



# Utilisation de l'application CRM

---

## Onglet Contacts

Liste de contacts / Créer un contact / Qualifier un contact / Affecter un contact / Anonymiser...

01

## Onglet Opportunités

Rechercher une opportunité / Créer une opportunité / Suivre une opportunité / Le statut de l'opportunité / Les étapes de l'opportunité / Planifier des actions...

02

## Réaliser un export

Réaliser un export de contacts / Réaliser un export d'opportunités / Créer un modèle d'export

03

# Guide CRM

04

## Créer un nouvel utilisateur

05

## Reporting

Tunnel de conversion

06

## Besoin d'aide ?

Guides, support, ressources, formation...



# 01

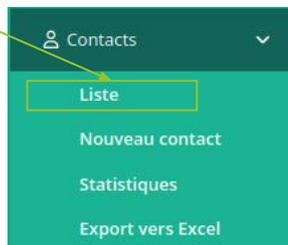
## Onglet contacts

---

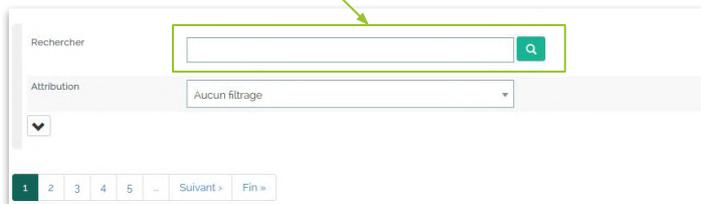
Liste de contacts / Créer un contact / Qualifier un contact / Affecter un contact / Anonymiser...

# Chercher un contact

**1** En cliquant dans le menu « Contacts » puis le sous-menu « **Liste** », vous accédez à la liste des contacts.



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



**3** 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 segmentation supplémentaires paramétrés dans l'application :



**NOTE :** Si votre base est configurée en mode **“Comptes & interlocuteurs”**, rendez-vous sur le guide **“Comptes & Interlocuteurs”** pour plus d'informations.

# Changer l’affichage de la liste de contacts

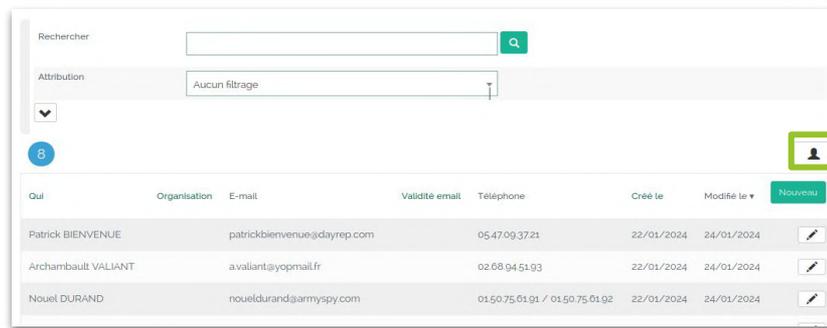
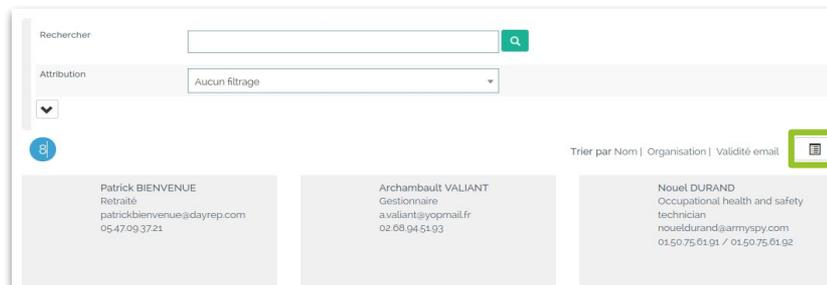
Vous pouvez par ailleurs modifier l’affichage tableau des contacts en cliquant sur le **bouton à droite** des contacts, ce qui les fait passer en affichage liste

Trier par Nom | Organisation | Validité email



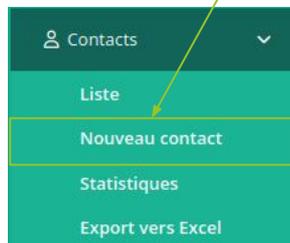
**1** Pour passer de l’affichage “en vignettes” à l’affichage “en liste”, cliquez sur l’icône en haut à droite.

**2** Notez qu’en affichage « Liste », vous pouvez trier les contacts par nom, par organisation, par date de création ou encore par validité d’email.

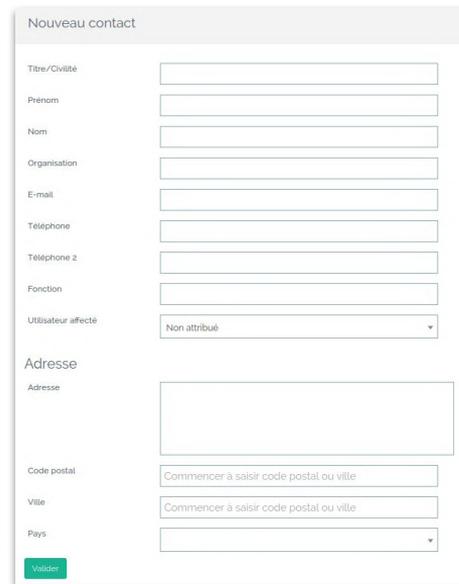


# Créer un contact

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

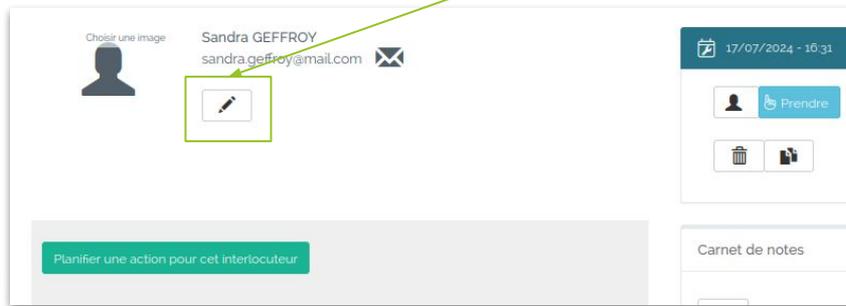


2 Renseignez ensuite les informations essentielles du contact. Seul l'e-mail est obligatoire. Puis validez en bas de page

A screenshot of a 'Nouveau contact' form. The form is titled 'Nouveau contact' and contains several input fields: 'Titre/Civilite', 'Prénom', 'Nom', 'Organisation', 'E-mail', 'Téléphone', 'Téléphone 2', 'Fonction', 'Utilisateur affecté' (a dropdown menu with 'Non attribué' selected), 'Adresse' (a large text area), 'Code postal', 'Ville', and 'Pays' (a dropdown menu). A green 'Valider' button is located at the bottom left of the form.

# Qualifier un contact

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



**4** Plus bas, vous avez accès à votre segmentation personnalisée. Vous pouvez également mettre à jour les informations de ces champs complémentaires via le crayon.



# Affecter un contact

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** »



Pour vous affecter un contact directement, cliquez sur « Prendre ».

Lorsqu'un contact est déjà affecté à quelqu'un, il est toujours possible de modifier son affectation en cliquant sur l'icône Bonhomme.

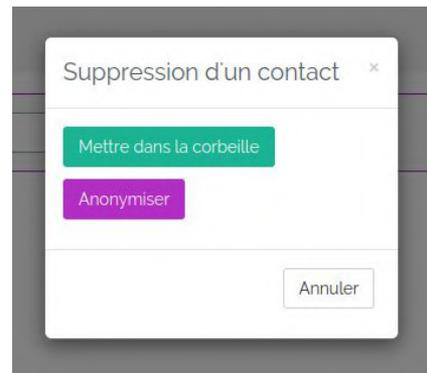


# Supprimer un contact ou l'anonymiser

1 Pour supprimer un contact, rendez-vous dans sa fiche et cliquez sur l'icône « **poubelle** » dans la partie droite



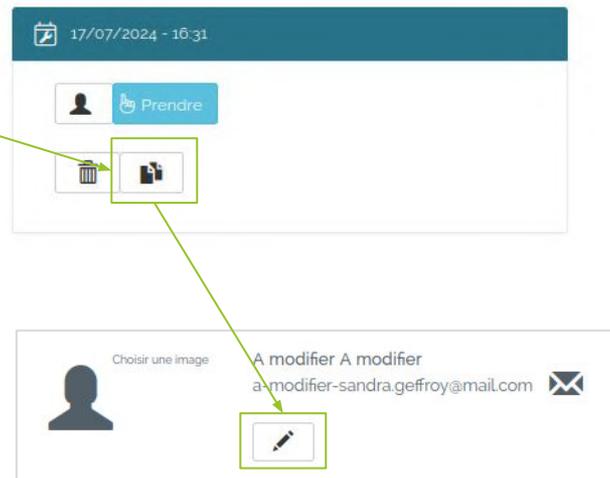
2 Vous avez alors le choix de supprimer le contact ou de l'anonymiser. L'anonymiser consiste à marquer le contact pour anonymisation. L'anonymisation définitive sera effectuée ultérieurement.



# 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, rendez-vous dans sa fiche et cliquez sur le bouton « dupliquer » dans la partie droite.

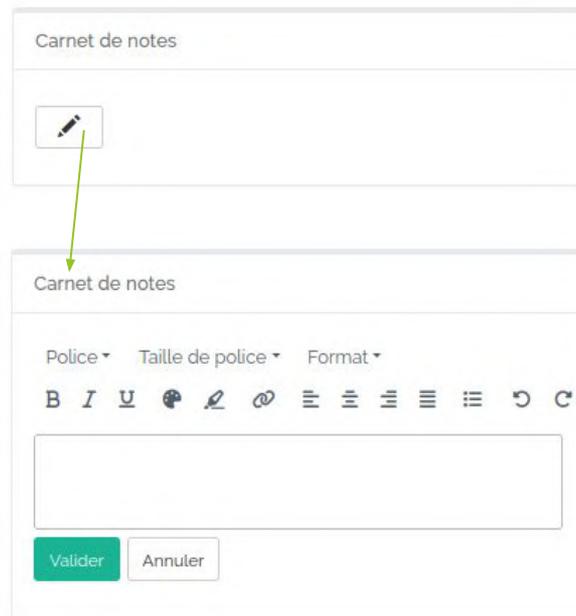
Le contact dupliqué apparaît avec des caractères « à modifier » avant certains champs (nom prénom et e-mail notamment) afin que vous adaptiez ces champs à ce nouveau contact. Pour modifier les champs, cliquez sur l'icône « crayon ».



# Carnet de notes

Le carnet de notes (à droite de la fiche) permet d'ajouter des informations complémentaires sur votre 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.



# Ajouter un champ de personnalisation

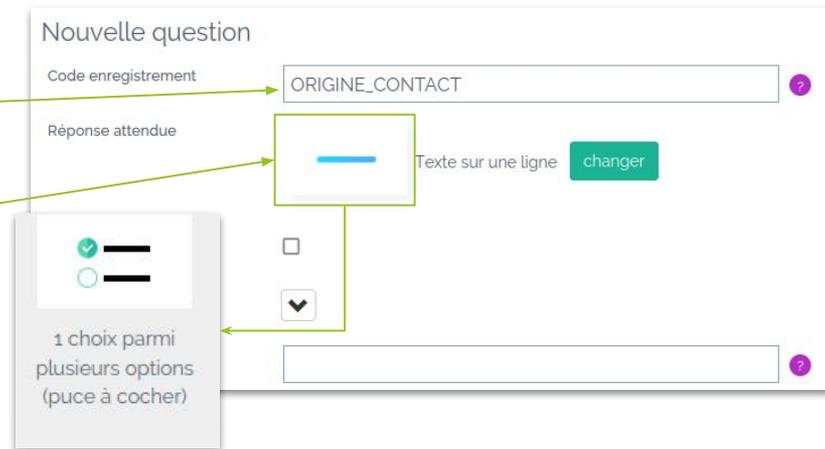
Pour qualifier votre base de contacts et vous **donner davantage de possibilités de segmentation**, vous pouvez créer un nouveau champ de personnalisation, en plus de ceux déjà configurés dans l'application. Voici la démarche à suivre.

## 1 Cliquez sur « Configuration » → « Profils » → « Fiche contact »



## 2 Configuration du champ :

- indiquer le code enregistrement (version raccourcie, en majuscules, sans espace mais avec un tiret), exemple : ORIGINE\_CONTACT
- 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.



# Ajouter un champ de personnalisation

## 2 Configuration du champ (suite) :

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

Pour information, si vous souhaitez importer dans l'application un fichier Excel de contacts, il devra comporter, en entête de colonnes, 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)

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.

# Modifier l'ordre des champs de personnalisation

## **Pour changer l'ordre des onglets dans la fiche contact :**

- Dans « Configuration » → « Profils » → « Fiche contact »
- En bas, cliquez sur le bouton « Modifier l'ordre des bloc »
- Faites glisser les questions avec votre souris
- Cliquez sur le bouton « Valider »

## **Pour changer l'ordre des questions au sein d'un bloc :**

- Dans « Configuration » → « Profils » → « Fiche contact »
- Cliquez sur le crayon du bloc concerné
- En à haut droite, cliquez sur le bouton « Modifier l'ordre des questions »
- Faites glisser les questions avec votre souris
- Cliquez sur le bouton « Valider »

# Supprimer des contacts en masse

Voici les étapes à suivre :

**1** Créez votre sélection de contacts à supprimer dans Hélium Connect puis exportez le fichier Excel.

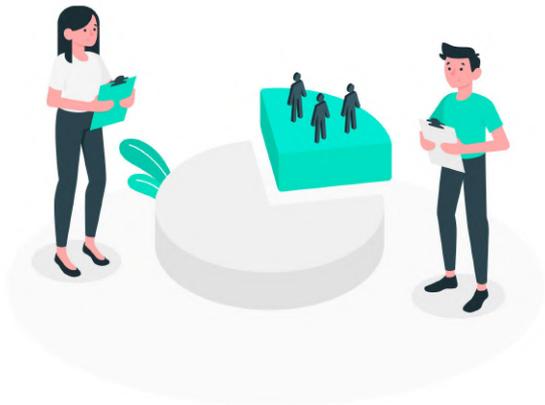
**2** Enregistrez ce fichier sur votre poste, en ne conservant que la colonne CODE\_CONTACT ou EMAIL.

Si vous partez d'un fichier vide (non issu d'Hélium Connect), créez seulement la colonne EMAIL avec un email par ligne. A noter que seuls les contacts avec email pourront être supprimés via cette méthode.

**3** Retournez dans la plateforme Hélium Connect et rendez-vous dans : Outils --> Import/export --> Supprimer des contacts.

**4** Choisissez le fichier Excel et cliquez sur Supprimer.





# 02

## Onglet opportunités

---

Rechercher une opportunité / Créer une opportunité / Suivre une opportunité / Le statut de l'opportunité / Les étapes de l'opportunité / Planifier des actions...

# Rechercher une opportunité

Cliquez sur “Liste” depuis le menu “Opportunités” pour accéder à 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... sachant que ces étapes sont configurées spécifiquement pour votre base par nos soins, sur demande).

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 search filter interface with the following elements:

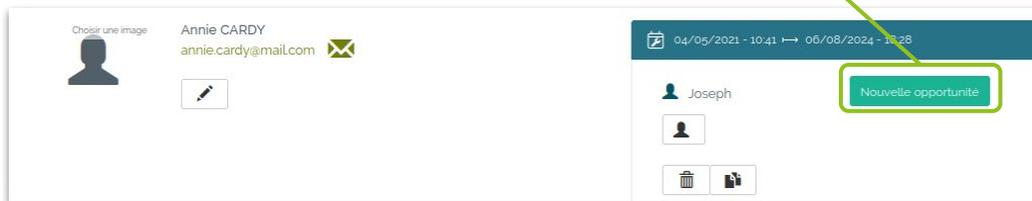
- Utilisateur: A dropdown menu with "Aucun filtrage" selected.
- Utilisateur externe: A dropdown menu with "Aucun filtrage" selected.
- Rechercher par contact/objet: A text input field.
- Statut: A row of radio buttons with labels: Ouvert (dark blue), Gagné (teal), Sans suite (red), Ajourné (yellow), and Autre (grey).
- Etapes: A row of radio buttons with labels: A démarrer, analyse, devis envoyé, and commande.
- A search icon (magnifying glass) in a green square at the bottom left.

The screenshot shows a table of opportunities with the following columns: Objet, Interlocuteur, Suivi par, Action, Statut, Etape, Date du statut, and Date de création. There are 43 items in the list.

Objet	Interlocuteur	Suivi par	Action	Statut	Etape	Date du statut	Date de création
Achat site	Emilie POTHESE	Mathieu		Ouvert	A démarrer	19/07/2024	10/07/2024
Suite SaaS	Alain DELOIN	Camille		Sans suite	commande	25/06/2024	25/07/2023

# Créer une opportunité

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



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, sera "Non attribuée").

Libellé	Séminaire sportif
Suivie par :	Non attribuée
<input type="button" value="Créer"/>	<input type="button" value="Créer et avertir par email"/>

# Suivre une opportunité

Dès que votre opportunité est créée, vous pouvez 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, emails, rendez-vous...)
- 4 **La planification d'actions pour cette opportunité** (ex : relance à telle date...)

**Autres possibilités :**

- A** Vous pouvez modifier le nom de votre opportunité commerciale, grâce au petit crayon.
- B** Vous pouvez aussi insérer des notes dans le carnet de notes.

The screenshot displays a CRM interface for managing an opportunity. The main header shows the opportunity name 'séminaire sportif' (annotated with A) and a status bar indicating 'Création de l'affaire effectuée'. Below this, a contact card for Annie CARDY is shown (annotated with 1), including her email and a 'Date de l'étape 2' (annotated with 2). To the right, a status dropdown is set to 'Ouvert' with the date 'le 23/08/2024'. At the bottom left, a button 'Planifier une action pour cette affaire' is highlighted (annotated with 4). On the right side, there is a 'Carnet de notes' section (annotated with B) and an 'Interactions' section (annotated with 3) containing icons for various communication channels and a 'Valider' button.

# Le statut de l'opportunité

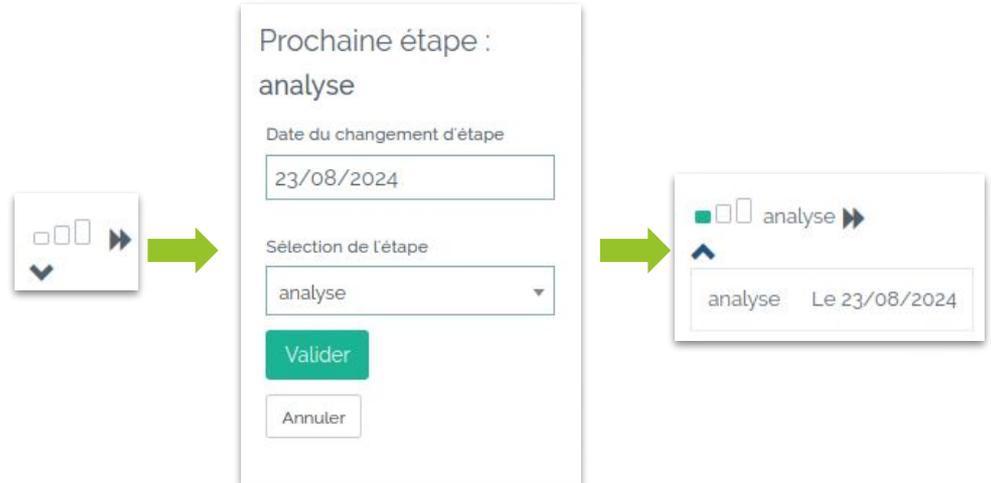
- Par défaut, le statut de votre opportunité est ouvert.
- Cliquez sur « Ouvert » pour ouvrir la fenêtre montrée ci-dessous.
- Sélectionnez alors le nouvel état de votre opportunité et modifiez la date si besoin (par défaut, il s'agit de la date du jour).



The image shows a dialog box for selecting the status of an opportunity. At the top, there is a date input field containing "23/08/2024". Below this, there are four buttons representing different statuses: "Gagné" (green), "Sans suite" (red), "Ajourné" (yellow), and "Autre" (grey). At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Valider" (green) and "Annuler" (white).

# Les étapes de l'opportunité

- Cliquez sur la double flèche pour afficher la 1ère 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.
- 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 : "analyse") et à quelle date elle l'a été.



# Le suivi des échanges / interactions

Vous recensez 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...).

Interactions



Valider

 23/08/2024 - 17:17 - Julie  

échange par email pour parler du projet

# Planifier des actions

**1** Vous allez, via ce bouton, pouvoir planifier une action.

Planifier une action pour cette opportunité

**2** Une fenêtre s'ouvre. 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.

**3** 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 »

**4** 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...)

- **ajouter à votre agenda** (Google agenda, Outlook...)

# Supprimer ou dupliquer une opportunité

## 1 SUPPRIMER

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

## 2 DUPLIQUER

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] ... que vous pourrez modifier avec le crayon.

[Copie] séminaire sportif

# Ajouter un 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 ».
- Vous pouvez alors :
  - Ajouter le code Enregistrement
  - Choisir le type de réponse
  - Ajouter l'intitulé de la question

Modifier la question

Code enregistrement: TYPE\_PRESTA

Réponse attendue: 1 choix parmi plusieurs options (puce à cocher) [changer]

Réponse obligatoire:

Texte avant la question: [dropdown]

Intitulé de la question: Type de prestation

Filigrane: [input]

Pour les questions avec plusieurs choix de réponse (puce à cocher, case à cocher ou liste) vous pouvez personnaliser les réponses :

Texte	Intérieur	X
Valeur	INT	

Texte	Extérieur	X
Valeur	EXT	

Cliquez sur Enregistrer en bas de la page pour valider.



**NOTE :** 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.

# Créer un modèle d'e-mail 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 d'e-mail → Ajouter un modèle
- Préparer le modèle en indiquant :
  - son nom
  - son objet
  - son texte

The screenshot displays the configuration interface for creating an email template. It is divided into two main sections: 'Infos modèle' (Model Info) and 'Texte' (Text).

**Infos modèle:**

- Nom (usage interne):** Envoi plaquette suite échange tel
- Objet:** Plaquette commerciale
- Contexte d'utilisation:** (Empty field)
- Tags:** (Empty field)

**Texte:**

The text editor shows a sample email body with the following content:

Verdana 14px

Bonjour \$CIVILITE\$ \$NOM\$,

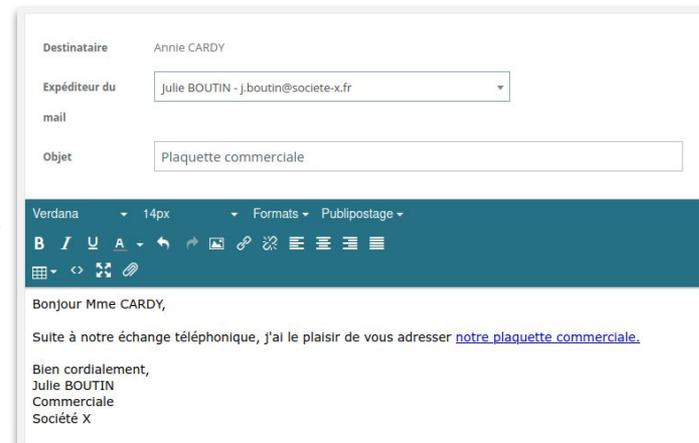
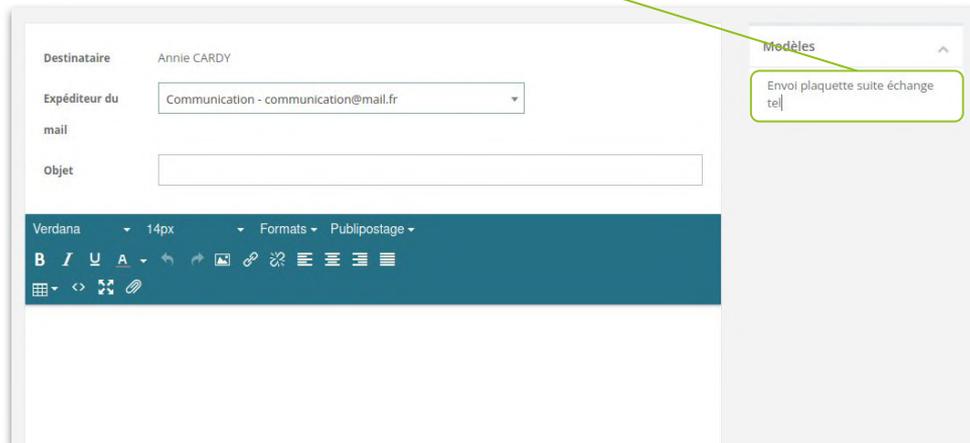
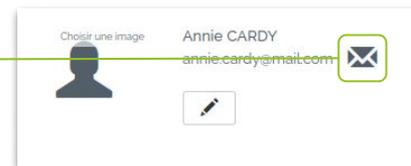
Suite à notre échange téléphonique, j'ai le plaisir de vous adresser [notre plaquette commerciale](#).

Bien cordialement,  
\$UTILISATEUR\_PRENOM\$ \$UTILISATEUR\_NOM\$  
\$UTILISATEUR\_FONCTION\$  
\$UTILISATEUR\_ORGANISATION\$

Vous pouvez utiliser du publipostage, comme dans cet exemple → Valider (bouton bleu en bas)

# Envoyer un e-mail transactionnel

- Allez sur le contact ou l'opportunité désirée.
- Cliquez sur la petite enveloppe.
- A ce moment-là, vous pouvez écrire votre propre message ou choisir un modèle d'email créé parmi les modèles disponibles.



- Cliquez sur "Visualiser avant envoi" pour vérifier l'aperçu. Vous pouvez revenir en arrière pour modifier le texte si besoin.

# Créer un modèle de SMS transactionnel

Vous pouvez également envoyer un SMS à un destinataire en particulier (rappel d'un rdv par exemple), vous pouvez avoir recours aux SMS transactionnels.

## Voici comment procéder :

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

Vous pouvez utiliser du publipostage, comme dans cet exemple.

- Valider (bouton bleu en bas)

The screenshot displays the configuration interface for a transactional SMS model. It is divided into two main sections: configuration and content analysis.

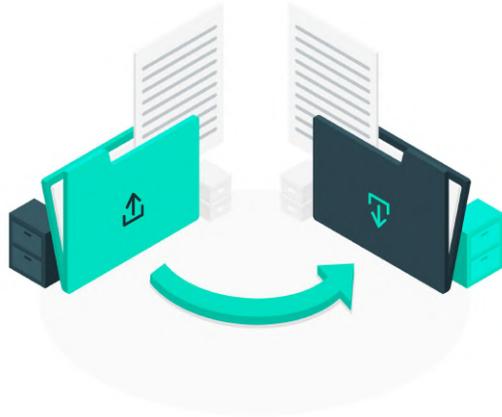
**Configuration Section (Left):**

- Nom (usage interne):** A text input field containing "Demande de rappel".
- Texte:** A large text area containing a template: "Bonjour \$CIVILITE\$ \$NOMS\$, j'ai tenté de vous joindre sans succès. Pouvez vous me rappeler au \$UTILISATEUR\_TELEPHONES\$  
Cordialement, \$UTILISATEUR\_PRENOMS\$ \$UTILISATEUR\_NOMS\$ \$UTILISATEUR\_FONCTIONS\$ \$UTILISATEUR\_SOCIETES\$".
- Contexte d'utilisation:** An empty text input field.
- Tags:** An empty text input field.
- At the bottom are two buttons: "Valider" (blue) and "Annuler" (grey).

**Infos contenu SMS Section (Right):**

- Compteur de caractères:** A grid showing the character count for each character in the template text. The text "Bonjour j'ai tenté de vous joindre sans succès. Pouvez vous me rappeler au \$UTILISATEUR\_TELEPHONES\$ Cordialement, \$UTILISATEUR\_PRENOMS\$ \$UTILISATEUR\_NOMS\$ \$UTILISATEUR\_FONCTIONS\$ \$UTILISATEUR\_SOCIETES\$" is displayed in the grid.
- Statistics:**
  - 103 Nb de caractères utilisés
  - 57 Nb de caractères restant dans le message
  - 1 Nb de messages utilisés
- Warning:** A purple box at the bottom states: "Vous utilisez du publipostage : la longueur du texte après remplacement des champs va varier, donc gardez de la marge."

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 (Exemple : plus le nom est long et plus il utilisera de caractères. Si le SMS dépasse 160 caractères, deux SMS vous seront facturés au lieu d'un).



# 03

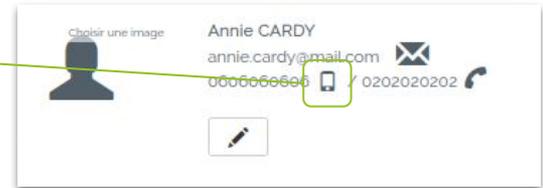
## Réaliser un export

---

Réaliser un export de contacts / Réaliser un export d'opportunités / Créer un modèle d'export

# Envoyer un SMS transactionnel

- Allez sur le contact ou l'opportunité désirée.
- Cliquez sur l'icône "mobile" (ce symbole apparaît uniquement si le n° commence par 06 ou 07)
- A ce moment-là, vous pouvez écrire votre propre message ou choisir un modèle de mail créé parmi les [modèles disponibles](#).



Contenu du SMS

Destinataire Annie CARDY (+33606060606)

Expéditeur du SMS  Nom "Société X"  Numéro 36180

Contenu

Crédits SMS: 167

Visualiser avant envoi

➔

Modèles

Demande de rappel

Contenu du SMS

Destinataire Annie CARDY (+33606060606)

Expéditeur du SMS  Nom "Société X"  Numéro 36180

Contenu

Bonjour Mme CARDY  
 J'ai tenté de vous joindre sans succès. Pouvez vous me rappeler au  
 Cordialement,  
 Julie BOUJIN  
 Commerciale  
 Société X

146 Nb de caractères utilisés

14 Nb de caractères restant dans le message

1 Nb de messages utilisés

Crédits SMS: 167

Un **décompte** est réalisé en fonction de la longueur du texte utilisé. Si le SMS dépasse 160 caractères, deux SMS vous seront facturés.

Vous visualisez en bas une indication du nombre de Crédit SMS restant sur votre compte Helium Connect.

- Cliquer sur "Visualiser avant envoi" pour vérifier l'aperçu. Vous pouvez revenir en arrière pour modifier le texte si besoin.

# Réaliser un export de contacts

- Allez dans le menu « Contacts » puis dans le sous-menu « Export vers Excel ».
  - Autre chemin possible : Outils > Import/Export > Exporter les contacts vers Excel
- Vous avez le choix d'exporter tous vos contacts ou alors une partie d'entre eux. Pour cela, utilisez les filtres souhaités (exemple : seulement vos prospects) et cliquez sur le bouton « Exporter vers Excel » (vous recevrez la notification d'export par email).

Exporter des contacts

Par filtre Par liste de sélection

Attribution

Date de création Du (inclus)  Au (inclus)

Date de dernière modification Du (inclus)  Au (inclus)

Profil  Prospect  Client  Client fidèle  Vide



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.

# Réaliser un export d'opportunités

- Allez dans le menu « Outils » puis dans le sous-menu « Import/export ».
- 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, utilisez les filtres souhaités (exemple : seulement les opportunités gagnées) et cliquez sur le bouton « Exporter vers Excel » (vous recevrez la notification d'export par email).

The screenshot shows a filter configuration window titled "Par filtre" with a sub-header "Par liste de sélection". It contains several filter categories:

- Utilisateur:** A dropdown menu set to "Aucun filtrage".
- Utilisateur externe:** A dropdown menu set to "Aucun filtrage".
- Rechercher par contact/objet:** An empty text input field.
- Statut:** A row of buttons: "Ouvert" (disabled), "Gagné" (checked), "Sans suite" (disabled), "Ajourné" (disabled), and "Autre" (disabled).
- Etapes:** A row of checkboxes: "A démarrer", "analyse", "devis envoyé", and "commande", all of which are currently unchecked.
- Date de création:** Two date range pickers, both set to "Du (inclus) jj / mm / aaaa" to "Au (inclus) jj / mm / aaaa".
- Date de dernière modification:** Two date range pickers, both set to "Du (inclus) jj / mm / aaaa" to "Au (inclus) jj / mm / aaaa".

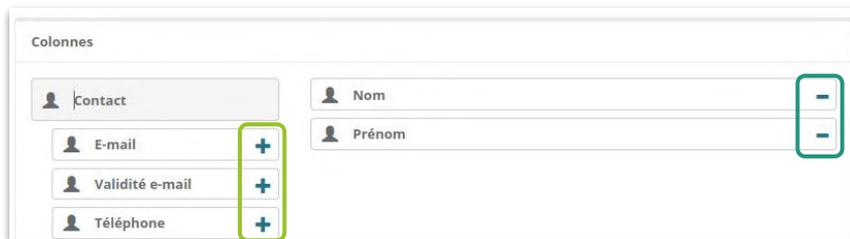
At the bottom left, there is a small icon of a house with an upward arrow.



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.

# Créer un modèle d'export

- Allez dans le menu « Configuration » puis dans le sous-menu « Modèle d'export ».
- Cliquez sur le bouton « Nouveau modèle ».
- Donnez un nom à votre nouveau modèle d'export et indiquez s'il s'agit d'un modèle d'export pour vos contacts ou pour vos opportunités.
- Puis ouvrez le volet voulu (Contact par exemple).
  - Cliquez sur le **+** pour ajouter un critère. Il passera alors dans la colonne de droite.
  - Cliquez 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.



- Pour enregistrer votre modèle, cliquez sur « Valider » en haut à droite.
- Il ne vous restera plus qu'à sélectionner ce modèle quand vous effectuerez votre export.



# 04

## Créer un nouvel utilisateur

---

# Créer un nouvel utilisateur

- Allez dans le menu « Configuration » puis dans le sous-menu « Utilisateurs ».
- Vous arrivez sur la liste des utilisateurs de l'application. Cliquez sur « Nouveau ».
- Remplissez les informations demandées et validez.
  - Prénom
  - Nom
  - E-mail
  - Cocher la case Administrateur (si vous voulez que l'utilisateur ait accès aux fonctionnalités CRM de l'application)
  - Mot de passe (vous pouvez en générer un aléatoire)
  - Organisation (Nom de l'entreprise)
  - etc.

L'e-mail et le téléphone sont des données utiles pour être ensuite publipostées si besoin.

Informations de base

Prénom

Nom

E-mail (login)

Administrateur

Mot de passe

Confirmation du mot de passe

Langue

Référence externe

Compte désactivé (connexion impossible)



**NOTE :** 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 ». **Notez qu'un nouvel utilisateur est payant s'il n'est pas prévu dans les comptes utilisateurs souscrits dans votre abonnement.**



# 05

## Reporting

---

Tunnel de conversion

# Tunnel de conversion

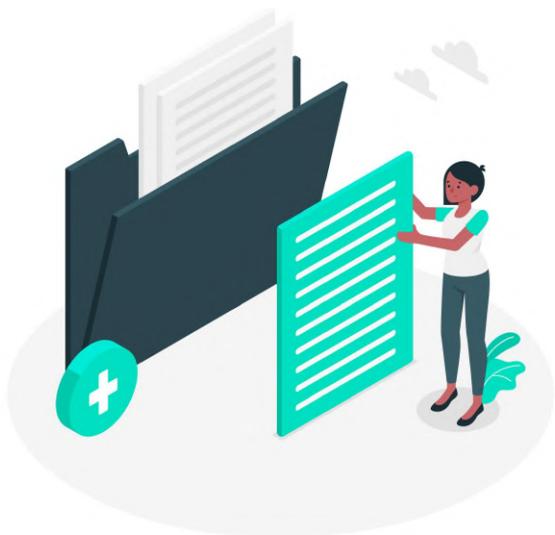
Pour accéder à l'entonnoir des ventes (ou tunnel commercial), allez dans le menu « Opportunités » puis dans le sous-menu « Tunnel de conversion ».

Filtres

Date d'envoi du  Attribution  Plans d'actions

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





# 06

## Besoin d'aide ?

---

Guides et supports

# Guides

## 1 Consultez nos guides :

Guide Hélium Connect

Guides accessibles en ligne à tout moment en cliquant sur le bouton orange en haut à droite d'Hélium Connect :

[cliquez ici](#)

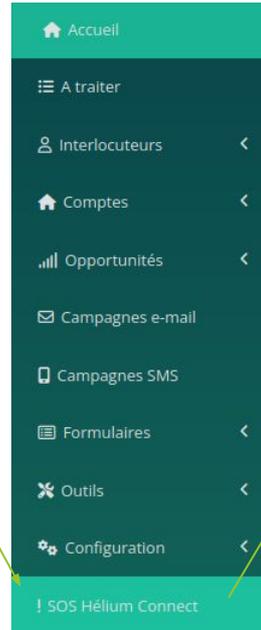
The screenshot shows the 'Guides' page on the Hélium Connect platform. At the top, the Hélium Connect logo is on the left, and navigation links for 'Guides plateforme', 'Pour aller plus loin...', and 'Segmentation détaillée' are on the right. A large teal banner contains the text 'Consultez nos guides de formation à tout moment !' and a list of topics: 'Emailing / Formulaires / Test A-B / SMS / RGPD / Liste de sélection...'. Below this, the 'Questions Fréquentes' section includes a paragraph of text and a 'Consultez la FAQ' button. An illustration of two people at a computer is to the right. The 'Guides plateforme' section features an introductory paragraph and three guide cards: 'Email' (Elaborez des campagnes sur mesure pour augmenter vos ventes et captiver votre audience), 'Formulaire' (Développez et dynamisez votre liste de contacts avec des formulaires personnalisés, simples à intégrer), and 'Landing page' (Boostez votre trafic et générez des prospects grâce à des modèles de page préconçus).

# Support

## 2 Contactez le support

1

Cliquez sur "SOS Hélium Connect" pour accéder au formulaire d'aide

A screenshot of a web form titled 'SOS Hélium Connect'. At the top left is an illustration of two people looking at a large green question mark. To the right of the illustration are three numbered instructions: 1. 'Avez-vous vérifié si l'information était présente dans nos guides en cliquant ici ?' 2. 'Si vous ne trouvez pas les informations dans les guides, remplissez ce formulaire. Pour un traitement plus rapide des anomalies, pensez à nous préciser un maximum d'informations utiles pour nous aider à reproduire le problème.' 3. 'Pour toute demande urgente dans le cadre du support, téléphonez au : 02 30 21 18 85'. The form contains two dropdown menus: 'Votre demande concerne : \*' and 'Sur quel sujet \*'. Below them is a large text area for 'Que pouvons-nous faire pour vous ? \*'. There is a file upload section with a 'Browse...' button and the text 'No files selected.' Below that are two input fields: 'Votre téléphone' and 'Interlocuteur habituel ?'. An 'Envoyer' button is at the bottom right. A note at the bottom left says '\*Champs obligatoires'.

2

Pour toute demande urgente, contactez le support au :  
**02 30 21 18 85**

# Formations

3 Découvrir toutes nos formations :

[cliquez ici](#)



## Les formations

Sur la plateforme CRM marketing Hélium Connect

Prendre en main Hélium Connect - niveau 1	+
Qualifier et nettoyer sa base de données - Hélium Connect	+
Créer des formulaires avancés	+
Réaliser des campagnes e-mails/SMS avancées	+

## Les formations

En marketing relationnel

Introduction au Marketing Automation	+
Marketing Automation : définir mes 1ers scénarios	+
Marketing Relationnel : définir ma segmentation marketing	+
Définir mes tableaux de bord et KPI essentiels	+
Marketing digital et RGPD	+
Développer mes ventes E-shop en BtoC	+
Transformer plus de prospects en clients	+



# Autres ressources pour optimiser votre marketing relationnel

## 4 Guides et ressources à télécharger :

[cliquez ici](#)

Nos e-books marketing relationnel & CRM

Découvrez nos e-books sur le marketing relationnel pour des conseils et pratiques efficaces !

Vous souhaitez optimiser votre stratégie CRM & marketing relationnel ? Plongez dans nos ressources pour découvrir nos meilleures recommandations. Le marketing relationnel n'aura plus de secrets pour vous. Explorez nos dossiers dès maintenant et boostez votre stratégie marketing relationnel !

<p><b>STRATÉGIE DIGITALE</b> Les 10 incontournables pour une stratégie digitale qui cartonne</p> <p>En savoir plus</p>	<p><b>COLLECTE</b> 48 bonnes idées de formulaires</p> <p>En savoir plus</p>	<p><b>DATA - RGPD</b> Les actions clés pour une base de données de qualité et un ROI préservé, dans le respect du RGPD</p> <p>En savoir plus</p>
<p><b>FIDÉLISATION</b> Mesurer la satisfaction de vos clients</p>	<p><b>EMAILING</b> Comment concevoir des emailings efficaces</p>	<p><b>MARKETING RELATIONNEL</b> Regards Croisés - 5 experts vous parlent de leur expérience</p>

## 5 Cas clients et articles :

[cliquez ici](#)

<p><b>Magalli</b></p> <p>EXEMPLE D'UNE STRATÉGIE CRM MARKETING ET LEAD NURTURING RÉUSSIE</p>	<p><b>macoretz</b></p> <p>CONSTRUIRE, RENOUVER, S'ENGAGER</p> <p>SCOP</p> <p>COMMENT LE LEAD NURTURING AMÉLIORE LES PERFORMANCES COMMERCIALES DE MACORETZ ?</p>	<p><b>SAINT JAMES</b></p> <p>NE DE LA MER</p> <p>CRÉER SON NOUVEAU SERVICE DE RÉPARATION DE VÊTEMENTS GRÂCE À UN FORMULAIRE DE COLLECTE ET AU CRM</p>
<p><b>Carsat</b></p> <p>Retraite &amp; Santé au travail Pays de la Loire</p> <p>AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT SUR UN SALON GRÂCE AU DIGITAL ET À L'AUTOMATISATION</p>	<p><b>rescue.</b></p> <p>RESCUE : UN PROJET BTORBCO AVEC UNE FORTE DIMENSION RSE</p>	<p><b>freelance</b></p> <p>PARIS</p> <p>UNE MÉCANIQUE DE JEU POUR GÉNÉRER DU TRAFIC EN POINT DE VENTE</p>
<p><b>Coeur de Jaures</b></p> <p>CRÉER UN JEU PERMANENT POUR FAIRE CONNAÎTRE SES POINTS DE VENTE ET ACTUALISER</p>	<p><b>TAHE</b></p> <p>CONCOURS CRÉATIF : COMMUNIQUER EN IMPLIQUANT LES INTERNAUTES</p>	<p><b>CYBEL EXTENSION</b></p> <p>Créateur d'espaces</p> <p>COMMENT ORGANISER UNE GESTION CENTRALISÉE DES LEADS ?</p>
<p><b>GRDF</b></p> <p>GAZ MÉTAL DISTRIBUTION FRANCE</p> <p>COMMENT GÉRER LES INSCRIPTIONS A DES VISITES D'ENTREPRISES ?</p>	<p><b>Promodis</b></p> <p>CRÉER UN FORMULAIRE EFFICACE : CAS CLIENT</p>	<p>QUEL JEU ORGANISER POUR BOOSTER VOTRE BOUTIQUE EN LIGNE ?</p>

# Restez informé(e) !

## S'inscrire à notre newsletter

Recevez notre newsletter dans laquelle vous pourrez découvrir des projets de marketing relationnel menés par des entreprises BtoB et BtoC de tout secteur d'activité.

Vous bénéficierez également de ressources (articles, e-books...) pour améliorer votre expérience client et développez vos ventes.

JE M'ABONNE

\* Champs obligatoires

En vous inscrivant à la Newsletter de Net Hélium, vous acceptez que les informations recueillies soient exclusivement traitées pour faire suite à votre demande d'inscription. Vous pourrez vous désabonner à tout moment via le lien de désabonnement présent dans chaque newsletter. Afin d'en connaître plus nos traitements et vos droits, rendez-vous sur la [politique de protection des données](#).

[Inscrivez-vous à notre newsletter](#)