



**Créez une belle histoire avec vos clients**

GUIDE :

**UTILISATION DE L'APPLICATION CRM**

---



# SOMMAIRE

---

## **1 - GÉNÉRALITÉS (P3)**

1.1 ACCÈS À L'APPLICATION

1.2 LES ONGLETS DE L'APPLICATION

## **2 - L'ONGLET « CONTACTS » (P6)**

2.1 - RECHERCHER UN CONTACT

2.2 - CRÉER UN CONTACT ET LE QUALIFIER

2.3 - SUPPRIMER UN CONTACT (OU L'ANONYMISER)

2.4 - DUPLIQUER UN CONTACT

2.5 - AJOUTER 1 CHAMP DE PERSONNALISATION

2.6 - SUPPRIMER DES CONTACTS EN MASSE

## **3 - L'ONGLET « OPPORTUNITÉS » (P16)**

3.1 - RECHERCHER UNE OPPORTUNITÉ

3.2 - CRÉER UNE OPPORTUNITÉ ET LA SUIVRE

3.3 - SUPPRIMER UNE OPPORTUNITÉ

3.4 - DUPLIQUER UNE OPPORTUNITÉ

3.5 - AJOUTER 1 CHAMP DE PERSONNALISATION

3.6 - ENVOYER UN EMAIL TRANSACTIONNEL

3.7 - ENVOYER UN SMS TRANSACTIONNEL

## **4 - FAIRE UN EXPORT (P30)**

4.1 - FAIRE UN EXPORT DE CONTACTS

4.2 - FAIRE UN EXPORT D'OPPORTUNITÉS

4.3 - CRÉER UN MODÈLE D'EXPORT

## **5 - CRÉER UN NOUVEL UTILISATEUR (P34)**

## **6 - REPORTING (P35)**

6.1 - ENTONNOIR DES VENTES

6.2 - REPORTING COMMERCIAL

# 1 - GÉNÉRALITÉS

## 1.1 - ACCÈS À L'APPLICATION

L'application CRM se trouve à cette adresse : <https://helium-connect.fr>

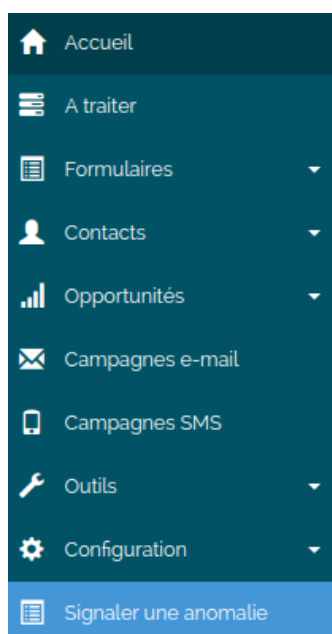
**NB : Nous vous déconseillons d'utiliser Internet Explorer. C'est un navigateur obsolète qui n'est plus mis à jour depuis 2015.**

--> Nous vous invitons, pour une utilisation optimale de notre plateforme, à passer par un autre navigateur : **Chrome, Firefox, Edge.**

Elle donne accès à une page d'authentification.

Une fois l'authentification réalisée (identifiant et mot de passe renseignés), vous arrivez sur la page d'accueil de l'application.

## 1.2 - LES ONGLETS DE L'APPLICATION



Les onglets, à gauche (cf encadré ci-dessus), vous permettent de naviguer facilement dans l'application.

NB : En fonction de votre abonnement à Hélium Connect, certains menus peuvent ne pas apparaître.

- **Accueil** = page d'accueil de l'application présentant les contacts enregistrés récemment, les statistiques enregistrements, les enregistrements récents...
- **A traiter** = pour suivre les actions à traiter.
- **Formulaires** = pour créer des formulaires et consulter les enregistrements réalisés.
- **Contacts** = pour faire une recherche parmi vos contacts enregistrés et en ajouter de nouveaux.
- **Opportunités** = pour créer et suivre vos opportunités commerciales.
- **Campagnes e-mail** = pour créer une nouvelle campagne e-mailing, modifier une campagne déjà créée (pas encore envoyée) ou supprimer une campagne.
- **Campagnes sms** = pour créer une nouvelle campagne sms, modifier une campagne déjà créée (pas encore envoyée) ou supprimer une campagne.
- **Outils** = pour gérer différents outils
  - o Images : pour ajouter de nouvelles images.
  - o Fichiers : pour ajouter de nouveaux fichiers.
  - o Liste de sélections : pour envoyer des e-mails transactionnels.
  - o Import/export (lab) : pour importer ou exporter de nouveaux contacts (ou enregistrements ou opportunités) dans l'application.
  - o Importer des contacts : pour accéder directement à la fonction import de contacts.
- **Configuration** = pour configurer l'application Hélium Connect
  - o Modèles d'e-mails : pour utiliser un modèle d'e-mail prédéfini pour votre campagne.
  - o Utilisateurs : ce sont les personnes utilisant l'application. Elles peuvent être affectées aux contacts.
  - o Configuration : pour configurer les codes des champs de contact (ex : type de contact, date anniversaire contrat...) et d'opportunité (ex : type de prestation, budget mensuel...)
  - o Modèles d'exports : pour personnaliser les exports de contacts ou d'opportunités.

- o Gabarits de campagnes : pour mettre à jour les gabarits de vos campagnes e-mail → par défaut, ce n'est pas ouvert mais si vous connaissez le html et json (cf ci-dessous), nous pouvons vous l'ouvrir.

```
1 <!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C/DTD XHTML 1.0 Transitional //EN" "http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD
2 <html lang="en">
3
4 <head>
5 <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8">
6 <meta name="x-apple-disable-message-reformatting" />
7 <meta name="viewport" content="width=device-width, initial-scale=1">
8 <meta http-equiv="X-UA-Compatible" content="IE=edge">
9 <meta name="format-detection" content="telephone=no"><!-- <link href="https://fonts.googleapis.com/cs
10 <title>Votre e-mail</title>
11 <style>
12 @import url("https://fonts.googleapis.com/css?family=Raleway:300,400,500,600,700");
13
14 html {
15     width: 100%;
```

- o Administration des thèmes : pour mettre à jour les feuilles de style et le javascript des thèmes (formulaire / landing pages) → par défaut, ce n'est pas ouvert mais si vous connaissez le css (cf ci-dessous), nous pouvons vous l'ouvrir.

Editeur

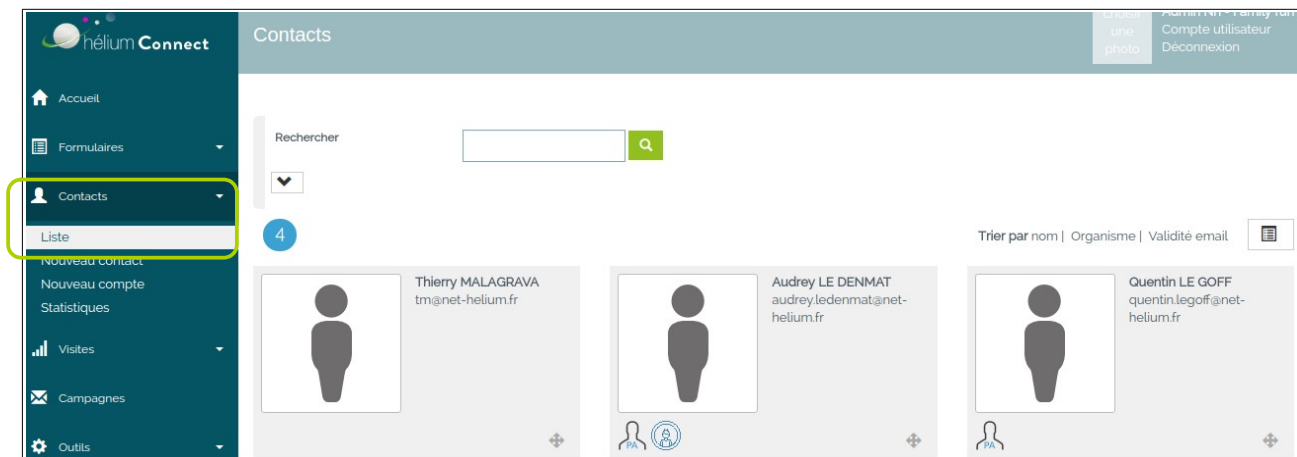
```
1 @import url("https://fonts.googleapis.com/css?family=Open+Sans");
2
3 body, p, img, table, ul, li, div, a, dl, dt, dd, form, fieldset, h1, h2, h3, h4 {
4     margin: 0;
5     padding: 0;
6     color: #444444;
7     font: 14px/16px 'Open Sans', Helvetica, Arial sans-serif;
8     line-height: 1.5;
9 }
10
11 img {
12     max-width: 100%;
13     height: auto;
14 }
15
```

**Signaler une anomalie** = pour nous signaler tout problème lié à la nouvelle version de Helium Connect.

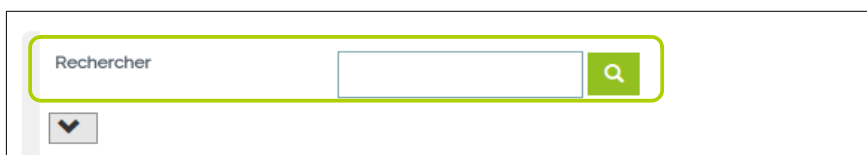
## 2 - L'ONGLET « CONTACTS »

### 2.1 - RECHERCHER UN CONTACT

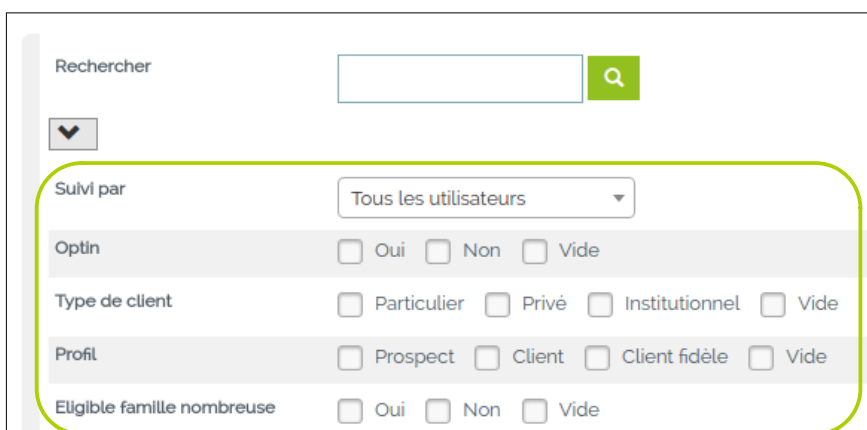
En cliquant dans le menu « Contacts » puis le sous-menu « Liste », vous arrivez sur la liste des contacts.



Le champ de recherche vous permet de rechercher un contact parmi la liste.



Vous pouvez aussi affiner les filtres de recherche en cliquant sur la petite flèche sous le champ de recherche. Cela fait apparaître les champs de recherche supplémentaires paramétrés dans l'application :



Vous pouvez par ailleurs modifier l'affichage tableau des contacts en cliquant sur le bouton à droite des contacts, ce qui les fait passer en affichage liste :



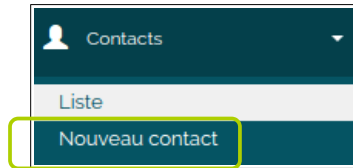
En liste :

Qui ▼	Organisation	Email	Validité email	Téléphone	Créé le	Modifié le	Nouveau
Thierry MALAGRAVA		tm@net-helium.fr			03/10/2017	26/10/2017	
Audrey LE DENMAT		audrey ledenmat@net-helium.fr			03/10/2017	23/10/2017	
Quentin LE GOFF		quentin.legoff@net-helium.fr			03/10/2017	03/10/2017	
Vincent MESSÉ		vincent.messe@gmail.com			03/10/2017	03/10/2017	

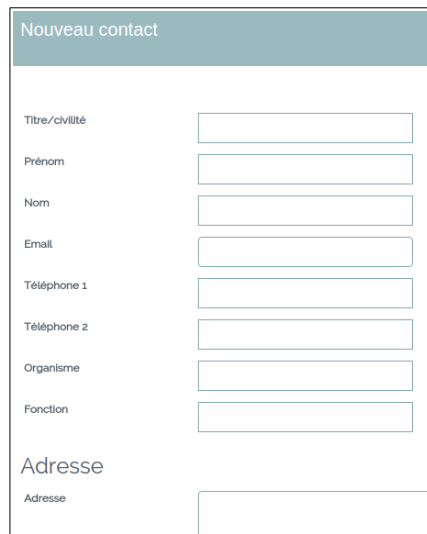
Notez qu'en affichage « Liste », vous pouvez trier les contacts par nom, par organisation, par date de création ou encore par validité d'email (valide, non valide, non vérifié).

## 2.2 - CRÉER UN CONTACT ET LE QUALIFIER

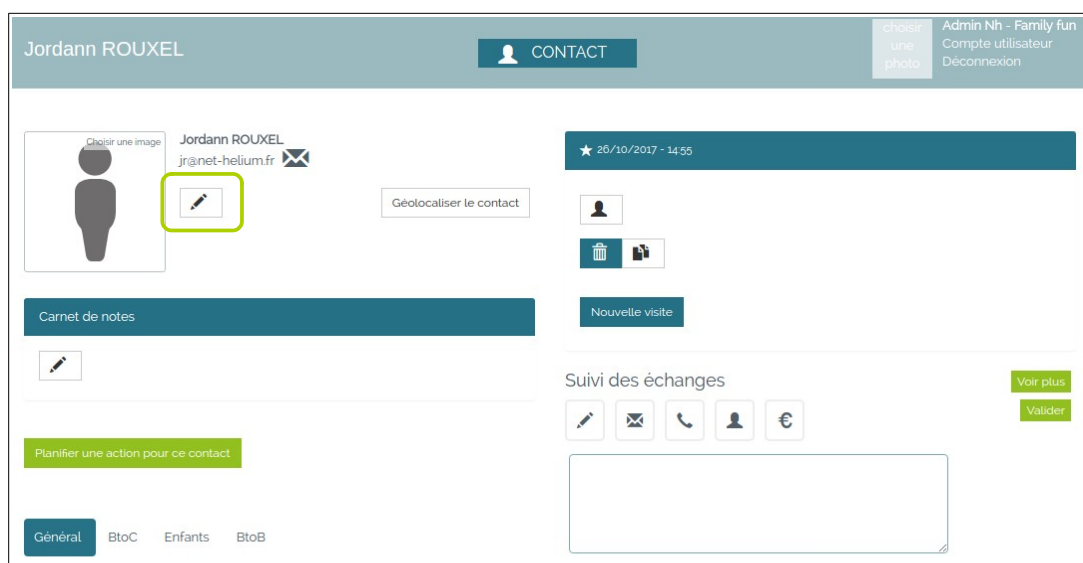
- Si vous devez intégrer un nouveau contact, allez dans « Contacts » puis « Nouveau contact »



- Renseignez ensuite les informations essentielles du contact. Seul l'e-mail est obligatoire. Puis validez en bas de page.

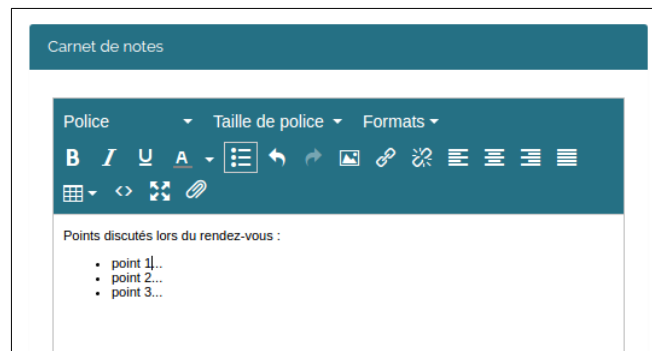
A screenshot of a form titled 'Nouveau contact'. The form contains several input fields for contact information: 'Titre/civilité', 'Prénom', 'Nom', 'Email', 'Téléphone 1', 'Téléphone 2', 'Organisme', and 'Fonction'. Below these fields is a section for 'Adresse' with a single input field.

- Votre contact est créé. Vous pouvez à tout moment modifier les informations essentielles en cliquant sur l'icône « crayon » sous l'adresse email.

A screenshot of a contact profile page for 'Jordann ROUXEL'. The page shows the contact's name, email address 'jr@net-helium.fr', and a profile picture placeholder. A yellow box highlights a pencil icon next to the email address, indicating the edit function. The page also features a 'Carnet de notes' section, a 'Suivi des échanges' section with various communication icons, and a 'Planifier une action pour ce contact' button. The contact is categorized as 'CONTACT' and has a star rating of 5/10.

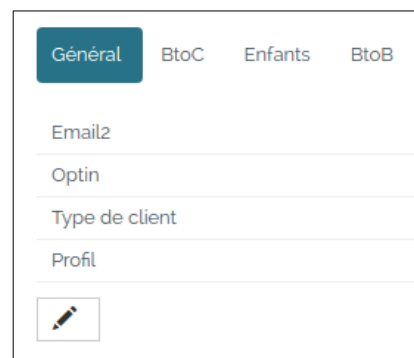


- Si vous le souhaitez, vous pouvez utiliser le carnet de notes pour y noter des renseignements supplémentaires sur le contact. Pour cela, cliquer sur l'icône « crayon » dans la partie carnet de notes puis écrivez votre note et enregistrez. Vous pouvez la mettre en page à l'aide des boutons prévus.

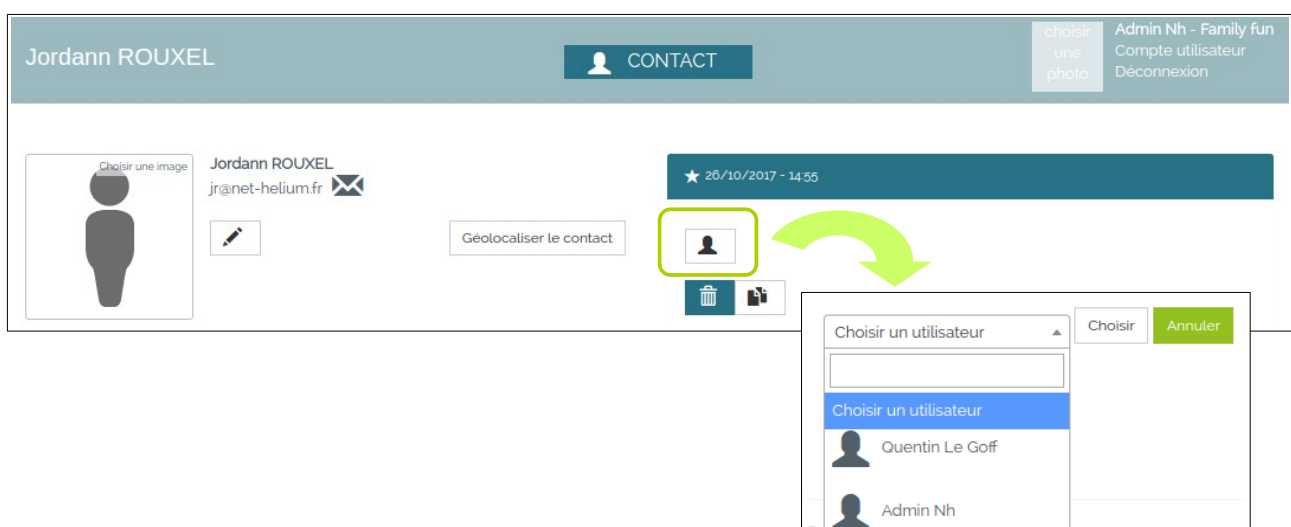


- Vous pouvez ensuite remplir les champs supplémentaires pour mieux le qualifier, en cliquant sur l'icône « crayon » dans sa fiche :

- x email 2
- x optin
- x type de client
- x profil
- x [Passer à l'onglet BtoC]



- Un contact peut être affecté à un utilisateur de l'application. Pour cela, cliquez sur cette icône puis choisissez l'utilisateur à affecter au contact et cliquez sur « Choisir ».

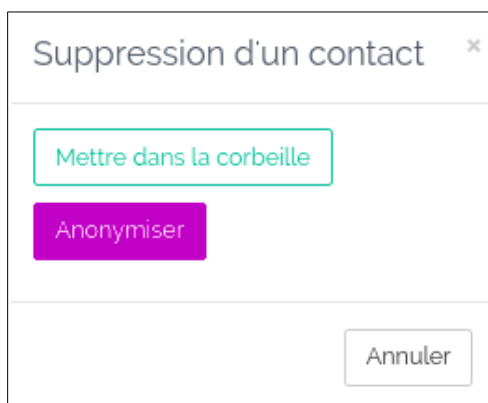


## 2.3 - SUPPRIMER UN CONTACT OU L'ANONYMISER

Pour supprimer un contact, aller dans sa fiche et cliquez sur l'icône « poubelle » dans la partie droite.

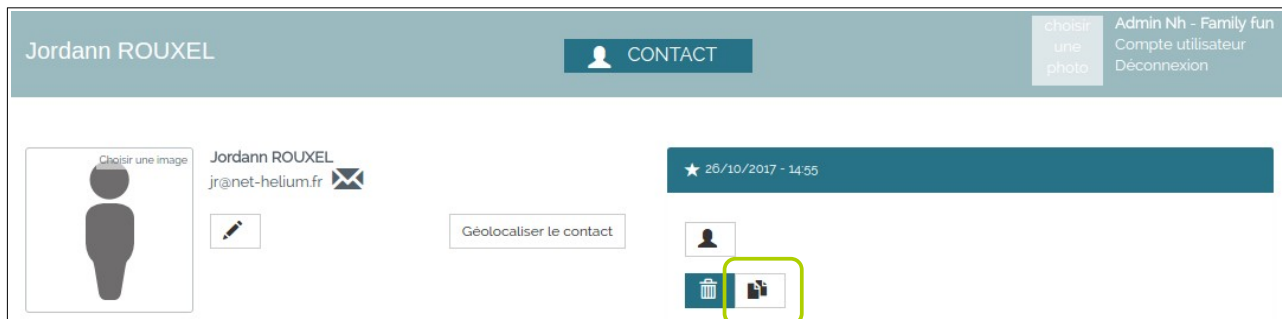


Vous avez alors le choix de supprimer le contact ou de l'anonymiser. L'anonymiser consiste à marquer le contact pour anonymisation. L'anonymisation définitive sera effectuée ultérieurement.

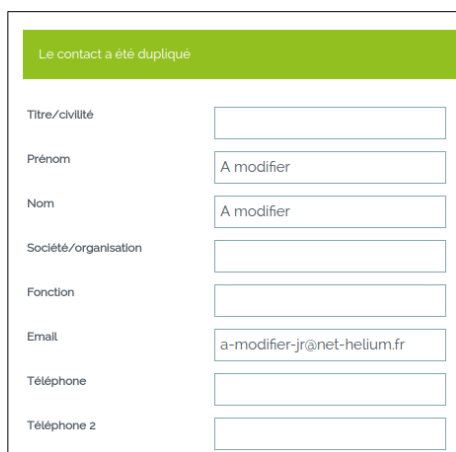


## 2.4 - DUPLIQUER UN CONTACT

Pour des raisons pratiques, vous pouvez être amené à dupliquer un contact plutôt que d'en créer un nouveau en partant de zéro. Pour dupliquer un contact, aller dans sa fiche et cliquez sur le bouton « dupliquer » dans la partie droite.



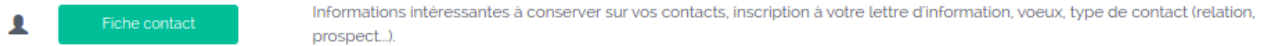
Le contact dupliqué apparaît avec des caractères « à modifier » avant certains champs (nom prénom et e-mail notamment) afin que vous adaptiez ces champs à ce nouveau contact. Pour modifier les champs, cliquer sur l'icône « crayon ».

The image shows a contact form with a green header that reads 'Le contact a été dupliqué'. The form contains several fields: 'Titre/civilité', 'Prénom', 'Nom', 'Société/organisation', 'Fonction', 'Email', 'Téléphone', and 'Téléphone 2'. The 'Prénom' and 'Nom' fields contain the text 'A modifier'. The 'Email' field contains 'a-modifier-jr@net-helium.fr'. The other fields are empty.

## 2.5 - AJOUTER 1 CHAMP DE PERSONNALISATION

Pour qualifier votre base de contacts et vous donner davantage de possibilités de segmentation, vous pouvez créer un nouveau champ de personnalisation, en plus de ceux déjà configurés dans l'application. Voici la démarche à suivre.

- Cliquez sur « Configuration » → « Profils » → « Fiche contact ».



- Cliquez sur « Modifier les questions » puis sur « Ajouter une question ».

- Indiquez le nom du champ dans « Questions ».

- La forme de question est la plupart du temps à adapter. Par exemple, pour un champ de type « Origine du contact », le type de réponse sera **une liste déroulante** ou **des puces** (1 seul choix possible parmi les réponses proposées). Au niveau de la réponse attendue, cliquez sur « changer ». Divers types de réponses vous sont proposés, dont celui qui nous intéresse dans notre exemple : « 1 choix parmi plusieurs options (liste déroulante) ». Cliquez dessus.



- Dans « Choix proposés », indiquez vos réponses (ex : « Appel entrant ») et leur valeur (ex : « APL »).

### Choix proposés

Prompt (exemple : à renseigner)

<p>texte</p> <input style="width: 90%;" type="text" value="Appel entrant"/> <p>Valeur</p> <input style="width: 80%;" type="text" value="APL"/> ✕	<p>texte</p> <input style="width: 90%;" type="text" value="Prospection"/> <p>Valeur</p> <input style="width: 80%;" type="text" value="PROSP"/> ✕
<p>texte</p> <input style="width: 90%;" type="text" value="Site internet"/> <p>Valeur</p> <input style="width: 80%;" type="text" value="SITE"/> ✕	<p>texte</p> <input style="width: 90%;" type="text" value="Réseau"/> <p>Valeur</p> <input style="width: 80%;" type="text" value="RESEAU"/> ✕

- Il vous reste à indiquer, plus bas, le code enregistrement (**version raccourcie, en majuscules, sans espace mais avec un tiret**) puis à valider.

Code enregistrement

→ Pour information, si vous souhaitez importer dans l'application un fichier Excel de contacts, il devra comporter, en entête de colonne, des titres de champs strictement identiques aux codes enregistrement renseignés dans l'application (ainsi que les valeurs telles que renseignées dans les choix proposés de réponses).

Exemple :

NOM	PRENOM	ORGANISATION	ORIGINE_CONTACT
Le Denmat	Audrey	Net Hélium	RESEAU

- Vérifiez que le nouveau champ est bien créé. Pour cela, cliquez sur un contact. Le nouveau champ créé apparaît bien, il ne vous reste plus qu'à le compléter et à valider.

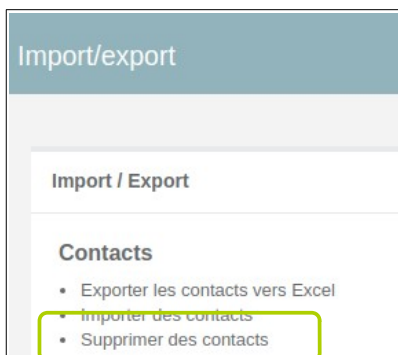
Comment modifier l'ordre des champs de personnalisation apparaissant ci-dessus ?

- x « Configuration » → « Profils » → « Fiche contact »
- x Bouton vert « Modifier l'ordre des questions »
- x Faire glisser les questions avec la souris
- x Bouton vert « Valider »

## 2.6 - SUPPRIMER DES CONTACTS EN MASSE

Voici les étapes à suivre :

- x Faites votre sélection de contacts à supprimer dans Hélium Connect puis exportez le fichier Excel.
- x Enregistrez ce fichier sur votre poste (il comporte la colonne avec le code contact unique qui sera à garder dans le fichier car c'est code contact qui va servir pour la suppression des bons contacts).
- x Retournez dans la plateforme Hélium Connect et rendez-vous dans :  
Outils --> Import/export --> Supprimer des contacts.



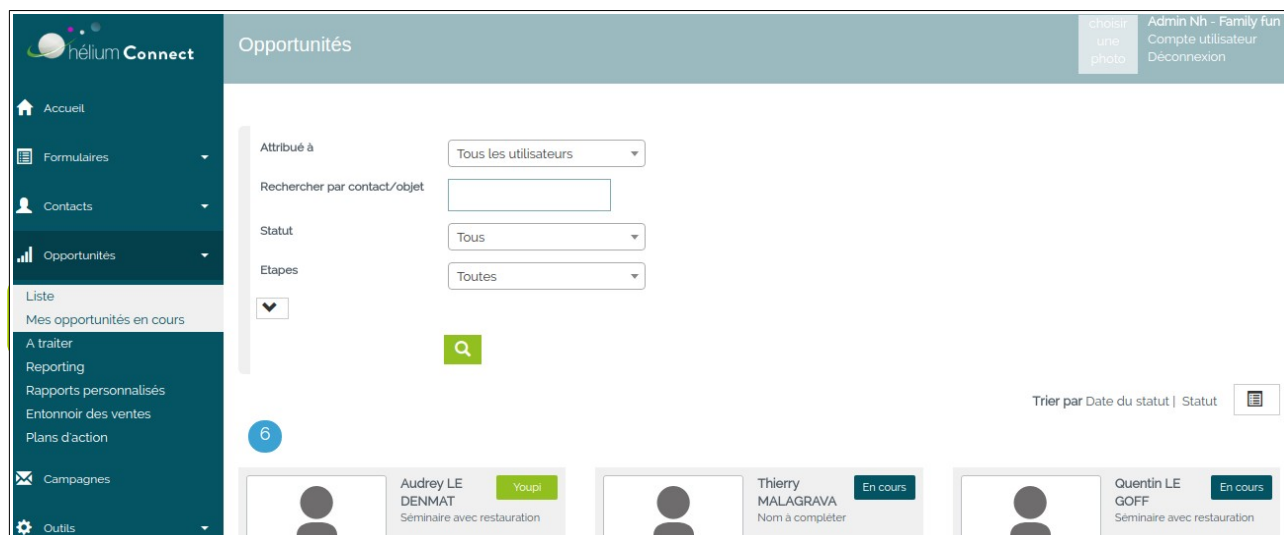
- x Choisissez le fichier Excel et cliquez sur Supprimer. Faites glisser les questions avec la souris.



# 3 - L'ONGLET « OPPORTUNITÉS »

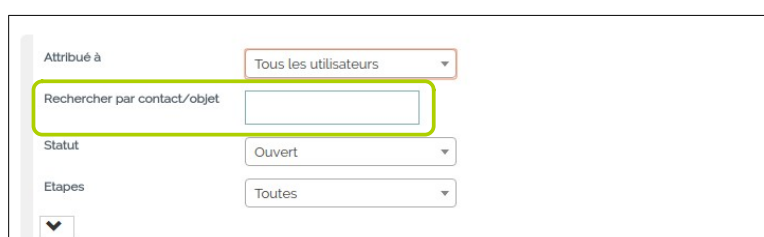
## 3.1 - RECHERCHER UNE OPPORTUNITÉ

En cliquant dans le menu « Opportunités » puis le sous-menu « Liste », vous arrivez sur la liste des opportunités.

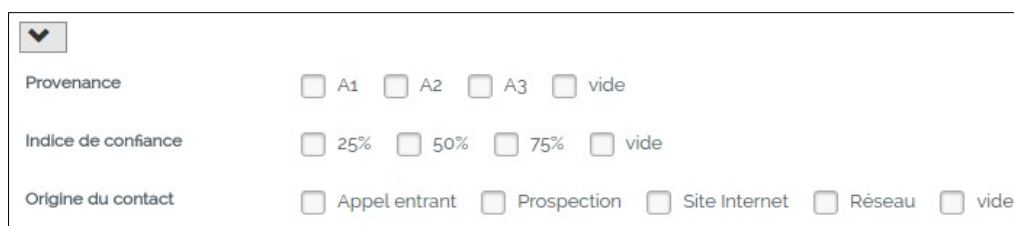


Le champ de recherche vous permet de rechercher une opportunité par contact/objet parmi la liste.

Vous pouvez aussi afficher les opportunités attribuées à un utilisateur en particulier, celles correspondant à un statut en particulier (ouvert, gagné, sans suite...) ou à une étape en particulier (découverte besoins, présentation technique...)



Vous pouvez également affiner les filtres de recherche en cliquant sur la petite flèche sous le champ de recherche. Cela fait apparaître les champs de recherche supplémentaires paramétrés dans l'application :





Vous pouvez par ailleurs modifier l'affichage tableau des opportunités en cliquant sur le bouton à droite des contacts, ce qui les fait passer en affichage liste :

The screenshot shows a CRM interface with three contact cards in a grid view. A button to switch to list view is highlighted with a red box. The cards are for Audrey LE DENMAT (Gagné), Thierry MALAGRAVA (Ouvert), and Quentin LE GOFF (Ouvert). The interface includes a 'Trier par Date du statut | Statut' dropdown menu.

En liste :

The screenshot shows the same three contact cards in a list view table. The table has columns for Object, Contact, Suivi par, Statut, Etape, Date du statut, and Date de création. Each row includes an edit icon.

Objet	Contact	Suivi par :	Statut	Etape	Date du statut	Date de création	
Séminaire avec restauration	Audrey LE DENMAT	Rouxel	Gagné	■■■ Accord oral	20/10/2017	03/10/2017	
Nom à compléter	Thierry MALAGRAVA		Ouvert	□□□	03/10/2017	03/10/2017	
Séminaire avec restauration	Quentin LE GOFF	Nh	Ouvert	□□□	03/10/2017	03/10/2017	
Séminaire avec ..	Vincent MESSÉ	Nh	Ouvert	□□□	03/10/2017	03/10/2017	

## 3.2 - CRÉER UNE OPPORTUNITÉ ET LA SUIVRE

- Si vous devez créer une opportunité commerciale, cliquez sur la bouton « Nouvelle opportunité », sur la fiche du contact concerné.



Jordann ROUXEL

CONTACT

choisir une photo Admin Nh - Family fun  
Compte utilisateur  
Déconnexion

Choisir une image

Jordann ROUXEL  
jr@net-helium.fr

26/10/2017 - 14:55

Géolocaliser le contact

Carnet de notes

Nouvelle opportunité

- Choisissez de quel type d'opportunité commerciale il s'agit (en fonction de ce qui aura été paramétré pour votre compte) et par qui elle sera suivie (par défaut, par vous).



Libellé Séminaire sportif

Suivi par : Admin Nh

Valider

- Votre opportunité est maintenant créée. Vous allez pouvoir la faire vivre à 4 niveaux :

- 1) **Le statut de votre opportunité** (ouvert, gagné, sans suite...)
- 2) **La barre d'avancement de votre opportunité** (selon les étapes définies et configurées pour vous)
- 3) **Le suivi de vos échanges avec votre contact dans le cadre de cette opportunité** (appels, mails, rendez-vous...)
- 4) **La planification d'actions pour cette opportunité** (ex : relance à telle date...)

→ Vous pouvez modifier le nom de votre opportunité commerciale, grâce au petit crayon.

→ Vous pouvez aussi insérer des notes dans le carnet de notes.

The screenshot shows a CRM interface for an opportunity named 'Séminaire sportif'. At the top, there's a header with the title and a status bar 'OPPORTUNITÉ'. On the right, there are user options: 'choisir une photo', 'Admin Nh - Family fun', 'Compte utilisateur', and 'Déconnexion'. Below the header, there are two numbered callouts: '1' points to the 'Ouvert' status button, and '2' points to a progress bar with a double arrow icon. A profile card for 'Jordann ROUXEL' is visible. A 'Carnet de notes' section is highlighted with a dashed box. At the bottom left, a button 'Planifier une action pour cette opportunité' is highlighted with callout '4'. On the right, a 'Suivi des échanges' section is highlighted with callout '3', showing communication icons and a 'Valider' button.

### **1 - Le statut de votre opportunité (ouvert, gagné, sans suite...)**

- Par défaut, le statut de votre opportunité est ouvert.
- Cliquez sur « Ouvert » pour ouvrir la fenêtre ci-dessous.
- Sélectionnez alors le nouvel état de votre opportunité et modifiez la date si besoin (par défaut, c'est celle du jour qui s'affiche).

A modal window for changing the status of an opportunity. It features a date input field with '23/06/2022'. Below the date are four buttons: 'Gagné' (green), 'Sans suite' (red), 'Ajourné' (yellow), and 'Autre' (grey). At the bottom, there are 'Valider' and 'Annuler' buttons.

### **2 - La barre d'avancement de votre opportunité (selon les étapes définies et configurées pour votre propre process commercial)**

- Cliquez sur la double flèche pour afficher la 1<sup>è</sup> étape. Une fois celle-ci réalisée, changez la date si besoin (pour la remplacer par celle où s'est réellement opérée cette première étape) et cliquez sur valider. Elle s'affichera alors en vert. Ainsi de suite pour chaque étape.

The diagram illustrates the process of updating the progress bar. It starts with a progress bar icon (three squares, second one filled) and a double arrow icon. A blue arrow points to a form titled 'Prochaine étape : Piste'. The form has a 'Date du changement d'étape' field with '23/06/2022' and a 'Sélection de l'étape' dropdown menu with 'Piste' selected. A 'Valider' button is at the bottom. A second blue arrow points to the final state where the progress bar is updated: the first square is now green, and the text 'Piste' and 'Le 23/06/2022' is displayed next to it.

- A tout moment, vous pouvez cliquer sur la double flèche de la barre d'avancement de votre opportunité commerciale pour savoir quelle est la prochaine étape à valider.

Le bouton « Reculer d'une étape » vous permet d'annuler la validation d'une étape si besoin.



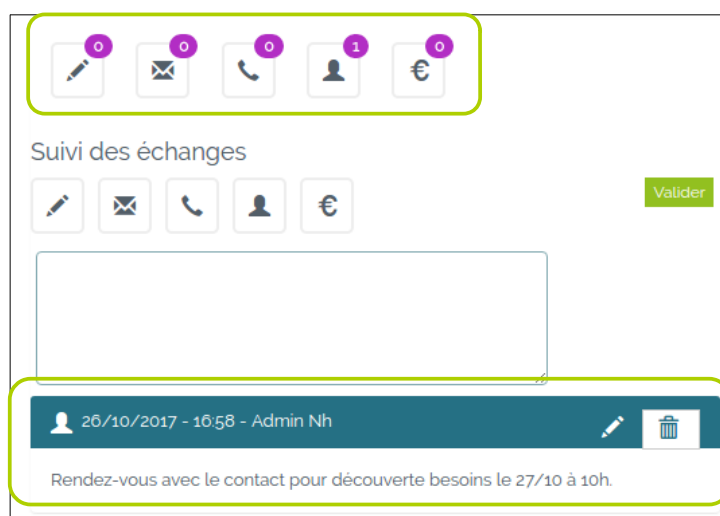
- La petite flèche sous la barre vous rappelle quant à elle ce à quoi correspond la dernière étape validée (ici, piste) et à quelle date elle l'a été.



### 3 - Le suivi de vos échanges avec votre contact dans le cadre de cette opportunité

Vous recenserez ici de manière synthétique les différents échanges avec votre contact, en utilisant les boutons dédiés (par ordre : info // email // appel // rendez-vous // devis).

Vous aurez de cette manière l'historique des échanges ainsi qu'une vision synthétique de l'activité commerciale liée à l'opportunité (nombre d'emails échangés, d'appels...).

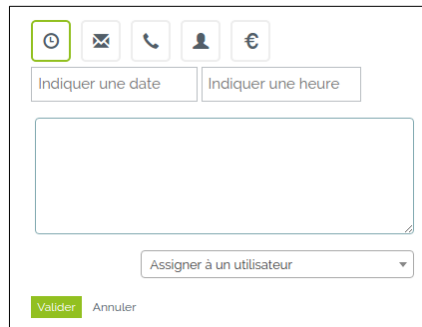


#### 4 - La planification d'actions pour cette opportunité

- Vous allez, via ce bouton, pouvoir planifier une action.

Planifier une action pour cette opportunité

- Une fenêtre s'ouvre.



The screenshot shows a form for planning an action. At the top, there are five icons: a clock, an envelope, a telephone, a person, and a Euro symbol. Below these are two input fields: 'Indiquer une date' and 'Indiquer une heure'. A large text area is provided for details. At the bottom, there is a dropdown menu labeled 'Assigner à un utilisateur' and two buttons: 'Valider' (highlighted in green) and 'Annuler'.

- Vous pouvez y indiquer :

le type d'action à réaliser : rappel, e-mail à envoyer, appel téléphonique, rencontre...

la date de l'action

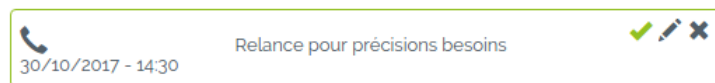
l'heure de l'action

un texte décrivant plus en détails l'action à réaliser

l'utilisateur qui devra réaliser cette action

Ensuite, validez l'action.

- Elle sera affichée :



- dans la fiche du contact

- sur la page d'accueil de l'application (dans « To do list » → « Actions à venir »)

- sur la liste des actions, disponible dans le menu « Opportunités » → « A traiter »



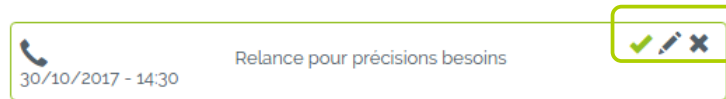
The screenshot shows the 'A venir' (Upcoming) section of the application. At the top, it says 'Attribuées à' followed by a dropdown menu showing 'Admin Nh' and a green 'Valider' button. Below this are three tabs: 'Aujourd'hui', 'Passées', and 'A venir' (which is selected and has a '1' notification). The main area displays a card for an action: '30/10/2017 - 14:30', 'Jordann ROUXEL', 'Séminaire sportif', and 'Relance pour précisions besoins'. There are also icons for 'Ouvert' (a blue square), 'Qualifié' (a green square), and a green checkmark, pencil, and red 'X'.

Pour une action, vous pouvez :

**la valider** une fois qu'elle a été réalisée en cliquant sur la coche verte puis en rédigeant un petit compte-rendu synthétique

**la modifier** en cliquant sur le petit crayon (par ex. pour la reporter si la personne n'a pas répondu à votre appel téléphonique)

**la supprimer** avec la petite croix (contact erroné...)

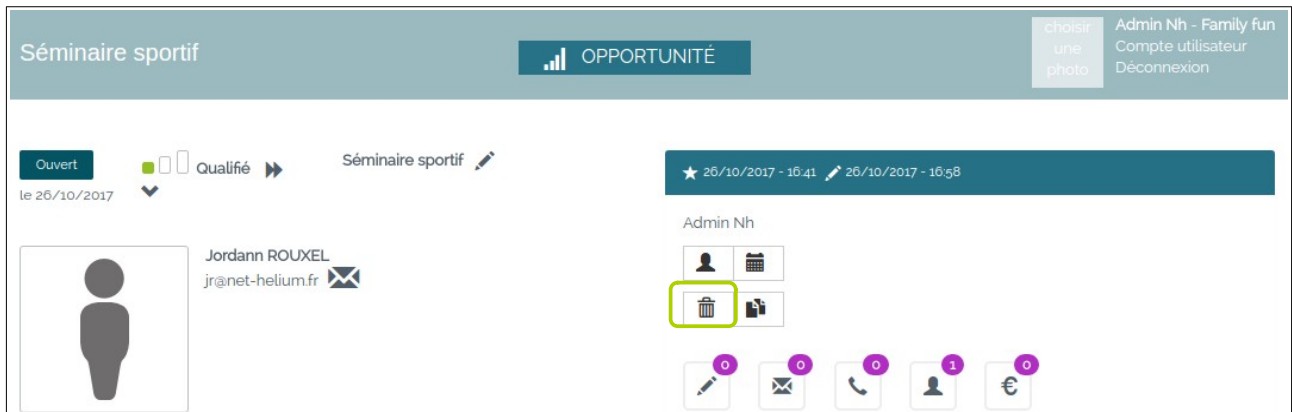


- Une opportunité pourra également être caractérisée en fonction des critères configurés pour vous (en bas à gauche de la fiche opportunité). Pour cela, cliquez sur le petit crayon.



### 3.3 - SUPPRIMER UNE OPPORTUNITÉ

Pour supprimer une opportunité, aller dans sa fiche et cliquez sur l'icône « poubelle » dans la partie droite.



### 3.4 - DUPLIQUER UNE OPPORTUNITÉ

Pour des raisons pratiques, vous pouvez être amené à dupliquer une opportunité plutôt que d'en créer une. Pour dupliquer une opportunité, aller dans sa fiche et cliquez sur le bouton « dupliquer » dans la partie droite.



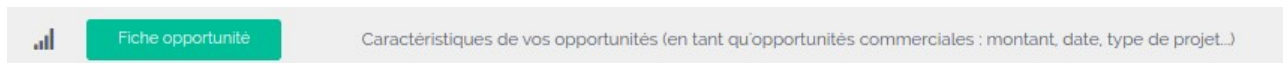
L'opportunité dupliquée apparaît alors avec le titre [Copie] ...



### 3.5 - AJOUTER 1 CHAMP DE PERSONNALISATION

Pour caractériser vos opportunités, vous pouvez créer un nouveau champ de personnalisation, en plus de ceux déjà configurés dans l'application. Voici la démarche à suivre.

- Cliquez sur « Configuration » → « Profils » → « Fiche opportunité».

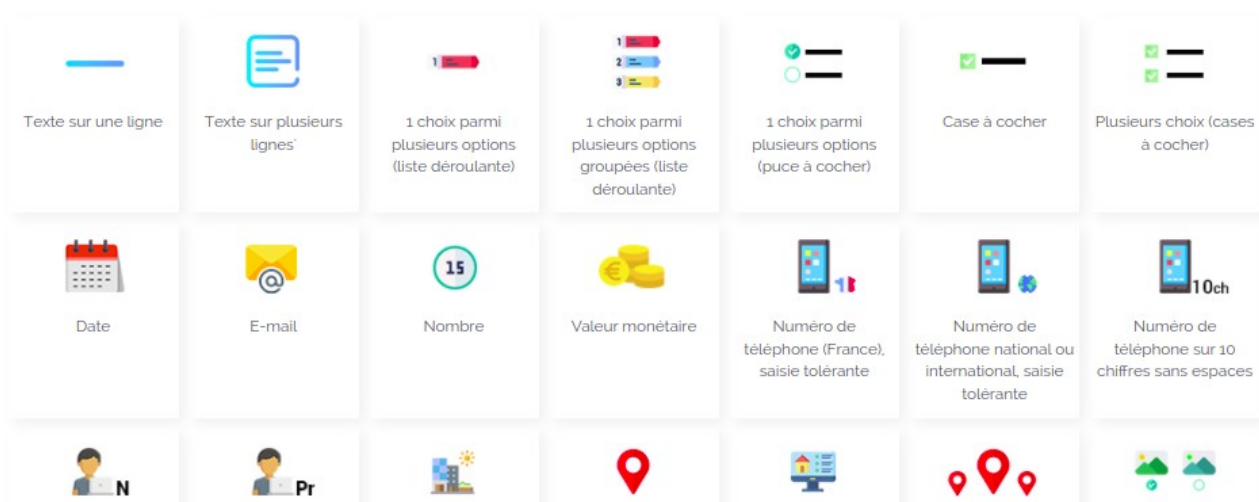


- Cliquez sur « Modifier les questions » puis sur « Ajouter une question ».

- Indiquez le nom du champ dans « Questions ».



- La forme de question est la plupart du temps à adapter. Par exemple, pour un champ de type « Type de prestation », le type de réponse sera **des puces** (plusieurs choix possible parmi les réponses proposées). Au niveau de la réponse attendue, cliquez sur « changer ». Divers types de réponses vous sont proposés, dont celui qui nous intéresse dans notre exemple : « Plusieurs choix (cases à cocher) ». Cliquez dessus.





- Dans « Choix proposés », indiquez vos réponses (ex : « Intérieur ») et leur valeur (ex : «INT »).

Choix proposés

texte Intérieur Valeur INT ✘	texte Extérieur Valeur EXT ✘
---------------------------------------	---------------------------------------

- Il vous reste à indiquer, plus bas, le code enregistrement (**version raccourcie, en majuscules, sans espace mais avec un tiret**) puis à valider.

Code enregistrement  
TYPE\_PRESTA

- Vérifiez que le nouveau champ est bien créé. Pour cela, cliquez sur une opportunité. Le nouveau champ créé apparaît bien, il ne vous reste plus qu'à le compléter et à valider.

#### Comment modifier l'ordre des champs de personnalisation ?

- x « Configuration » → « Profils » → « Fiche opportunité »
- x Bouton vert « Modifier l'ordre des questions »
- x Faire glisser les questions avec la souris
- x Bouton vert « Valider »

### 3.6 - ENVOYER UN EMAIL TRANSACTIONNEL

Pour envoyer un email personnalisé à un destinataire en particulier (envoi d'une plaquette par exemple), vous pouvez avoir recours aux emails transactionnels.

Voici comment procéder :

- Aller dans « Configuration » → Modèle @ → Ajouter un modèle
- Préparer le modèle en indiquant :
  - son nom
  - son objet
  - son texte

Les informations de publipostage sont utiles, comme dans cet exemple.

- Valider (bouton vert tout en bas).

Nom (usage interne)  
Animation 2017

Objet  
\$PRENOMS\$ Découvrez nos anin

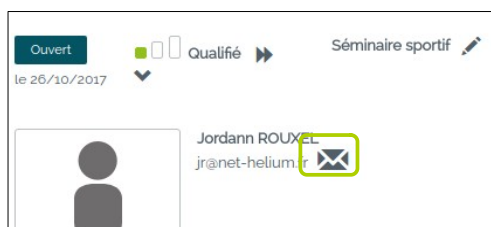
Texte

Police Taille de police Formats

**B** *I* U A

\$PRENOMS\$,  
Comme convenu, vous trouverez  
[en cliquant ici](#)  
le programme de nos animations.  
Nous avons bien pris note de votre demande de réservation pour \$NB\_PERSS\$ le \$DATE\_PRESTS\$  
Cordialement,  
\$UTILISATEUR\_PRENOMS\$ \$UTILISATEUR\_NOMS\$  
\$UTILISATEUR\_EMAILS\$

- Aller sur le contact et l'opportunité désirée.
- Cliquer sur la petite enveloppe.



- Une fenêtre s'ouvre. Choisir le modèle de mail créé parmi les modèles disponibles.

Destinataire : Jordann ROUXEL  
Opportunité associée : Séminaire sportif

Objet

Contenu

Police Taille de police Formats Publipostage

**B** *I* U **A** [Liste à puces] [Retour] [Avant] [Image] [Lien] [Défaire] [Alignement] [Liste à puces] [Liste à puces] [Liste à puces]

[Tableau] [Code] [Redimensionner] [Pièce jointe]

Modèles  
Animation 2017

- Le mail s'affiche. Cliquer tout en bas sur « Visualiser avant envoi ».

Destinataire : Jordann ROUXEL  
Opportunité associée : Séminaire sportif

Objet

Jordann Découvrez nos animations de la saison

Contenu

Police Taille de police Formats Publipostage

**B** *I* U **A** [Liste à puces] [Retour] [Avant] [Image] [Lien] [Défaire] [Alignement] [Liste à puces] [Liste à puces] [Liste à puces]

[Tableau] [Code] [Redimensionner] [Pièce jointe]

Jordann,

Comme convenu, vous trouverez [en cliquant ici](#) le programme de nos animations.

Nous avons bien pris note de votre demande de réservation pour le

Cordialement,

Admin Nh  
family@net-helium.fr

Modèles  
Animation 2017

- Envoyer ou corriger si besoin.

Destinataire : Jordann ROUXEL  
Objet : Jordann Découvrez nos animations de la saison  
Opportunité associée : Séminaire sportif

 Applications de marketing digital 

Jordann,

Comme convenu, vous trouverez [en cliquant ici](#) le programme de nos animations.

Nous avons bien pris note de votre demande de réservation pour le

Cordialement,

Admin Nh  
family@net-helium.fr

### 3.7 - ENVOYER UN SMS TRANSACTIONNEL

Pour envoyer un sms personnalisé à un destinataire en particulier, vous pouvez avoir recours aux sms transactionnels.

Ajouter un modèle de SMS :

- Aller dans « Configuration » → Modèle de sms → Ajouter un modèle
- Préparer le modèle en indiquant :
  - son nom
  - son texte

Les informations de publipostage sont utiles, comme dans cet exemple.

Modèle de SMS

Nom (usage interne)  
Réponse disponible dans espace

Texte  
Bonjour \$CIVILITE\$ \$NOMS,  
Une réponse est disponible dans votre espace privé.  
Rdv sur www.net-helium.fr

Nb de caractères utilisés : 103  
Nb de caractères restant dans le message : 57  
Nb de messages utilisés : 1  
Nb max de caractères dans un message : 160

Vous utilisez du publipostage : la longueur du texte après remplacement des champs va varier, donc gardez de la marge.

Valider

A droite, **un décompte** est réalisé en fonction de la longueur du texte utilisé. Attention, le nombre de caractère total du sms dépendra de la longueur de la valeur du champ publiposté du contact (avec l'exemple ci-dessus, + le nom est long et + on risque de s'approcher de la barre des 160 caractères).

- Valider (bouton vert tout en bas).

Utiliser un sms transactionnel :

- Aller dans la fiche d'un contact ou d'une opportunité et cliquer sur l'icône de téléphone mobile qui apparaît à droite du numéro de téléphone.

M. Jordann ROUXEL  
Net Hélium  
jordann.rouxel@net-helium.fr  
06 67 32 35 43

Géolocaliser le contact

**Attention :** l'icône de téléphone mobile n'apparaît qu'à partir du moment où l'application détecte un numéro de téléphone mobile français (donc commençant par 06 ou 07). Si pas de numéro ou pas de numéro de mobile détecté, cette icône n'apparaît pas.

- Une fois que vous cliquez sur l'icône, vous avez 2 possibilités :

1/ soit vous écrivez entièrement le sms

2/ soit vous utilisez un modèle créé auparavant (il apparaîtra alors à droite).

Envoyer un SMS

Destinataire : M. Jordann ROUXEL

Contenu

Nb de caractères utilisés : 0

Nb de caractères restant dans le message : 160

Nb de messages utilisés : 1

Nb max de caractères dans un message : 160

Modèles

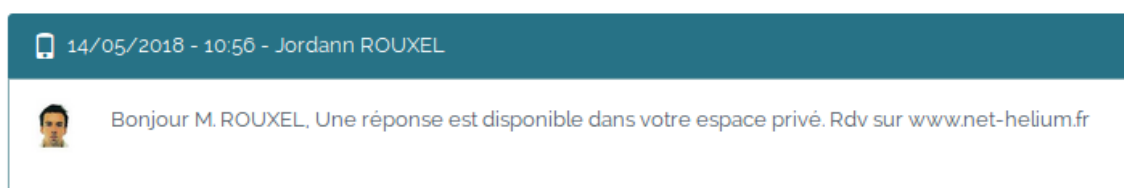
Réponse disponible dans espace privé

Envoyer immédiatement

**Attention :**

- Ne mettez pas de champ de publipostage directement ici, il ne sera pas pris en compte → vous devez utiliser les modèles de sms pour intégrer des champs de publipostage.
- L'envoi est immédiat si vous cliquez sur le bouton vert.

Une fois le sms envoyé, une notification récapitulant le sms envoyé (date et heure d'envoi + texte du sms) est visible dans la fiche du contact ou de l'opportunité :

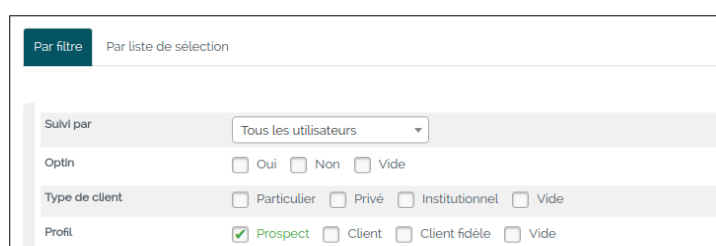


# 4 - FAIRE UN EXPORT

## 4.1 - FAIRE UN EXPORT DE CONTACTS

Pour exporter un fichier Excel de contacts enregistrés dans l'application :

- ◆ Allez dans le menu « Contacts » puis dans le sous-menu « Exporter les contacts vers Excel ».
- ◆ Vous avez le choix d'exporter tous vos contacts ou alors une partie d'entre eux. Pour cela, effectuez les filtres souhaités (exemples : seulement vos prospects) et cliquez sur le bouton « Exporter vers Excel » (vous recevrez l'export par email).



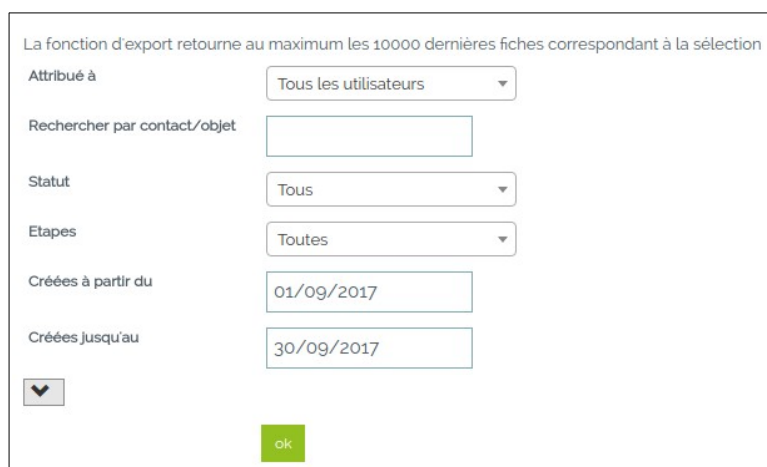
The screenshot shows a filter interface titled "Par filtre" with a sub-option "Par liste de sélection". It includes several filter categories:

- Suivi par:** A dropdown menu set to "Tous les utilisateurs".
- Optin:** Radio buttons for "Oui", "Non", and "Vide".
- Type de client:** Radio buttons for "Particulier", "Privé", "Institutionnel", and "Vide".
- Profil:** Radio buttons for "Prospect" (checked), "Client", "Client fidèle", and "Vide".

## 4.2 - FAIRE UN EXPORT D'OPPORTUNITÉS

Pour exporter un fichier Excel d'opportunités :

- ◆ Allez dans le menu « Outils » puis dans le sous-menu « Import/export (lab) ».
- ◆ Cliquez alors sur « Exporter les opportunités vers Excel »
- ◆ Vous avez le choix d'exporter toutes vos opportunités ou alors une partie d'entre elles. Pour cela, effectuez les filtres souhaités (exemples : seulement les opportunités gagnées) et cliquez sur le bouton « Ok » (vous recevrez l'export par email).



The screenshot shows a filter interface for opportunities with the following fields:

- Attribué à:** A dropdown menu set to "Tous les utilisateurs".
- Rechercher par contact/objet:** A text input field.
- Statut:** A dropdown menu set to "Tous".
- Etapes:** A dropdown menu set to "Toutes".
- Créées à partir du:** A date input field set to "01/09/2017".
- Créées jusqu'au:** A date input field set to "30/09/2017".
- A small downward arrow icon at the bottom left.
- A green "ok" button at the bottom center.

Text above the filters: "La fonction d'export retourne au maximum les 10000 dernières fiches correspondant à la sélection"

Pensez à cliquer sur la petite flèche pour avoir des filtres supplémentaires.

Attribué à	<input type="text" value="Tous les utilisateurs"/>
Rechercher par contact/objet	<input type="text"/>
Statut	<input type="text" value="Gagné"/>
Etapas	<input type="text" value="Toutes"/>
Créées à partir du	<input type="text" value="01/09/2017"/>
Créées jusqu'au	<input type="text" value="30/09/2017"/>
<input type="button" value="v"/>	
Provenance	<input type="checkbox"/> A1 <input type="checkbox"/> A2 <input type="checkbox"/> A3 <input type="checkbox"/> vide
Indice de confiance	<input type="checkbox"/> 25% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 75% <input type="checkbox"/> vide
Origine du contact	<input type="checkbox"/> Appel entrant <input type="checkbox"/> Prospection <input type="checkbox"/> Site Internet <input type="checkbox"/> Réseau <input type="checkbox"/> vide
Acompte	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Réservation traiteur	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

Notez que vous avez la possibilité de retrouver l'ensemble des exports que vous avez demandés dans Hélium Connect (et de les télécharger) via Outils > Mes exports.

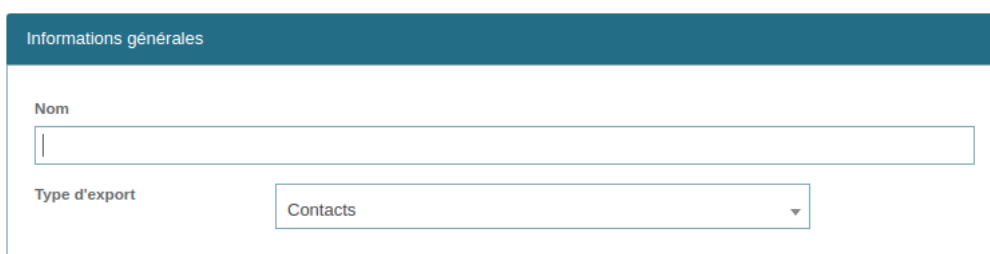
## 4.3 - CRÉER UN MODÈLE D'EXPORT

En suivant la procédure ci-dessus, vous obtiendrez un export standard. Si vous souhaitez obtenir un export personnalisé, avec les colonnes de votre choix, dans l'ordre que vous voulez, alors vous pouvez créer autant de modèles d'export que nécessaire :

- ◆ Allez dans le menu « Configuration » puis dans le sous-menu « Modèle d'export ».
- ◆ Cliquez sur le bouton « Nouveau modèle ».

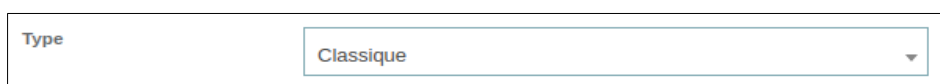
Nouveau modèle

- ◆ Donnez un nom votre nouveau modèle d'export et indiquez s'il s'agira d'un modèle d'export pour vos contacts ou pour vos opportunités.



The screenshot shows a form titled 'Informations générales'. It has two main fields: 'Nom' (Name) with an empty text input box, and 'Type d'export' (Export type) with a dropdown menu currently set to 'Contacts'.

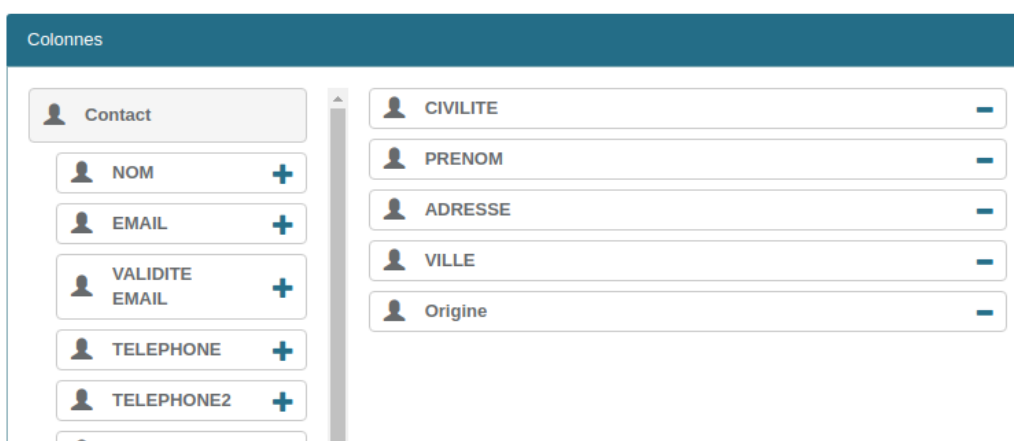
- ◆ Conservez ensuite le type « Classique ».



The screenshot shows a dropdown menu labeled 'Type' with 'Classique' selected.

- ◆ Puis, ouvrez le volet voulu (Contact par exemple). Cliquez sur le « + » pour ajouter un critère. Il passera alors dans la colonne de droite. Et sur le « - » si vous souhaitez le retirer de votre modèle (et donc le faire repasser à gauche).

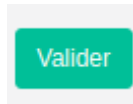
A droite, faites glisser de haut en bas les critères pour les ordonner à votre guise dans votre modèle.



The screenshot shows the 'Colonnes' (Columns) configuration interface. On the left, there is a list of available criteria for 'Contact' with plus signs to add them: NOM, EMAIL, VALIDITE EMAIL, TELEPHONE, TELEPHONE2, and TEL SMS. On the right, there is a list of selected criteria with minus signs to remove them: CIVILITE, PRENOM, ADRESSE, VILLE, and Origine. A vertical scrollbar is visible between the two columns.



- ◆ Pour enregistrer votre modèle, cliquer sur « Valider » en haut à droite.



- ◆ Il ne vous restera plus qu'à sélectionner ce modèle quand vous ferez votre export.

# 5 - CRÉER UN NOUVEL UTILISATEUR

Pour créer un nouvel utilisateur dans l'application :

- ◆ Allez dans le menu « Configuration » puis dans le sous-menu «Utilisateurs ».
- ◆ Vous arrivez sur la liste des utilisateurs de l'application. Cliquez sur « Nouveau ».

3 utilisateurs	Admin ?	Ref externe	Nouveau
Quentin Le Goff			
Admin Nh	Oui		

- ◆ Remplissez les informations demandées et validez.

- ✓ Prénom
- ✓ Nom
- ✓ Email
- ✓ Cocher la case administrateur (pour que l'utilisateur ait accès aux fonctionnalités CRM de l'application)
- ✓ Mot de passe + confirmation mot de passe
- ✓ Organisation (Briconett ou Roger)
- ✓ etc.

Prénom	<input type="text"/>
Nom	<input type="text"/>
Email (login)	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Administrateur	
Mot de passe	<input type="password"/>
Confirmation du mot de passe	<input type="password"/>
Référence externe	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Compte désactivé	
Langue	fr ▼
<b>Fiche détaillée</b>	
Email opérationnel (si différent de login)	<input type="text"/>
Organisation	<input type="text"/>

NB : L'email et le téléphone sont des données utiles pour un publipostage.

Une fois cela fait, vous disposerez d'onglets supplémentaires, notamment de l'onglet « Photo » pour ajouter une photo de l'utilisateur (cliquez sur « Browse » puis sur « Charger la photo »).

Compte	Profil	<b>Photo</b>	Gestion des droits
Attention à la taille de votre photo : 2 Megaoctets maximum - seules les images sont acceptées (jpg, png, bmp...)			
<input type="button" value="Charger la photo"/>		<input type="button" value="Browse ..."/>	

# 6 - REPORTING

## 6.1 - ENTONNOIR DES VENTES

Pour accéder à l'entonnoir des ventes (ou tunnel commercial), allez dans le menu « Opportunités » puis dans le sous-menu « Entonnoir des ventes ».

Cet entonnoir vous permet d'obtenir **une analyse macro de votre activité commerciale**. Il fonctionne par groupe d'opportunités créées entre 2 dates.



Vous pouvez le consulter utilisateur par utilisateur (et appliquer des filtres supplémentaires en cliquant sur la petite flèche).

Opportunités - date de création du 01/01/2017 au 27/10/2017

Utilisateur: Quentin Le Goff

Provenance:  A1  A2  A3  vide

Indice de confiance:  25%  50%  75%  vide

Origine du contact:  Appel entrant  Prospection  Site Internet  Réseau  vide

Acompte:  oui  non

Réservation traiteur:  oui  non

[Codes couleurs : Rouge = sans suite // Orange = ajourné // Gris = autre // Bleu : toujours en cours]

## 6.2 - REPORTING COMMERCIAL


Pour accéder au reporting commercial, allez dans le menu « Opportunités » puis dans le sous-menu « Reporting commercial ».

Votre activité commerciale est ici synthétisée sous une autre forme, avec plusieurs possibilités de filtres (par statut d'opportunité, par étape...).

The screenshot shows a filter panel on the left with the following options:

- Attribué à: Tous les utilisateurs
- Statut: Tous les statuts
- Etape: Toutes les étapes
- Evolutions depuis le: [input field]
- [dropdown arrow]
- [search icon]

Below the filters, it indicates "7 opportunités" and displays a table:

Statut	Qualifié	Devis envoyé	Accord oral
 Séminaire sportif Jordann ROUXEL Admin Nh	Ouvert 26/10/2017	26/10/2017	

Vous pouvez si besoin ajouter des colonnes dans ce rapport, en + des étapes déjà présentes. Pour cela :


- allez dans « Outils » → « Configuration » → « Personnalisation des profils » → « Fiche opportunité »
- rendez-vous sur le champ que vous souhaitez ajouter dans le rapport (par exemple : nombre de personnes)
- cochez la case « Afficher dans les rapports » et enregistrez

The configuration form shows the following details:

- Code enregistrement: NB\_PERS
- Non éditable
- Afficher dans les rapports

La colonne « Type de contrat » apparaît désormais dans le rapport.

The screenshot shows the reporting table with an additional column highlighted in green:

Statut	Qualifié	Devis envoyé	Accord oral	Nombre de personnes
 Séminaire sportif Jordann ROUXEL				