

Introduction au CRM

Le module [CRM](#) d'OpenFire vous permet de gérer la relation client et d'organiser vos activités commerciales.

Ce module englobe différents outils permettant d'organiser vos activités de vente, et notamment:

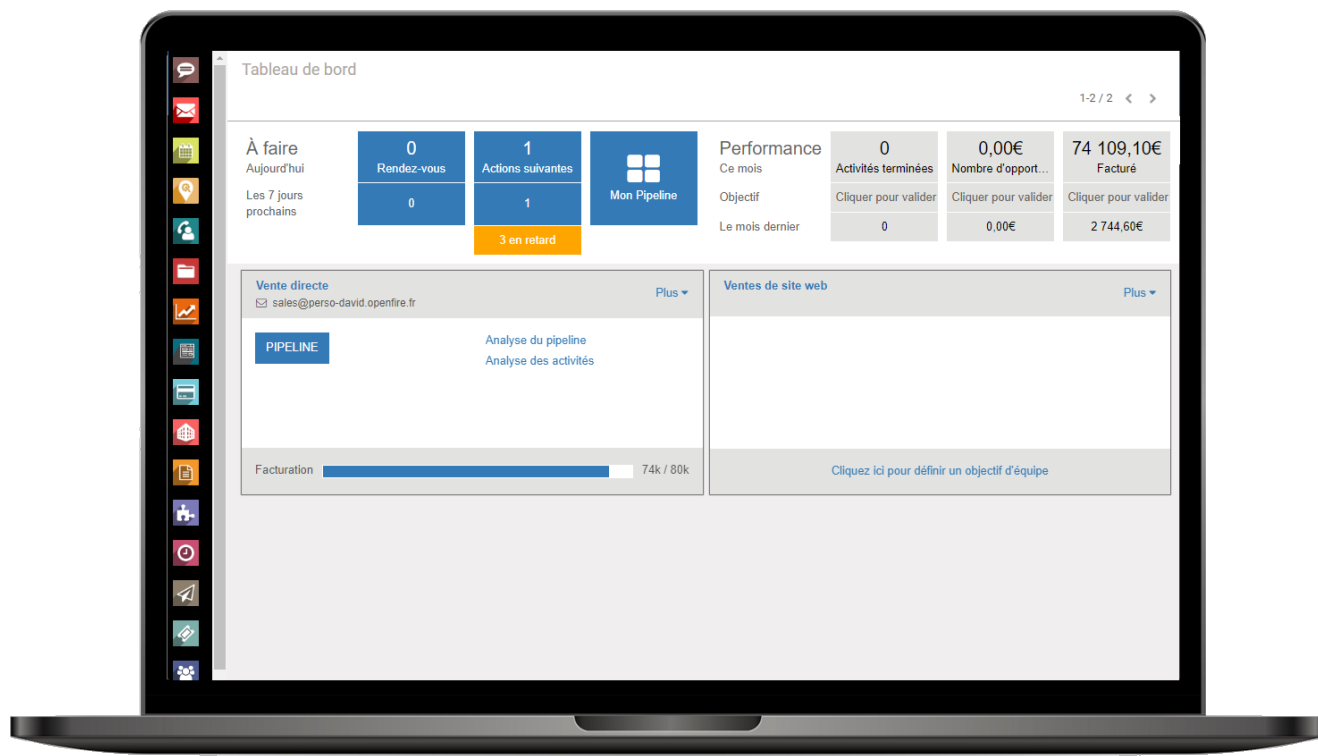
- d'avoir une [vue d'ensemble des activités commerciales](#) de votre entreprise,
- de [gérer vos opportunités](#) d'affaire via un portefeuille d'activité (pipeline),
- d'[analyser les performances](#) de vos équipes commerciales,
- de créer vos contacts/prospect et de rester en contact avec eux,
- de [réaliser des estimations, devis et commandes](#),
- de prendre vos rdv commerciaux et techniques, ...

Cette interface est accessible depuis le menu **Ventes > CRM**

Le Tableau de Bord

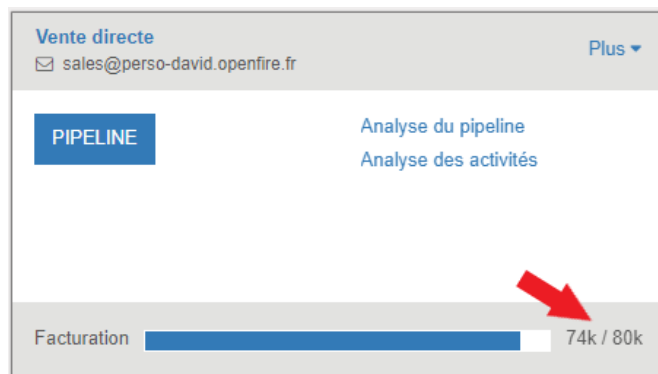
En vous rendant dans le menu **Ventes**, vous accéderez tout d'abord au [tableau de bord](#) commercial.

Ce tableau de bord vous informe en temps réel des éléments clés de votre activité commerciale: pistes, opportunités, clients gagnés/perdu, chiffres d'affaires prévisionnel...



On peut ainsi y retrouver nos différentes équipes commerciales (vente directe, vente web, ...), chacune disposant de son propre pipeline.

Il est possible d'y définir des objectifs de vente en cliquant sur le montant disponible au bout de la colonne *Facturation*



De même, la partie **Performance** vous permet de suivre vos performances mensuelles et également de définir des objectifs mensuels en cliquant sur les boutons dédiés:

Performance	0	0,00€	6 058,62€
Ce mois	Activités terminées	Nombre d'opportunités gagnées	Facturé
Objectif	Cliquer pour valider	Cliquer pour valider	Cliquer pour valider
Le mois dernier	0	0,00€	3 145,93€

A savoir: Par défaut, chaque élément d'un groupe commercial aura la vision uniquement sur son propre pipeline. Seuls les gestionnaires ont la visibilité sur l'ensemble des pipelines.

 Chaque équipe commerciale peut avoir un [adresse mail unique](#) pour gérer les opportunités. Ainsi, si un prospect écrit à cette adresse mail, une opportunité est automatiquement créé dans la colonne **Nouveau** du pipeline de l'équipe.

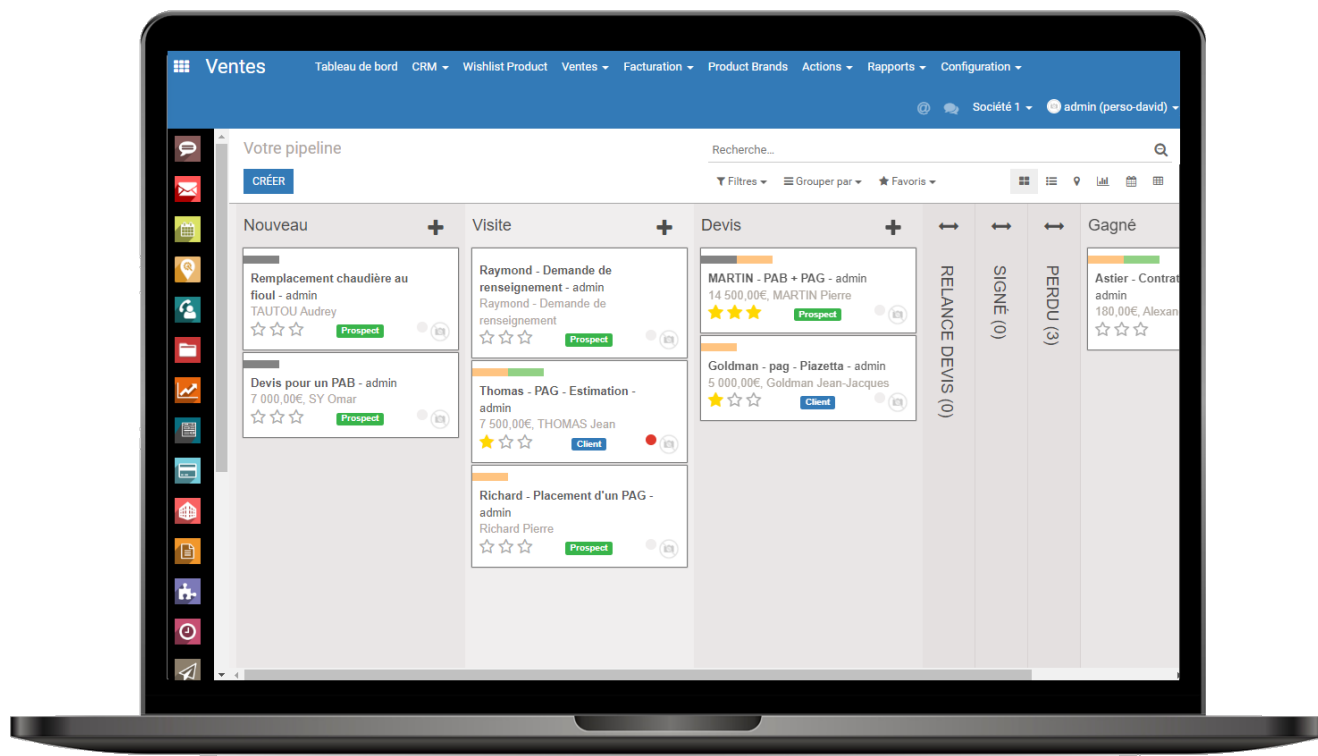
 Plus d'information sur la [génération automatique des opportunités](#)

Le Pipeline

Le **pipeline** est un portefeuille d'**opportunités** de vente permettant de suivre l'évolution de vos prospects en clients, et de piloter votre activité commerciale.

Le pipeline permet donc de visualiser clairement les différentes opportunités que vous créez avec vos clients, ainsi que leurs états d'avancement .

Pour accéder au pipeline, rendez-vous dans le menu **Vente > CRM > Mon pipeline**



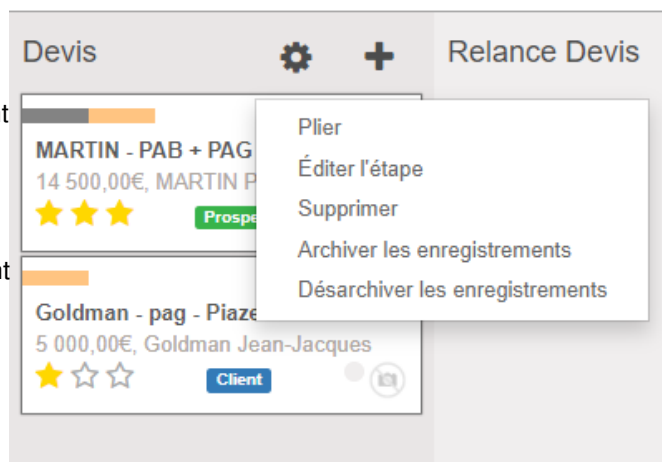
La [vue Kanban](#) du pipeline est pratique car elle est très visuelle. On peut voir rapidement les différentes étapes du Parcours Client ou si une action est en retard.

Par défaut, votre base contient 5 étapes simples:

- **Nouveau** : Il s'agit de l'état initial de l'opportunité ; cet état se rapproche de la notion de "Première ODV".
- **Estimation** : opportunité pour lesquelles un pré-chiffrage de type estimation a été généré, alors qu'aucune VT n'a été réalisée. Cette étape est facultative.
- **Visite Technique** : Opportunité dont la Visite Technique a été planifiée ou réalisée.
- **Devis** : opportunités pour lesquelles un chiffrage de type devis a été édité
- **Gagné / Perdu** : Etat final de l'opportunité de vente

Ces étapes peuvent être [modifiées](#) en leur affectant d'autres noms.

Vous pouvez également [supprimer](#) une étape en cliquant sur le signe  :



 Plus d'information sur la [configuration des étapes](#)

Les différentes opportunités sont groupées en fonction de leurs états d'avancements.
Ces états d'avancement sont caractérisés par une colonne, qui sont déplaçables et paramétrable.

Les dossiers peuvent avancer d'une étape à l'autre selon les règles suivantes :

- [Automatiquement](#) en fonction de la réalisation d'événements précis dans le logiciel : planification de la VT, création d'un devis, gain ou perte de l'opportunité, etc.
- [Manuellement par Tirer-Lâcher](#) d'une étape à l'autre dans la vue Kanban
- [Manuellement par Clic](#) sur l'étape suivante dans la vue Formulaire de l'Opportunité

Depuis une opportunité, vous pouvez également effectuer des prises de contact ou rendez-vous, établir des devis, piloter les opérations marketing et relancer vos clients en un seul et même endroit.

Les opportunités d'affaire sont également accessibles depuis la fiche du client.

 Plus d'information sur [créer une opportunité](#)