



MODULE CRM

MANUEL



Technologie de recrutement OTYS



TABLE DES MATIÈRES

1	Introduction.....	3
1.1	À propos du module CRM.....	3
1.2	Objectif de ces instructions.....	3
1.3	Structure des instructions.....	3
2	Fonctions de base.....	4
2.1	Basculer entre les relations et les personnes de contact.....	4
2.1	Rechercher et filtrer.....	4
2.2	Modifier votre affichage sous forme de liste.....	4
2.3	Créer une nouvelle relation ou personne de contact.....	4
3	Compléter les détails d'une relation.....	6
4	Exécuter des actions sur une seule relation.....	9
5	Exécuter des actions sur plusieurs relations à la fois.....	10
6	Compléter les détails d'une personne de contact.....	11
7	Exécuter des actions sur une personne de contact.....	14

1 | INTRODUCTION

1.1 À PROPOS DU MODULE CRM

Le module CRM d'OTYS vous offre un aperçu de toutes vos relations, telles que les clients, les concurrents, les fournisseurs et les personnes de contact correspondantes. Étant donné que le CRM est la base de vos activités de marketing et de vente, il est important que les informations que vous fournissez soient à la fois correctes et complètes. Avec le module CRM, il est facile de créer de nouvelles entreprises et personnes de contact, de compléter leurs données et de les ajouter, par exemple, à un groupe de messagerie.

1.2 OBJECTIF DE CES INSTRUCTIONS

Dans ce manuel, nous vous expliquerons comment actualiser votre base de données avec de nouvelles entreprises et personnes de contact. Nous vous montrerons également où indiquer les informations disponibles, et comment les modifier. En outre, nous vous apprendrons à effectuer des actions sur une seule relation ou bien sur plusieurs relations à la fois.

1.3 STRUCTURE DES INSTRUCTIONS

Après cette introduction, nous commencerons par expliquer les fonctions disponibles et les actions que vous pouvez effectuer dans le CRM :

- Fonctions de base
- Compléter les détails d'une relation
- Exécuter des actions sur une seule relation
- Exécuter des actions sur plusieurs relations à la fois
- Compléter les détails d'une personne de contact
- Exécuter des actions sur une personne de contact

2 | FONCTIONS DE BASE

2.1 BASCULER ENTRE LES RELATIONS ET LES PERSONNES DE CONTACT

Le module CRM se compose de deux listes, à savoir les relations et les personnes de contact. Cela vous permet d'exploiter pleinement la fonctionnalité de recherche et de filtrage. Pour basculer entre ces listes, cliquez sur l'icône de relation ou de personne de contact en haut de l'écran. L'affichage avec la liste des relations s'affiche par défaut.

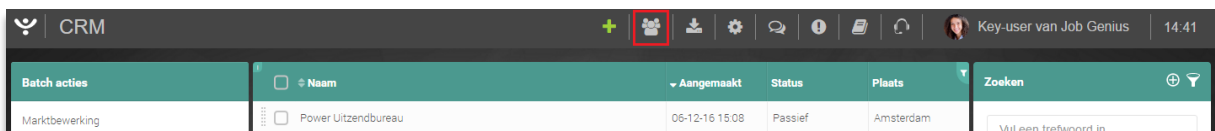


Fig. 1 – Basculer entre les listes de relations et de personnes de contact

2.1 RECHERCHER ET FILTRER

Pour pouvoir (re)trouver la bonne personne de contact ou relation parmi toutes les personnes de contact et relations de votre système, vous pouvez vous servir de la fonctionnalité avancée de recherche et de filtre d'OTYS. La fonctionnalité de recherche se trouve dans le volet droit de votre écran. Vous pouvez y ajouter plusieurs critères pour obtenir le bon résultat. Si à l'avenir, vous souhaitez à nouveau utiliser cette combinaison de critères de recherche, vous pouvez enregistrer la recherche sous forme de filtre. Ce filtre se trouvera alors dans le volet gauche de votre écran et il vous permettra de relancer plus tard la recherche enregistrée en un seul clic. L'utilisation optimale de ces fonctions est décrite dans le manuel « Listes, recherches et correspondances dans Go! ». Nous avons choisi de décrire cette fonctionnalité dans un manuel distinct car son fonctionnement est le même pour plusieurs modules dans OTYS.

2.2 MODIFIER VOTRE AFFICHAGE SOUS FORME DE LISTE

Vous travaillez souvent avec le module CRM et vous souhaitez modifier les colonnes de l'aperçu ? Il vous suffit de cliquer sur « Affichage par défaut » au bas de votre écran. Vous pouvez y ajouter des colonnes, en supprimer, et en modifier l'ordre. Enregistrez simplement votre nouvel affichage afin de toujours pouvoir l'utiliser. L'utilisation optimale de cette fonction est décrite dans le manuel « Listes, recherches et correspondances dans Go! ».

2.3 CREER UNE NOUVELLE RELATION OU PERSONNE DE CONTACT

Pour créer une nouvelle relation ou personne de contact, cliquez dans la liste des relations sur le symbole vert « + » en haut de votre écran. Vous pouvez alors commencer immédiatement à compléter les détails. La procédure pour ce faire vous est expliquée dans la section suivante. Une nouvelle personne de contact peut être créée à partir d'une relation existante.

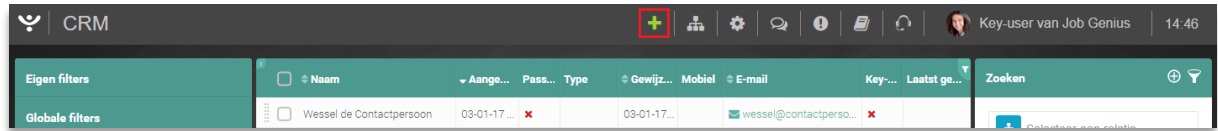


Fig. 2 – Créer une nouvelle relation

3 | COMPLETER LES DETAILS D'UNE RELATION

Après avoir créé une relation, vous pouvez immédiatement commencer à remplir les informations dont vous disposez. La nouvelle relation s'ouvrira dans l'affichage détaillé par défaut. Nous avons divisé cet affichage de la manière la plus logique possible. Cependant, vous pouvez également entièrement décider vous-même de sa distribution. Si certaines informations ne sont pas du tout pertinentes pour vous, vous avez la possibilité de supprimer ces informations de votre écran. Il est par ailleurs possible que d'autres informations, telles que l'adresse ou les informations financières, soient au contraire très importantes pour vous. Vous pouvez alors les placer tout en haut de l'écran, dans le premier onglet. Le manuel « Affichages détaillés dans Go! » vous aidera à configurer de manière optimale vos affichages détaillés.

Bien entendu, vous pouvez également utiliser l'affichage par défaut que nous avons défini nous-mêmes. Vous pouvez ainsi vous mettre directement au travail. Si vous allez dans l'affichage détaillé d'une relation sur la barre verte d'un widget, un crayon apparaît dans le coin supérieur droit. Cliquez dessus pour modifier les informations contenues dans le widget. Cliquez ensuite sur le symbole du disque dans le coin supérieur droit pour enregistrer vos modifications. La méthode est la même pour tous les widgets.

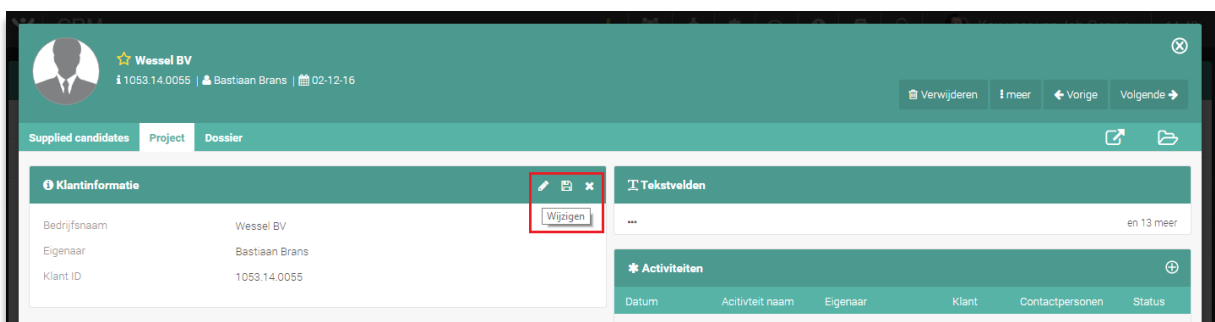


Fig. 3 - Modifier les informations de votre relation

Les widgets suivants sont disponibles pour classer toutes les informations pertinentes d'une relation :

- **Candidats fournis**
Ce widget vous donne un aperçu de tous les candidats que cette relation a fournis via le portail fournisseur. Vous pouvez l'utiliser si vous engagez votre réseau pour la fourniture de candidats. Avec ce widget, vous pouvez en garder un aperçu. Les données de ce widget ne peuvent pas être modifiées.
- **Profil et culture d'entreprise**
Le profil et la culture d'entreprise que vous complétez dans ce widget peuvent être utilisés par défaut dans vos textes d'offres d'emploi. De cette manière, vous ne devez pas remplir ces informations à chaque fois.
- **Personnes de contact**
Ce widget vous donne un aperçu de toutes les personnes de contact qui relèvent de cette relation. Vous pouvez également appliquer des filtres et créer de nouvelles personnes de contact dans ce widget. Vous trouverez plus d'informations sur la création d'une nouvelle personne de contact dans le chapitre suivant.
- **Critères CRM**
Dans ce widget, vous pouvez entrer des critères que vous pourrez utiliser plus tard pour filtrer des résultats. Ce qui est pratique avec les critères CRM, c'est que vous pouvez utiliser des champs qui

ne se trouvent pas par défaut dans OTYS. Contrairement aux champs de texte libres, vous pouvez sélectionner, avec les critères CRM, les critères à partir d'une liste. Par exemple, si vous complétez, dans la taille de l'entreprise, « > 100 employés », vous pourrez filtrer les relations avec une taille d'entreprise de plus de 100 employés dans l'affichage en liste.

- Dossier
Vous trouverez ici le dossier complet de la relation. Tous les e-mails, rendez-vous, notes, mais également les documents tels que les CV sont affichés et peuvent être ajoutés ici. Grâce à des filtres et mots-clés, vous pouvez déterminer quels éléments sont affichés. Afin d'exploiter au mieux la fonction complète du dossier, veuillez lire le manuel « Dossiers dans Go! ».
- Paramètres de facturation
Ce widget affiche les informations de facturation de cette relation. Vous pouvez par exemple spécifier si une relation est une société privée. Cela s'applique si vous utilisez également le module de facturation.
- Finances
Ce widget vous permet de visualiser et de modifier entre autres les numéros IBAN, TVA et CCI. Vous y trouverez également toutes les informations concernant la facturation et le recouvrement.
- Informations client
Dans les informations client, vous complétez toutes les informations de base sur la relation, comme le nom d'entreprise, le secteur, le propriétaire de la relation et le numéro de client éventuel.
- Informations sur le projet
Entrez les informations sur les projets en cours, y compris le chef de projet, la portée et la date de début.
- Activités de la relation
Dans ce widget, vous pouvez voir un aperçu des activités en cours concernant cette relation et vous pouvez créer de nouvelles activités. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, consultez le manuel du module Activités. Avec les activités, vous pouvez par exemple créer des notes d'appel pour des relations et ajouter des rappels. Le module Activités est conçu pour soutenir vos ventes et vous aider à apporter un suivi approprié.
- Adresses de la relation
Ajoutez ici toutes les adresses dont vous avez connaissance, comme l'adresse principale, d'autres établissements, l'adresse postale et l'adresse de facturation.
- Connexions de la relation
Si vous avez spécifié des connexions avec les personnes de contact associées à cette relation, elles seront affichées ici. Un exemple de connexion est un partenaire qui a orienté un candidat vers vous pour une certaine fonction.
- Critères de correspondance des relations
Ajoutez des critères de correspondance à la relation, comme le secteur et le nombre d'heures de travail souhaitées. Si vous avez sélectionné les mêmes critères de correspondance pour plusieurs candidats, vous pouvez laisser OTYS associer automatiquement ces candidats aux bonnes relations. La différence avec les critères CRM, c'est que les critères de correspondance des relations se retrouvent également dans les candidats, les offres d'emploi et les personnes de contact.
- Missions de la relation
Vous trouverez dans ce widget un aperçu de toutes les missions de cette relation. Il s'agit tant des missions actuelles que des missions passées. Ce widget est lié au module Missions. Pour en savoir plus sur ce module, consultez le manuel du module Missions.
- Champs de texte
Dans ce widget, vous pouvez compléter des champs de texte libres que vous pourrez utiliser plus tard pour filtrer des résultats. Ce qui est pratique avec les critères CRM, c'est que vous pouvez

utiliser des champs qui ne se trouvent pas par défaut dans OTYS. Contrairement aux critères CRM, les champs de texte peuvent être complétés de manière libre. Cela vous donne plus de flexibilité, mais aussi un plus grand risque d'erreur.

- Liste des offres d'emploi

Ce widget vous donne un aperçu des postes vacants de cette relation. Vous pouvez également y créer de nouvelles offres d'emploi. Vous pouvez alors choisir de commencer avec une nouvelle offre d'emploi vierge ou de partir d'un profil prédéfini. Avec le profil prédéfini, l'avantage est que certaines données sont déjà remplies à l'avance. Pour en savoir plus sur ces fonctionnalités, consultez le manuel du module Offres d'emploi.

- Services prédéfinis

Lorsque vous utilisez le module Planification d'OTYS, vous pouvez indiquer ici des informations sur les arrangements des services, tels que les services de nuit. Le module Planification est lié à ce widget. Si l'entreprise a des arrangements de services spécifiques, tels que des services de nuit, vous pouvez indiquer ici toutes les informations s'y rapportant.

- Employés

Ce widget vous donne un aperçu de tous les employés associés à cette relation. Il s'agit de candidats qui sont liés à cette relation dans le module Candidats. La barre de recherche vous permet d'effectuer une recherche facilement.

4 | EXECUTER DES ACTIONS SUR UNE SEULE RELATION

Outre l'ajout d'informations, vous pouvez également effectuer un certain nombre d'actions sur la relation. Ces actions sont reprises sous les boutons qui se trouvent dans le coin supérieur droit de l'affichage détaillé de la relation. Les différents boutons et actions seront abordés ci-dessous.

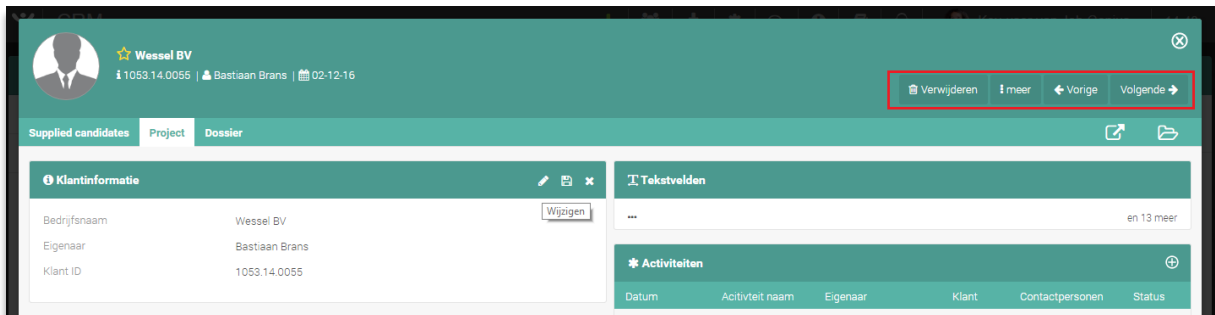


Fig. 4 – Exécuter des actions sur une relation

- **Supprimer**
 Cette action supprimera toute la relation. Cela signifie que vous supprimerez également toutes les personnes de contact, offres d'emploi, correspondances e-mail et documents de cette relation. Le système vous demandera d'abord confirmation avant de procéder à la suppression.
- **Plus**
 - **Créer un dossier Google Drive**
 Vous souhaitez peut-être enregistrer sur Google Drive des fichiers liés à votre relation. Grâce à ce bouton, vous pouvez créer automatiquement un dossier dans Google Drive, qui sera spécifique à cette relation.
- **Précédent**
 Ce bouton vous permet de revenir à la relation précédente de votre sélection. Si vous avez fait une sélection sur la base d'un filtre ou d'une recherche, le bouton « Précédent » donnera un résultat différent que si vous êtes arrivé sur le profil de cette relation via l'aperçu global.
- **Suivant**
 Ce bouton fonctionne de la même manière que le bouton « Précédent ». Sauf que vous passez dans ce cas à la prochaine relation de votre sélection.

Vous trouverez le bouton « Ouvrir dans une nouvelle fenêtre » sous la série de boutons d'action qui viennent d'être décrits. Ce bouton est particulièrement utile si vous voulez ouvrir rapidement le profil de plusieurs relations côte à côte dans différents onglets de votre navigateur.

5 | EXECUTER DES ACTIONS SUR PLUSIEURS RELATIONS A LA FOIS

Les actions décrites précédemment n'affectaient toutes qu'une seule relation mais il est bien entendu possible que vous souhaitiez agir sur plusieurs relations à la fois. Pour ce faire, vous devez accéder à la liste des relations, soit à partir de l'aperçu global, soit à partir d'une sélection que vous avez faite sur la base de filtres et de recherches.

1. Sélectionnez plusieurs relations à l'aide des cases à cocher au début de chaque ligne.
2. Cliquez sur l'une des relations sélectionnées avec le bouton droit de votre souris pour afficher les actions groupées disponibles.
3. L'action groupée que vous sélectionnez s'appliquera à toutes les relations sélectionnées.

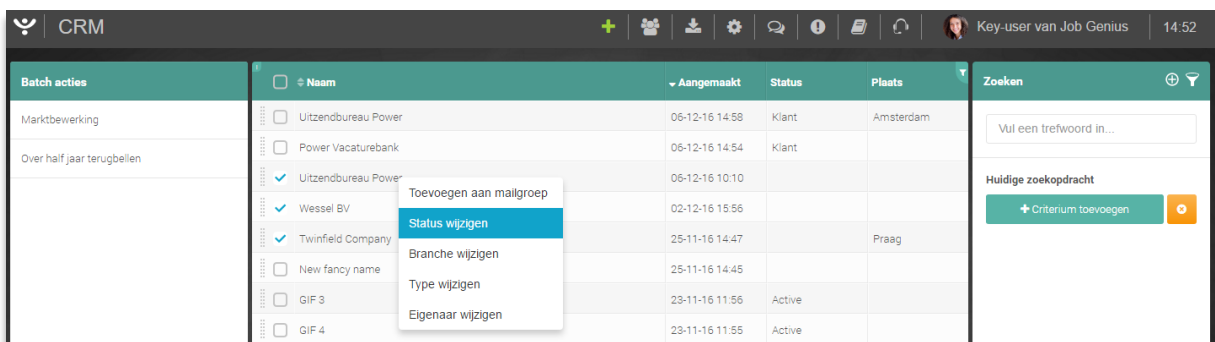


Fig. 5 – Exécuter des actions sur plusieurs relations

Vous pouvez rencontrer les options suivantes :

- **Ajouter au groupe de messagerie**
Ajoutez plusieurs relations à la fois à un groupe de messagerie précédemment créé. Par exemple, une liste à laquelle vous envoyez régulièrement des mailings commerciaux.
- **Modifier le statut**
Par exemple, faites passer simultanément le statut de plusieurs relations de « Suspect » à « Prospect ».
- **Modifier le secteur**
Assignez un secteur à plusieurs relations à la fois.
- **Changer de type**
Par « Type », nous entendons les attributions comme « Fournisseur », « Client » ou « Concurrent ».
Vous pouvez modifier le type de plusieurs relations à la fois.
- **Modifier le propriétaire**
Assignez un groupe de relations à un collègue.

6 | COMPLETER LES DETAILS D'UNE PERSONNE DE CONTACT

Après avoir créé une personne de contact, vous pouvez immédiatement commencer à remplir les informations dont vous disposez. La nouvelle personne de contact s'ouvrira dans l'affichage détaillé par défaut. Nous avons divisé cet affichage de la manière la plus logique possible. Cependant, vous pouvez également entièrement décider vous-même de sa distribution. Si certaines informations ne sont pas du tout pertinentes pour vous, vous avez la possibilité de supprimer ces informations de votre écran. Il est par ailleurs possible que d'autres informations, telles que les activités en cours ou les coordonnées, soient au contraire très importantes pour vous. Vous pouvez alors les placer tout en haut de l'écran, dans le premier onglet. Le manuel « Affichages détaillés dans Go! » vous aidera à configurer de manière optimale vos affichages détaillés.

Bien entendu, vous pouvez également utiliser l'affichage par défaut que nous avons défini nous-mêmes. Vous pouvez ainsi vous mettre directement au travail. Si vous allez dans l'affichage détaillé d'une personne de contact sur la barre verte d'un widget, un crayon apparaît dans le coin supérieur droit. Cliquez dessus pour modifier les informations contenues dans le widget. Cliquez ensuite sur le symbole du disque dans le coin supérieur droit pour enregistrer vos modifications. La méthode est la même pour tous les widgets.

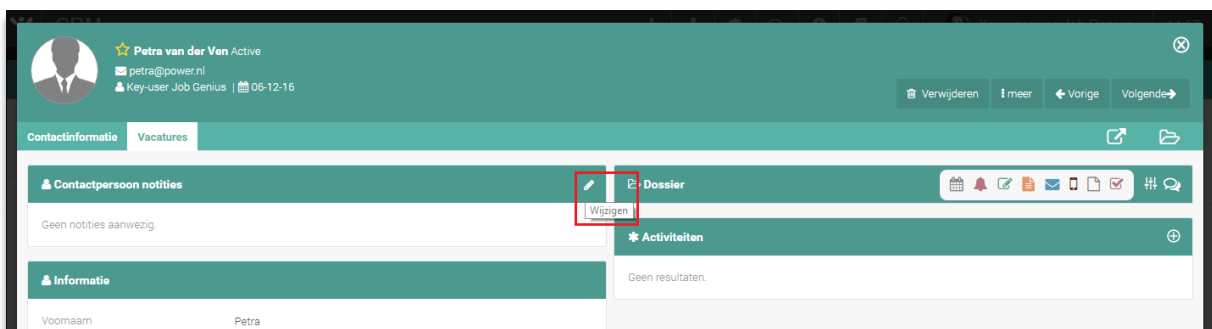


Fig. 6 - Modifier les informations de votre personne de contact

Les widgets suivants sont disponibles pour classer toutes les informations pertinentes d'une personne de contact :

- Liste des activités
Dans ce widget, vous pouvez voir un aperçu des activités en cours concernant cette personne de contact et vous pouvez créer de nouvelles activités. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, consultez le manuel du module Activités. Avec les activités, vous pouvez par exemple créer des notes d'appel pour des personnes de contact et ajouter des rappels. Le module Activités est conçu pour soutenir vos ventes et vous aider à apporter un suivi approprié.
- Adresse
Ajoutez ici toutes les adresses dont vous avez connaissance pour cette personne de contact, comme son adresse de travail et de domicile.
- Listes des connexions
Ajoutez ici des informations permettant de mieux comprendre les relations entre, par exemple, les personnes de contact et les candidats. Si une personne de contact a introduit un candidat ou a agi à titre de référent pour une offre d'emploi particulière, vous pouvez l'indiquer ici.

- Notes sur la personne de contact
Ceci est une zone de texte libre dans laquelle vous pouvez saisir des notes sur votre personne de contact. Ces notes ne se retrouvent pas dans le dossier de la personne de contact.
- Champs de texte personne de contact
Dans ce widget, vous pouvez compléter des champs de texte libres que vous pourrez utiliser plus tard pour filtrer des résultats. Ce qui est pratique avec les critères CRM, c'est que vous pouvez utiliser des champs qui ne se trouvent pas par défaut dans OTYS. Contrairement aux critères CRM, les champs de texte peuvent être complétés de manière libre. Cela vous donne plus de flexibilité, mais aussi un plus grand risque d'erreur.
- Critères CRM
Dans ce widget, vous pouvez entrer des critères que vous pourrez utiliser pour filtrer des résultats. Si vous complétez « Oui » dans « Publipostage », par exemple, vous pourrez par la suite filtrer dans l'affichage détaillé toutes les personnes de contact qui ont indiqué souhaiter recevoir du publipostage de votre part.
- Dossier
Vous trouverez ici le dossier complet de la personne de contact. Tous les e-mails, rendez-vous, notes, mais également les documents tels que les CV sont affichés et peuvent être ajoutés ici. Grâce à des filtres et mots-clés, vous pouvez déterminer quels éléments sont affichés. Afin d'exploiter au mieux la fonction complète du dossier, veuillez lire le manuel « Dossiers dans Go! ».
- Alias e-mail
Si la personne de contact a plusieurs adresses électroniques, comme une adresse e-mail privée, vous pouvez les indiquer ici. Ces alias sont également inclus dans la structure du dossier.
- Moments de félicitations
Ajoutez ici des moments de félicitations (récurrents) tels qu'un anniversaire ou un jubilé, afin de surprendre la personne ce jour-là, par exemple, avec un bouquet de fleurs. Vous pouvez également placer ces informations comme widget sur votre tableau de bord, ce qui vous permet d'en avoir un aperçu quotidien. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans le manuel sur les Tableaux de bord.
- Informations
Complétez ici toutes les informations de base de la personne contact, telles que le nom, l'adresse et la date de naissance. En outre, dans ce widget, vous pouvez éventuellement mettre cette personne de contact sur passif.
- Marketing
Ajoutez ici les préférences de messagerie de la personne de contact. Par exemple, si cette personne souhaite recevoir des e-mails de marketing.
- Critères de correspondance
Ajoutez des critères de correspondance pour la personne de contact, comme le secteur et le nombre d'heures de travail souhaitées. Si vous avez sélectionné les mêmes critères de correspondance pour plusieurs candidats, vous pouvez laisser OTYS associer automatiquement ces candidats aux bonnes personnes de contact. La différence avec les critères CRM, c'est que les critères de correspondance des relations se retrouvent également dans les candidats, les offres d'emploi et les relations.
- Liste des missions
Vous trouverez dans ce widget un aperçu de toutes les missions de cette personne de contact. Il s'agit tant des missions actuelles que des missions passées. Pour la création et la gestion des missions, lisez le manuel Missions.
- Droits
Dans ce widget, vous pouvez configurer les droits que vous souhaitez donner à cette personne de contact. Vous pouvez par exemple définir que cette personne de contact est autorisée à introduire des

offres d'emploi, mais ne peut pas les publier elle-même. Ou alors qu'elle peut les publier, mais seulement avec la permission du responsable. Les paramètres des droits s'appliquent uniquement si vous utilisez la possibilité de laisser des personnes de contact se connecter sur un portail de votre site Web à l'aide d'identifiants personnels.

- Liste des offres d'emploi

Ce widget vous donne un aperçu des postes vacants de cette personne de contact. Vous pouvez également y créer de nouvelles offres d'emploi. Vous pouvez alors choisir de commencer avec une nouvelle offre d'emploi vierge ou de partir d'un profil prédéfini. Avec le profil prédéfini, l'avantage est que certaines données sont déjà remplies à l'avance.

7 | EXECUTER DES ACTIONS SUR UNE PERSONNE DE CONTACT

Outre l'ajout d'informations, vous pouvez également effectuer un certain nombre d'actions sur la personne de contact. Ces actions sont reprises sous les boutons qui se trouvent dans le coin supérieur droit de l'affichage détaillé de la personne de contact. Les différents boutons et actions seront abordés ci-dessous.

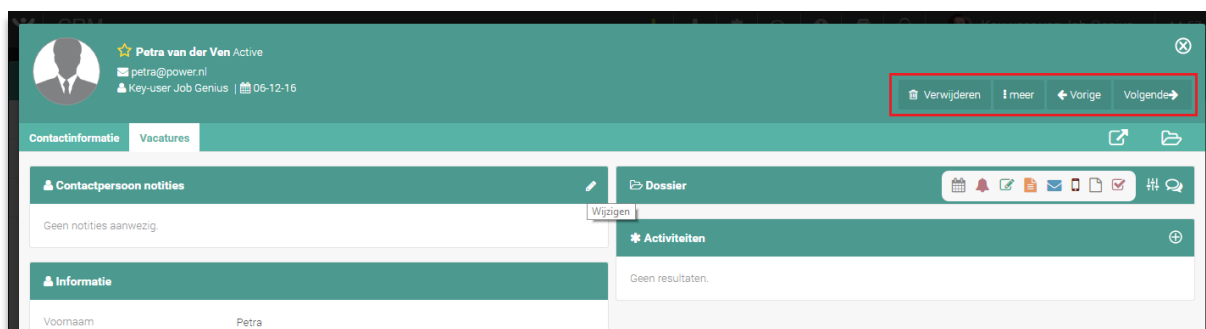


Fig. 7 – Exécuter une action sur une personne de contact

- **Supprimer**
 Cette option vous permet de supprimer la personne de contact. Cela signifie que vous supprimerez également tous les e-mails et documents de cette personne de contact. Le système vous demandera d'abord confirmation avant de procéder à la suppression.
- **Plus**
 - **Gérer un utilisateur Web**
 Créez des identifiants de connexion au portail clients, portail responsables ou portail fournisseurs pour votre personne de contact. Ainsi, une personne de contact peut par exemple modifier elle-même son profil et ses offres d'emploi. Ceci s'applique uniquement si vous utilisez la possibilité de laisser des personnes de contact se connecter sur un portail de votre site Web à l'aide d'identifiants personnels.
 - **Créer un dossier Google Drive**
 Vous souhaitez peut-être enregistrer sur Google Drive des fichiers liés à votre personne de contact. Grâce à ce bouton, vous pouvez créer automatiquement un dossier dans Google Drive, qui sera spécifique à cette personne de contact.
- **Précédent**
 Ce bouton vous permet de revenir à la personne de contact précédente de votre sélection. Si vous avez fait une sélection sur la base d'un filtre ou d'une recherche, le bouton « Précédent » donnera un résultat différent que si vous êtes arrivé sur le profil de cette personne de contact via l'aperçu global.
- **Suivant**
 Ce bouton fonctionne de la même manière que le bouton « Précédent ». Sauf que vous passez dans ce cas à la prochaine personne de contact de votre sélection.

Vous trouverez le bouton « Ouvrir dans une nouvelle fenêtre » sous la série de boutons d'action qui viennent d'être décrits. Ce bouton est particulièrement utile si vous voulez ouvrir rapidement le profil de plusieurs personnes de contact côte à côte dans différents onglets de votre navigateur.