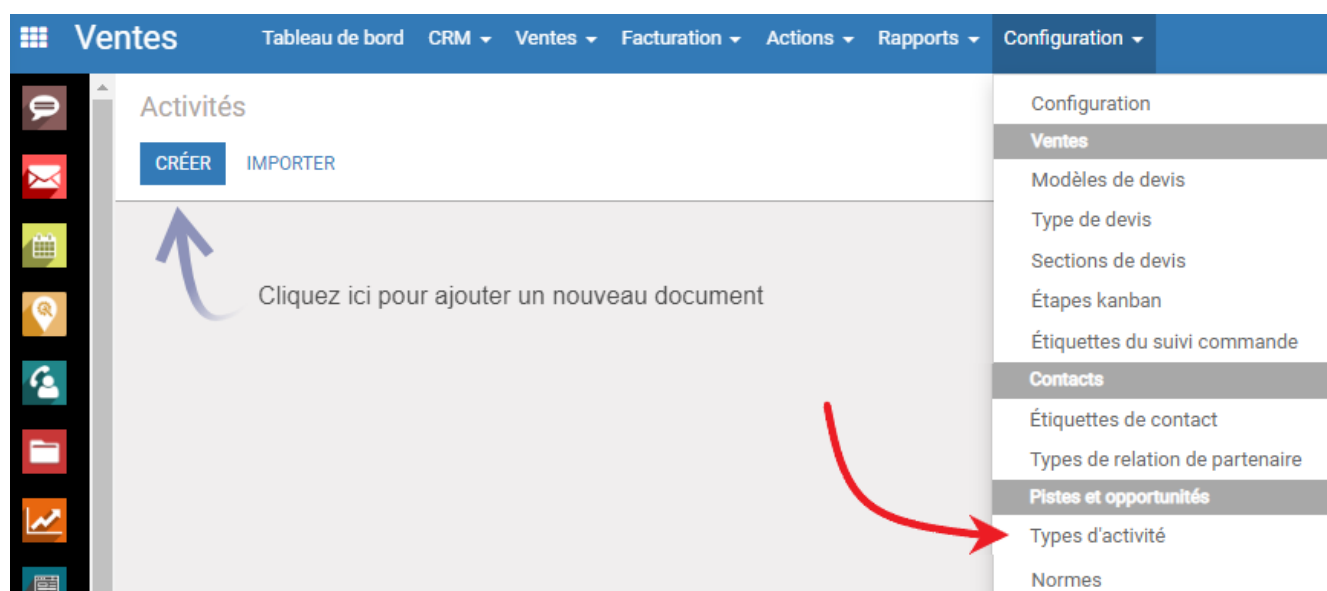


Planifier et suivre une activité

Le CRM permet de suivre les opportunités jusqu'à la décision finale du prospect. Pour optimiser ce suivi, des **activités** peuvent être liées aux opportunités, permettant de planifier les différentes tâches de relance.

Planifier une activité

Il est possible de visualiser et créer des activités depuis le menu **Ventes > Configuration > Types d'activité** :



Par défaut, un certain nombre d'activité sont disponibles, parmi lesquelles :

Types d'activité

☐	Type de message	Nom court
☐	+ Planifier VT	Planifier VT
☐	+ Faire estimation	Faire estimation
☐	+ Faire Devis	Faire Devis
☐	+ Relance devis	Relance devis
☐	+ Appeler	Call
☐	+ Tâche	Task
☐	+ Courriel	Email

Il est possible de planifier des activités en cliquant sur le bouton **Nouvelle activité** :

The screenshot shows the OpenFire CRM interface. At the top, there's a navigation bar with 'Ventes' and various sub-menus like 'Tableau de bord', 'CRM', 'Liste de favoris', 'Ventes', 'Facturation', 'Marque de l'article', 'Actions', 'Rapports', and 'Configuration'. Below this, a sidebar on the left contains icons for different functions. The main area displays 'Votre pipeline / MARTIN - PAG'. A red circle highlights the 'NOUVELLE ACTIVITÉ' button in the top navigation bar, with a red arrow pointing to it. Below the button, there's a section for 'Opportunité' for 'MARTIN - PAG' with a value of '6 000,00€ à 80 %'. To the right, there are statistics: 'Actif', 'Réunion', 'Devis', 'Ordres', and 'RDV(s) Tech'. Below this, there's a 'Prospect' section with client details for 'MARTIN Pierre' and a 'Qualification et Suivi' section with project dates, evaluation, and tags.

Différents champs sont proposés:

- **Type d'activité** : permet de préciser le type de tâche à effectuer (Appel, Mail, ...) via un menu déroulant,
- **Date prévue** : Date maximum à laquelle cette action doit être réalisée pour ne pas être "en retard",
- **Résumé** : permet de saisir un résumé de la tâche qui apparaîtra en vue Calendrier ou Liste,
- **Auteur** et **Commercial** : permet de préciser l'auteur de la tâche et le commercial impliqué,
- **Descriptions** et **compte-rendu** : permet d'ajouter des descriptions de tâche, ainsi qu'un compte-rendu une fois la tâche effectuée.

Créer : Activités

RÉALISER

Annuler

Planifiée

Réalisée

Annulée

Actif

Type d'activité

Résumé

Date prévue

Auteur

Commercial

admin

admin

Description

Compte-rendu

SAUVEGARDER ET FERMER

ENREGISTRER & CRÉER

ANNULER

Il est également possible de planifier des activités directement depuis une opportunité via la partie située en bas du formulaire, simplement en cliquant sur [Ajouter un élément](#) :

Votre pipeline / CHABAT - PAB

SAUVEGARDER

ANNULER

Telephone

Mobile

Courriel

Activités

Marketing

Projet

Notes

Résumé

Type d'activité

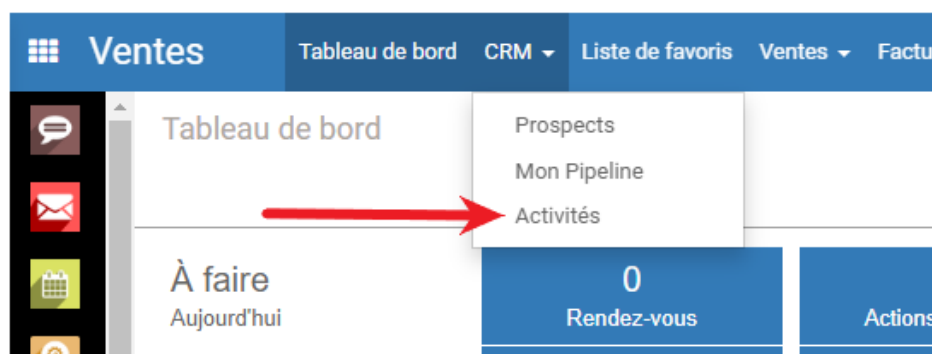
Call

Appeler

Ajouter un élément

Suivre ses activités

Vous pouvez suivre vos activités depuis le menu **Ventes > CRM > Activités**:



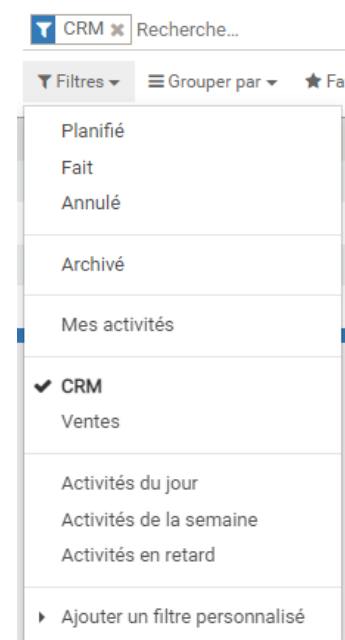
Ce menu permet d'accéder aux activités à réaliser sous forme de liste.



Cette vue peut être filtrée et classée, par exemple par date.

Des [filtres de recherche prédéfinis](#) vous permettent d'affiner les résultats de recherche, afin de trouver les éléments qui correspondent exactement à vos critères. Par exemple, n'afficher que les activités du jour, ou celles en retard.

 Plus d'information sur [les filtres de recherche](#)



 Astuce: les activités peuvent aussi être présentées dans une [vue Calendrier](#) via l'icone dédiée disponible en haut à droite.

The screenshot shows the 'Ventes' (Sales) module in the OpenFire CRM. The main view is a calendar for 'Semaine 44' (Week 44), spanning from Monday, October 31, 2022, to Friday, November 4, 2022. The calendar grid shows time slots from 08:00 to 19:00. Several activities are scheduled:

- 14:20 - 15:20:** CHABAT - PAB, Appeler, Call (on Wednesday, Nov 2)
- 17:35 - 18:35:** ASTIER - PAB, Appeler, Call (on Wednesday, Nov 2)
- 17:35 - 18:35:** PAG - Martin - Jotul, Planifier (on Thursday, Nov 3)

On the right side, there is a calendar navigation widget for November 2022, with a red arrow pointing to the calendar icon in the top right corner of the interface.

Il est également possible [depuis le pipeline](#) d'identifier les opportunités affectées d'une activité en retard sont identifiées par un point rouge:

The screenshot shows the 'Votre pipeline' (Your pipeline) view in the OpenFire CRM. It displays two stages: 'Nouveau' (New) and 'Qualifié' (Qualified). The 'Qualifié' stage contains a card for 'ASTIER - PAB - admin' with a red dot indicating a delay.

Clôturer une activité

Une fois qu'une activité a été planifiée, cliquez sur le bouton  pour la marquer comme [Réalisée](#) et ainsi passer à l'activité suivante:

Votre pipeline / CHABAT - PAB

Nom du Client

Est une société ☐

Adresse

Téléphone

Mobile

Courriel

prévue

Société [Société 1](#)

Évaluation ☆☆☆

Étiquettes

Commercial [admin](#)

Prospecteur

Activités

Marketing

Projet

Notes

Résumé	Type d'activité	Date prévue	Auteur	Commercial	État
Call	Appeler	02/11/2022	admin	admin	Planifiée ✓

Résumé	Type d'activité	Date prévue	Auteur	Commercial	État
Call	Appeler	02/11/2022	admin	admin	Réalisée

L'activité terminée est alors notée dans l'historique visible en dessous de la fiche d'opportunité :

NOUVEAU MESSAGE

Enregistrer une note interne

✓ Abonné(e)

1

Aujourd'hui

Note écrite par admin - il y a 24 minutes

- Résumé: Call
- État: Planifiée → Réalisée

Note écrite par admin - il y a une heure

- État: Planifiée
- Résumé: Call

En complément: à la fin du processus, l'opportunité est soit **gagnée**, et elle devient alors une vente, soit **perdue**. Dans les deux cas, cette opportunité sera clôturée.

- L'opportunité est gagnée: Il suffit de cliquer sur le bouton "Marquer comme gagné".
- L'opportunité est perdue: Il suffit également de cliquer sur le bouton "Marquer comme perdu". Dans ce cas-là, la raison de la perte est demandée.

 Plus d'information sur [Gérer les opportunités perdues](#)