vous  
 France

Détail 5  
 Localiser

6  OK  Annuler

ÉTAPE 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

ÉTAPE 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**.

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



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

ÉTAPE 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 »



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.

ÉTAPE 5 : dans l'encadré « Adresse du rendez-vous », cliquer si besoin sur le bouton « Détail » 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.

ÉTAPE 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).

Type	Date	Objet	Type de relation	Type de rendez-vous	Catégorie	Sens
	21/11/2023	AOP VIN EFFERVESCENT 2011 MAGNUM	Rendez-vous			→
	07/09/2018	Proposition commerciale	Autre		Proposition commerciale	→
	07/09/2018	Invitation au Salon de Paris 2018	Courrier		Publipostage	→
	14/07/2018	Rencontre foire/salon	Rendez-vous	A l'extérieur	Rencontre foire/salon	→
	29/08/2014	Litige suite casse	Autre		Litige	
	20/12/2013	Invitation Salon Paris	Autre		Invitation Salon Paris	→
	29/09/2013	Envoi tarifs	Autre		Prospection	→
	29/08/2013	RDV pour proposition commerciale	Rendez-vous	A domicile	Proposition commerciale	←

13.86.



## Créer une tâche

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

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

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

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

ÉTAPE 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

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

13.86.



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

Type	Date	Objet	Type de relation	Type de rendez-vous	Catégorie	Sens
<input checked="" type="checkbox"/>	29/12/2023	test tâche	Tâche			
<input type="checkbox"/>	07/09/2018	Proposition commerciale	Autre		Proposition commerciale	→
<input type="checkbox"/>	07/09/2018	Invitation au Salon de Paris 2018	Courrier		Publipostage	→
<input type="checkbox"/>	14/07/2018	Rencontre foire/salon	Rendez-vous	A l'extérieur	Rencontre foire/salon	→
<input type="checkbox"/>	02/02/2018	Rencontre foire/salon	Autre		Rencontre foire/salon	→
<input type="checkbox"/>	12/11/2008	Envoi de l'invitation au Salon de Paris du 01/1	Autre		Rencontre foire/salon	→

### 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.

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 | **HTML** | Texte brut | CCI | Enregistrer le modèle de ce message | Charger un modèle de messages |  **Créer la relation GRC** | Action commerciale

A... test@isagri.fr

CC...

Objet \*

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) si la case « Créer la relation GRC » est cochée.

### 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 BOLLAND Jean-Pierre 75013 PARIS - Le 29/12/2023

Client(s) et date

1 Société \* VIGNE Client \* BOLJE

Date 29/12/2023 14:00

Les collaborateurs concernés \*

<input type="checkbox"/>	Code	Prénom Nom
<input checked="" type="checkbox"/>	8993	Domaine INDIV Local Viti
<input type="checkbox"/>		Babeth
<input type="checkbox"/>		GITE
<input type="checkbox"/>	INDIV	Démonstration VITI

2

Les contacts concernés

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

3

Description

Action commerciale associée

Catégorie

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

4

Objet \* Pièce(s) jointe(s) (0)

Libellé

5

OK Annuler

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

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

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

ÉTAPE 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 »

ÉTAPE 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 2023 - VIGNE - Démonstration Isavigne - 29/12/2023

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

Imprimer Copier 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

Type de relation Collaborateur(s) Sauvegarder le filtre Filtres avancés

Code(s) client(s) Date du 29/12/2022 au 29/12/2024 Filtres avancés

Aucun filtre avancé

Filtrer Effacer

Relations sélectionnées : 1/1

Type de relation	Date	Code tiers	Nom	Prénom	Objet	Libellé
Tâche		BOLJE	BOLLAND	Jean-Pierre	test tâche	

Informations client - BOLJE : BOLLAND Jean-Pierre

Coordonnées  
MR BOLLAND Jean-Pierre  
Téléphone : 0134664819  
Mail : test@isagri.fr [Fiche client](#)

Facture la plus ancienne, comptabilisée et non soldée  
Aucune facture n'est impayée [Relances](#)

Dernière facture / ticket  
Ticket (29/12/2023) - N° 20230005 [Historique](#)

Statistiques de ventes

#### Les différentes actions possibles

ISAVIGNE 2023 - VIGNE - Démonstration Isavigne - 29/12/2023

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

Imprimer Copier 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

Type de relation Collaborateur(s) Sauvegarder le filtre Filtres avancés

Code(s) client(s) Date du 29/12/2022 au 29/12/2024 Filtres avancés

Aucun filtre avancé

Filtrer Effacer

Relations sélectionnées : 1/1

Type de relation	Date	Code tiers	Nom	Prénom	Objet	Libellé
Tâche		BOLJE	BOLLAND	Jean-Pierre	test tâche	

Informations client - BOLJE : BOLLAND Jean-Pierre

Coordonnées  
MR BOLLAND Jean-Pierre  
Téléphone : 0134664819  
Mail : test@isagri.fr [Fiche client](#)

Facture la plus ancienne, comptabilisée et non soldée  
Aucune facture n'est impayée [Relances](#)

Dernière facture / ticket  
Ticket (29/12/2023) - N° 20230005 [Historique](#)

Statistiques de ventes

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).

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

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Type de relation	Date	Code tiers	Nom	Prénom	Objet	Libellé	
<input checked="" type="checkbox"/>	Tâche		BOLJE	BOLLAND	Jean-Pierre	test tâche		

## 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

ÉTAPE 1 : aller dans le menu **Statistiques/Actions commerciales/Statistiques actions commerciales**

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

Statistiques actions commerciales ×

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

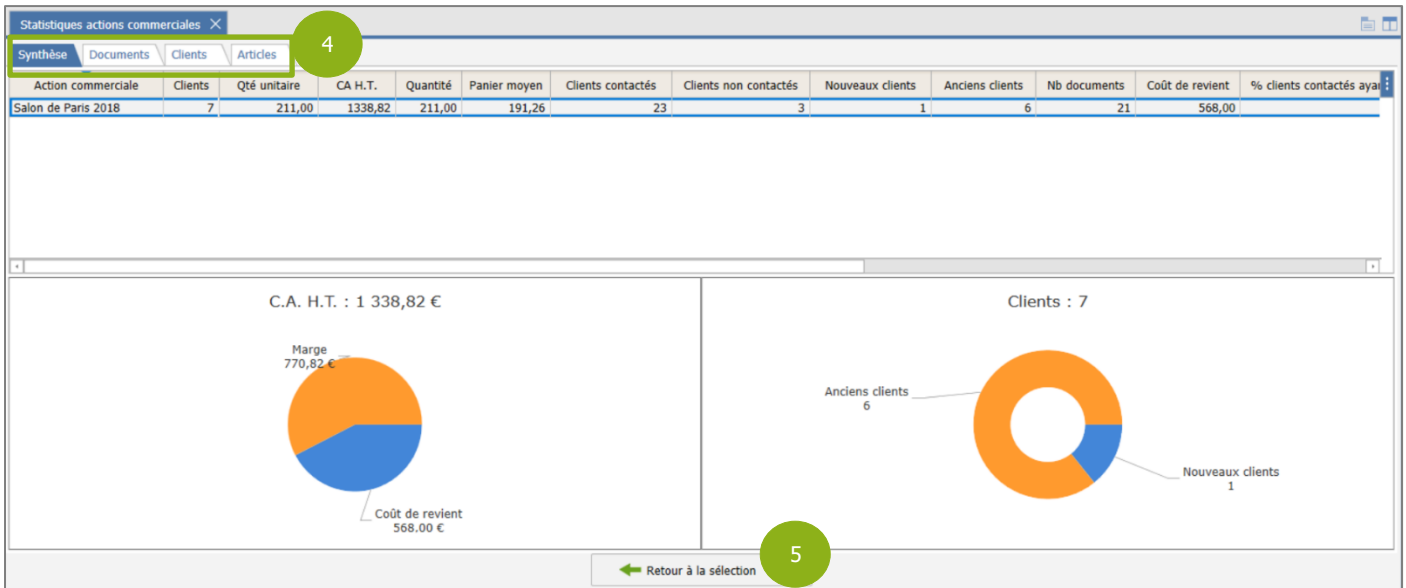
<input type="checkbox"/>	Code	Libellé	Date début	Date fin
<input type="checkbox"/>	ORL2018	Foire Agricole d'Orléans 2018	10/03/2018	15/03/2018
<input type="checkbox"/>	QUINZE	Quinzaine commerciale	15/07/2018	31/07/2018
<input checked="" type="checkbox"/>	PAR2018	Salon de Paris 2018	05/01/2018	15/01/2018

Calculer les statistiques →

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

ÉTAPE 4 : parcourir les différents onglets pour visualiser les informations

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



### Les différents onglets

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

Type	Numéro	Date	Client	Entreprise	Action commerciale	CA H.T.	CA T.T.C.	Quantité
FA	20180002	05/01/2018	PARPA	VIGNE	Salon de Paris 2018	38,25	45,90	6,00
FA	20180001	05/01/2018	BUCH	VIGNE	Salon de Paris 2018	291,49	349,79	33,00
FA	20180003	06/01/2018	GUIMI	VIGNE	Salon de Paris 2018	54,00	64,80	6,00
FA	20180004	07/01/2018	PARPA	VIGNE	Salon de Paris 2018	13,50	16,20	2,00
FA	20180005	10/01/2018	BONJE	VIGNE	Salon de Paris 2018	22,50	27,00	3,00
FA	20180006	12/01/2018	CENTR	VIGNE	Salon de Paris 2018	64,80	77,76	12,00
FA	20180009	14/01/2018	CENTR	VIGNE	Salon de Paris 2018	125,93	151,12	24,00
FA	20180007	14/01/2018	MONLI	VIGNE	Salon de Paris 2018	32,40	38,88	6,00
FA	20180008	14/01/2018	BACJE	VIGNE	Salon de Paris 2018	40,48	48,57	6,00
FA	20180020	20/09/2018	BONJE	VIGNE	Salon de Paris 2018	22,50	27,00	3,00
FA	20180018	20/09/2018	GUIMI	VIGNE	Salon de Paris 2018	54,00	64,80	6,00
FA	20180017	20/09/2018	PARPA	VIGNE	Salon de Paris 2018	38,25	45,90	6,00
FA	20180019	20/09/2018	PARPA	VIGNE	Salon de Paris 2018	13,50	16,20	2,00
FA	20180021	06/10/2018	CENTR	VIGNE	Salon de Paris 2018	64,80	77,76	12,00
FA	20180023	06/10/2018	MONLI	VIGNE	Salon de Paris 2018	32,40	38,88	6,00
FA	20180026	06/10/2018	CENTR	VIGNE	Salon de Paris 2018	125,93	151,12	24,00
FA	20180025	06/10/2018	CENTR	VIGNE	Salon de Paris 2018	64,80	77,76	12,00
FA	20180022	06/10/2018	CENTR	VIGNE	Salon de Paris 2018	125,93	151,12	24,00
FA	20180027	06/10/2018	MONLI	VIGNE	Salon de Paris 2018	32,40	38,88	6,00
FA	20180028	06/10/2018	BACJE	VIGNE	Salon de Paris 2018	40,48	48,57	6,00
FA	20180024	06/10/2018	BACJE	VIGNE	Salon de Paris 2018	40,48	48,57	6,00
						1338,82	1606,58	211,00

Retour à la sélection

13.86.

- ✓ 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
CENTR	CENTRE LECLERC		40200	MIMIZAN BOURG	REST	FR	Salon de Paris 2018	572,19	686,64	▼	108,00
BUCH	BUCH LTD.		8539	GLASGOW - SCOTLAND	CEE	GB	Salon de Paris 2018	291,49	349,79	■	33,00
PARPA	PARISOT	Pascal	33120	ARCACHON	PARTF	FR	Salon de Paris 2018	103,50	124,20	■	16,00
BACJE	BACHELET	Jean	41190	SANTENAY	PARTF	FR	Salon de Paris 2018	121,44	145,71	▼	18,00
MONLI	MONNIER	Hubert	1000	MONT	EXPH	CH	Salon de Paris 2018	97,20	116,64	■	18,00
BONJE	Bonheur		80110	HANGARD	PARTF	FR	Salon de Paris 2018	45,00	54,00	▼	6,00
GUIMI	GUILLOT	Michel	74380	BONNE	PARTF	FR	Salon de Paris 2018	108,00	129,60	▼	12,00
1FRNEG	Negoce France		51100	REIMS	NEG	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
TRANS	TRANSPORT ET LOGIS		59200	TOURCOING	PARTF	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
BONSV	AUX BONS VIVANTS		44000	NANTES	REST	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
BOLJE	BOLLAND	Jean-Pierre	75013	PARIS	PARTF	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
5REST	Restaurant La Belle Au		80000	AMIENS	REST	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
LEGER	LEGER	All	75001	PARIS	PARTF	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
LASMI	LASALLE	Michel	80150	VITZ SUR AUTHIE	NEG	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
2FRPAR	Particulier	Martin	76000	ROUEN	PARTF	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
ETSPI	ETS PICARD		69002	LYON	NEG	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
ROL	SOCIETE ROL		19330	ST GERMAIN LES VERTS	NEG	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
ESTMI	ESTANTOS	Miguel	2354	MADRID	PARTF	ES	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
ETSDA	ETS DAUDET		33000	BORDEAUX	NEG	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
MLD	Marcel Le Du		56100	LORIENT	PARTF	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
ANDPA	ANDRE	Patrick	51800	STE MENEHOULD	PARTF	FR	Salon de Paris 2018	0,00	0,00	▼	0,00
26			25	24	5	4		1338,82	1606,58		211,00

[← Retour à la sélection](#)

- ✓ 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
AOPVTCH11B	AOP VIN TRANQUILLE 2011	AOP vin tranquille	à l'unité	Salon de Paris 2018	85,00	7,08
AOPVEPI--BB	AOP vin effervescent 75 cl Br	AOP vin effervesce		Salon de Paris 2018	218,81	10,42
AOPVTCH15B	AOP vin tranquille 2015 75 cl	AOP vin tranquille	à l'unité	Salon de Paris 2018	132,00	8,25
IGPVTGR15M	IGP 2015 150 CL	IGP vin tranquille	à l'unité	Salon de Paris 2018	42,00	14,00
IGPVTGR15B	IGP 2015 75 cl	IGP vin tranquille	à l'unité	Salon de Paris 2018	563,76	5,87
AOPVEMA15B	AOP VIN EFFERVESCENT 2015	AOP vin effervesce	à l'unité	Salon de Paris 2018	180,00	8,57
VDN01PI11B	VDN 2011 75 CL	Vin doux naturel	à l'unité	Salon de Paris 2018	50,00	8,33
AOPVEPI--BB	AOP vin effervescent 75 cl Br	AOP vin effervesce	à l'unité	Salon de Paris 2018	216,00	6,00
ZREM	REMISE	Divers		Salon de Paris 2018	-148,76	0,00
8			5		1338,81	

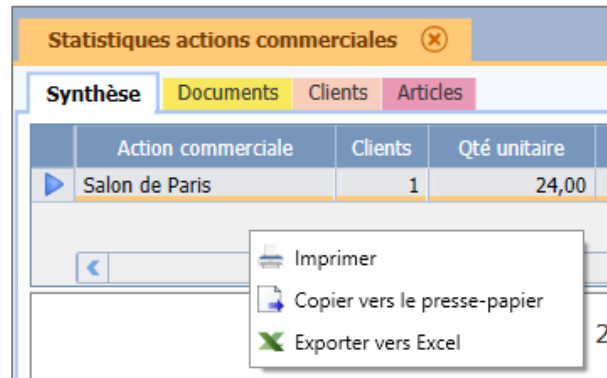
[← Retour à la sélection](#)

13.86.

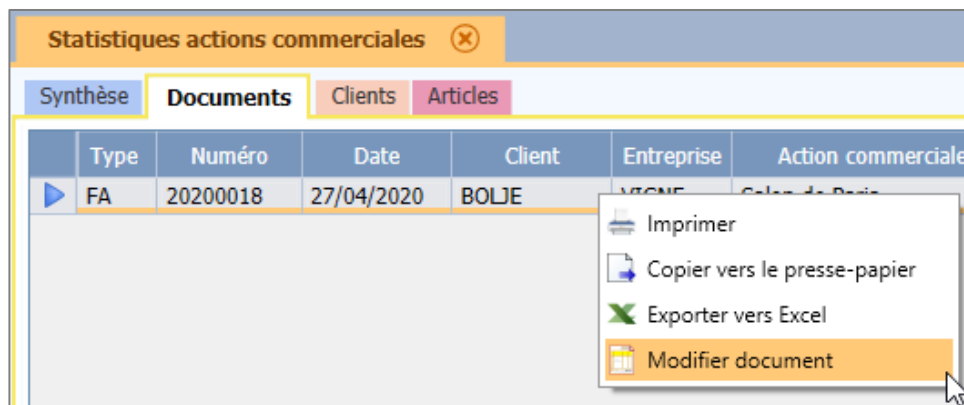




Il est possible d'imprimer ou d'exporter chacun de ces tableaux avec un clic-droit dans chacun des onglets ou avec la barre des menus :



Hormis dans l'onglet **Synthèse**, il y a aussi un accès à la modification des éléments saisis (documents, clients, articles).

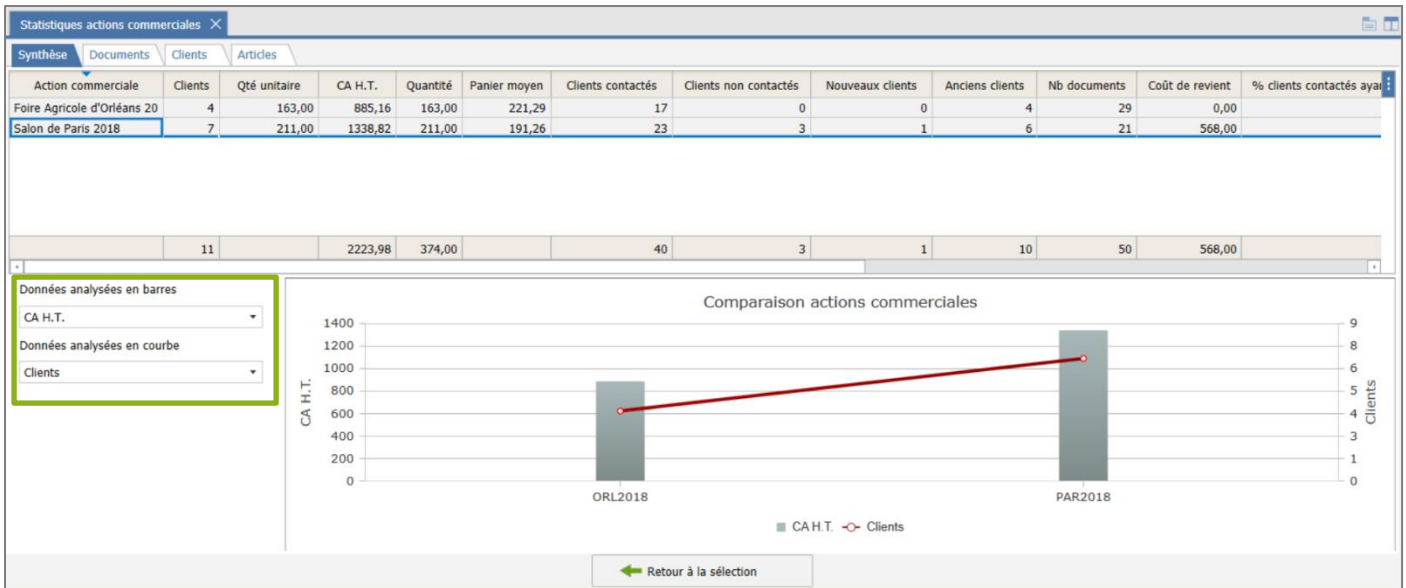


### Comparer plusieurs actions commerciales

- ÉTAPE 1 : aller dans le menu **Statistiques/Actions commerciales/Statistiques actions commerciales**
- ÉTAPE 2 : sélectionner les actions commerciales à comparer en cochant les cases devant les codes des actions commerciales
- ÉTAPE 3 : cliquer sur le bouton « Calculer les statistiques »
- ÉTAPE 4 : parcourir les différents onglets pour visualiser les informations
- ÉTAPE 5 : cliquer sur le bouton « Retour à la sélection » pour faire une nouvelle statistique ou fermer la fenêtre

### Les différents onglets

- ✓ 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**

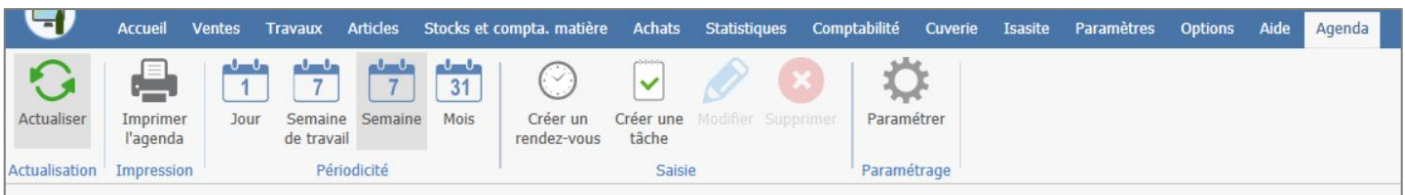


Chaque rendez-vous et tâche créés sont reportés sur l'agenda du collaborateur désigné.



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

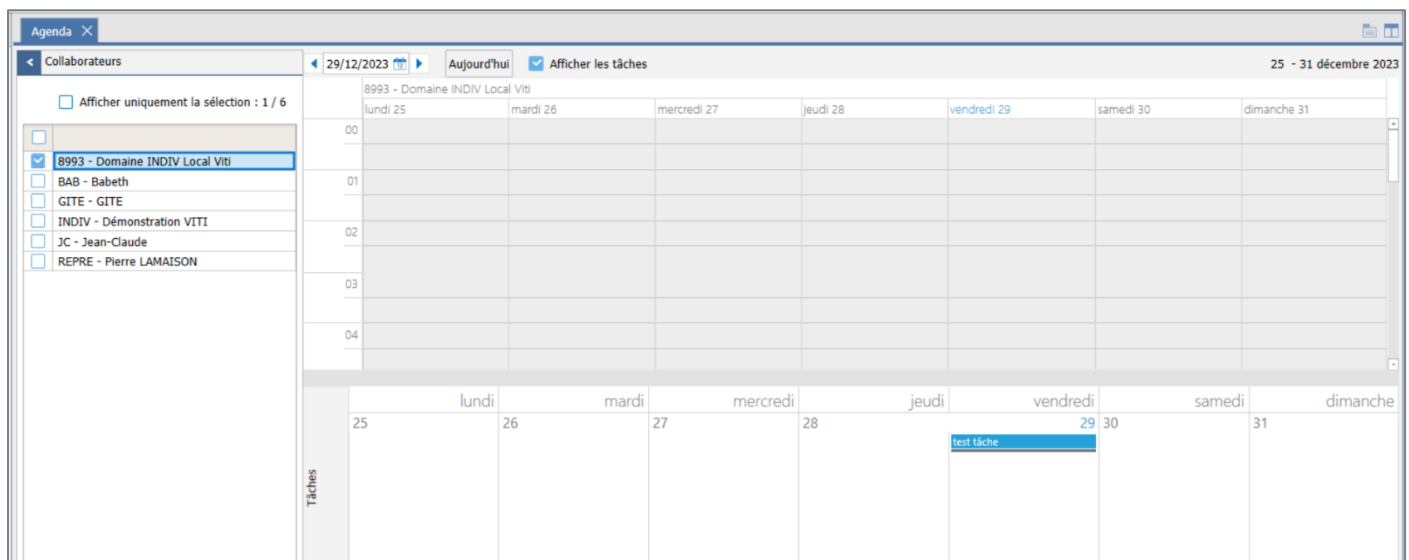
### 3.4.1 Les actions possibles depuis l'agenda



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 13.86. 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.*