

Partie Client - CRM

- Webinar - Partie Client
- Comment extraire les contacts clients en enlevant ceux liés à un établissement ou à une prestation ?
- Comment trouver le champs dynamique pour emailing et newsletter contact ?
- Comment regrouper fichiers contacts clients et clients ?
- Comment partager des fichiers à un client ?
- Comment extraire ses données clients pour faire ses mailings ?

Webinar - Partie Client

Retranscription de la vidéo

Dans la partie Client vous pouvez :

- Créer directement un client
 - Accéder à votre liste des clients,
 - Votre liste des contacts clients
 - Avoir un pipeline dédié à cette gestion contact clients
 - Allez dans la **liste des clients**
 - Vous pouvez décider de masquer les inactifs ou pas
 - Vous pouvez montrer plus ou moins de clients
 - En cliquant sur **Téléphone**, vous avez des colonnes et vous pouvez décider d'afficher ce que vous souhaitez.
 - Dans ces colonnes, il y a des champs génériques et des champs que vous pouvez créer sur mesure
- Par exemple, vous voulez filtrer vos clients par pays
- Dans Client, vous avez un petit module de recherche par ex : TEVA
 - **Le type de société** est lié aux types de sociétés que vous avez définies dans **Admin**. Ainsi vous pouvez les définir vous même

- Vous avez un petit module d'import si vous souhaitez importer un client depuis un autre outil ou un autre fichier Excel
- En cliquant sur l'icône d'import, ça vous ouvre un fichier d'import dans lequel il faut bien respecter les colonnes, et comme ça vous avez une vision sur toutes les infos
- Il y a des champs qui sont obligatoires et qui sont notés avec une petite astérisque
- Chaque fois que vous importez un client, vous allez importer aussi un contact qui est lié

Dans notre système un client généralement des entreprises doit être lié à un contact avec au moins un e-mail

La situation, la source et le type de société sont des choses qui doivent être identique à ce que vous avez configuré en admin

- Dès que vous avez tout entré, mettez le fichier ici et suivez ce qui est écrit à l'écran
- Vous avez un petit module export, vous pouvez alors exporter tous vos clients ou uniquement une sélection
(par exemple vous souhaitez filtrer pour voir uniquement les agences événementiels, ensuite faites un export de la sélection pour avoir uniquement votre export des agences événementielles)
- Sur l'outil vous avez des petits i, qui vont vous aider à avoir des explications concernant votre partie Client

Comment créer une société cliente ?

Partie informations générales

Nous avons pris l'exemple d'un compte pour voir l'ensemble des étapes de création de société cliente

- Vous avez le nom, le site web, le type (en cliquant sur le i qui se trouve à côté de **Type**, vous allez pouvoir voir le tutoriel explicatif sur comment créer un **type de société**)

- En cliquant sur la roue crantée, vous allez pouvoir configurer vos types de société cliente

La roue crantée est visible lorsque vous êtes administrateur uniquement, ou si votre administrateur vous a donné les droits.

- Par exemple vous pouvez configurer **Agence** en cliquant sur le crayon qui se trouve à côté de chaque agence

- Sur votre fiche société cliente vous avez également l'adresse, le code postal et le pays

- Vous pouvez aussi configurer la liste des pays pour décider quels pays vous voudrez voir dans votre liste

- Vous avez le moyen d'activer ou de désactiver la fonction **Utiliser cette adresse comme adresse de facturation**

- Vous pouvez activer l'option si l'adresse indiquée au-dessus est une adresse de facturation, si ce n'est pas le cas, désactiver l'option et entrez les informations sur la fiche qui va apparaître

- Toujours sur votre **fiche cliente**, Indiquez ensuite le numéro TVA, le compte comptable, le Siret, le code APE et la langue de la société.

- La fiche événements de la société concerne les événements reliés à ce client-là et le contact

- Sur la fiche suivante vous avez les activités avec le client sur laquelle vous pouvez par exemple vous créer une tâche et consigner des appels

Partie personnalisé

- Sur cette partie, vous avez la possibilité de créer des champs personnalisés pour vos clients.
- Vous avez également un petit tutoriel qui vous explique comment créer des champs
- En cliquant sur **modèle de pages client** vous pouvez accéder a votre partie **client** → **champs personnalisé client** pour créer des champs personnalisés soit au niveau du client soit au niveau du contact client. par exemple les bons de commandes obligatoires.
- Ensuite mettez ces informations la dans des modèles de page.

Pour faire cela :

- Cliquez sur **modèle de page client** pour créer un modèle
- Renseignez le nom de la boîte , un titre etc. Cliquez sur **enregistrer**
- Retournez ensuite dans vos **champs personnalisés client**
- Glissez-déposez les **champs dynamiques** dans votre fiche client
- Mettez également des titres, des sous-titres, des textes si vous voulez
- En ayant fait votre modèle vous pouvez le retrouver dans votre **liste des entreprises clients** → **type de société** → **colonnes** : bon de commandes obligatoires etc,
- Lorsque vous revenez sur votre contact vous allez également le retrouver dans votre champ personnalisé
- Vous pouvez ensuite ajouter vos informations en cliquant sur +

Partie gestion documentaire

Dans cette partie, vous pouvez glisser-déposer vos documents

Partie finance

cette partie regroupe les devis et les factures liées au clients

vous avez une vue simple et une vue complexe sur lesquelles vous pouvez personnaliser les colonnes qui s'affichent

- Au niveau du client vous pouvez aller dans la partie contact vous avez les activités avec le contact, poste occupé, téléphone, réseaux sociaux, potentiel du contact, source, situation..

Vous pouvez créer autant de sources que vous voulez...

- Dans **pages** vous pouvez indiquer si la source est reliée à la partie client, à la partie événement, ou à la partie prestataire. → Elle peut être reliée aux trois parties.

comme ça vous savez comment vous avez connue une personne, ce qui vous permet de faire des statistiques.

Vous avez également des grandes sources et des sous-sources

- Dans votre fiche client vous avez aussi une partie **relation commerciale** où vous pouvez affecter un commercial et définir un **état d'avancement** commercial

- Afin de configurer un état d'avancement commercial, cliquez sur la roue crantée vous aurez un pipeline pour la prospection au niveau suivi commercial

- Sur vue pipe des contacts clients, vous pouvez décider d'affecter les différents champs (par exemple vous avez des statuts nouveau et a contacter...)

- Créez d'abord les statuts ensuite votre pipeline.

Comment extraire les contacts clients en enlevant ceux liés à un établissement ou à une prestation ?

Retranscription de la vidéo

Si vous avez plusieurs établissements, comment extraire les données client reliés à Business unit une en particulier, ou seulement enlever une ?

La question du client a été plutôt sur le fait de prendre tous les clients, sauf ceux qui sont reliés à business unit.

Nous vous montrons comment cela est possible avec **Lab Event** :

Tout d'abord, il faut que vous soyez un admin.

- Vous allez faire un **export global** de la liste de vos clients ou d'une sélection, si vous souhaitez.

Première étape : Cliquez sur **Export** → **global**. Vous recevez ensuite un e-mail.

Deuxième étape : Vous allez faire un export sans filtrer de la liste des événements

- Tout cela va vous amener à recevoir deux fichiers :

Un fichier avec la liste des clients où il y a pas mal d'informations à l'intérieur.

Il faut noter que ce sont des informations personnalisables que vous pouvez créer dans les fiches clients

Un des moyens de le gérer est de se créer au niveau des sociétés un champ personnalisé qui s'appellerait "À qui appartient ce compte ?"

- Créez ce champ personnalisé

Par exemple, vous dites ça appartient à ma société A, à ma Société B, à ma société C

- Ensuite, dans les exports, vous aurez cette information classée, après réglée directement.

Pour vous simplifier la tâche, il y a la méthode suivante :

- Vous avez votre export client, vous allez ensuite vous rendre dans votre export événements.

- Dans mon export événements, il y a deux champs qui sont intéressants : le champ chargé de projet et le champ prestation

- Chargé de projet, c'est-à-dire qui gère le compte ou qui est mon commercial ?

La plupart du temps si vous avez plusieurs établissements, il y a peut-être, un commercial qui gère un établissement. Donc, l'événement sera affecté à ce commercial.

- Il va suffire d'enlever les événements reliés à ce commercial et les e-mails, pour avoir une liste sans cette entité là

Autre solution :

Vous pouvez aussi filtrer par les prestations proposées.

- Vous allez prendre un événement que vous ayez rempli sur cette page-là,
- Ici la prestation qui vous intéresse,

Après avoir rempli l'information dans votre fichier Excel, (Ex : dans prestation proposée, le commercial qui gère la société A s'appelle X)

- Vous allez faire **données --> filtrer**

Vous ne voulez pas contacter par e-mail ceux qui sont là parce qu'ils ne vous appartiennent pas ou que vous avez des lieux qui sont différents et dans l'e-mail que vous voulez faire, vous ne voulez pas contacter ces secteurs :

Première solution :

- si vous n'en avez pas beaucoup, dans votre score global client, supprimez ceux avec cet e-mail là en faisant un Control + F.

Deuxième solution :

- Créez ici un champ (ex : ne pas contacter).
- Ensuite, ajoutez une colonne qui s'appelle aussi "ne pas contacter".
- Faites une RechercheV
- La valeur cherchée, le mail, cherchez là dans votre autre fichier avec la matrice, point virgule.
- prenez G3, et faites en sorte que depuis G3, vous allez chercher dans la 14^e colonne et Point-virgule, mettez faux,
- Quand vous avez des 1, c'est une personne que vous ne voulez pas contacter, faites un petit filtre afin de pouvoir filtrer vos clients.
- sélectionnez tous ceux qui sont 1, les clients que vous souhaitez enlever.
- Vous avez ensuite 3 emails

- Classez les et vérifiez la formule, ça vient chercher entre G3 et G1045 la 14^e

- Ça met faux

- Il peut y avoir des événements qui ne sont pas reliés

Supposons que vous n'avez que ces trois là

(exemple, vous avez cette personne là que vous n'avez pas vue, vous allez voir si vous avez dans votre base de données clients, en faisant un petit contrôle + F pour chercher cette personne là)

- Si ça ne met pas 1, ça veut dire que c'est un client qui est géré par un autre commercial

- Donc C'est un client qui est multi entité.

- Vous pouvez enlever les entités, pour avoir uniquement ces trois là qui sont reliés à cette entité.

Comment trouver le champs dynamique pour emailing et newsletter contact ?

Retranscription de la vidéo

Renseigner les informations d'un contact client, l'autorisation d'un client pour l'inclure à vos campagnes emailing, pour cela rien de plus simple :

Le champ dynamique existe déjà sur la fiche contact client.

Pour en savoir plus sur comment créer ou modifier votre page contact client, cliquez [ici](#)

D'abord, dirigez vous dans la liste de mes contacts et non clients.

c'est un contact en particulier qui donne l'autorisation pour recevoir des emailing

- prenez votre contact ici (ex : Olivia Bergeron, de la société faketrokool).
- Rendez-vous dans **général** dans lequel vous avez quelques informations qui la concernent

Ce sont les informations que vous avez rentré au début de la création de la fiche Contact.

- Cliquez sur **plus d'options** qui vous permettent de relier des informations complémentaires pour avoir toujours plus d'informations sur vos contacts.

- Vous avez le champ qui s'appelle **Opt-in** qui vous permet de dire oui ou non.
- Si votre client souhaite et vous autorise à l'intégrer dans vos campagnes emailing.

Comment regrouper fichiers contacts clients et clients ?

Retranscription de la vidéo

Vous avez besoin de reprendre une information type de société ça peut être un autre type d'information que vous avez dans votre base clients et l'affecter à vos contacts car ce sont deux bases de données séparées qui sont liées par le type de clients

- Allez à côté de source, insérez une nouvelle ligne
- Allez dans la base de données contact
- suivez les mêmes bases de données des deux exports que vous avez reçu sur le même fichier et mettez le ici
- Faites une recherche x égale dans **Type de société**, la valeur cherchée c'est le nom du client, le tableau de recherche c'est cette colonne là, le tableau renvoyé c'est celui-là.
- Le tableau va chercher automatiquement les informations.

S'il n'y a rien dans type de société, ça s'affiche 0

“

En résumé, mettez une petite formule avec une recherche X. Recherchez le nom de la société dans la base de données clients et vous décidez d'afficher le type de société. vous pouvez faire la même chose pour avoir le nombre d'événements. Tout ça avec la recherche X qui est très performante.

Comment partager des fichiers à un client ?

Retranscription de la vidéo

Pour savoir comment partager des fichiers à un client, nous allons prendre un exemple pour vous montrer les étapes à suivre :

- Pour commencer, vous allez dans la partie **Document** de votre événement
- créez un dossier (ex : divers)
- Ensuite; vous allez pouvoir **Ajouter un fichier**

Vous pouvez ajouter des fichiers Word, Excel etc.

- Dans le modèle suivant, vous avez deux fichiers (divers et factures fournisseurs)
- Par exemple, vous allez partager le fichier "factures fournisseurs".
- Puis, cliquer sur le fichier pour pouvoir voir les différentes factures à partager

“ Si vous êtes un lieu et que vous souhaitez les partager à un client, vous pouvez partager 2 devis traiteurs ou si vous êtes une agence vous pouvez partager plusieurs devis.

- Vous allez pouvoir partager le lien en cliquant sur l'icone **partager** qui se trouve à droite, à côté du crayon.
- Activez l'option **Partager en externe**
- Nommez le fichier (ex : Facture fournisseur pour votre soirée)
- Mettez une date d'expiration
- Vous pouvez mettre un mot de passe (c'est facultatif)
- Cliquez sur **Copier le lien de partage** ensuite sur **Confirmer**

Votre client aura accès à vos factures, il pourra les voir et les télécharger ☐☐

- Vous pouvez utiliser le lien que vous avez partagé, par exemple dans l'une de vos présentations clients, fiches de mission etc.
- Créez votre modèle de présentation, et mettez le lien sur **Ajouter un texte**
 - Puis cliquez droit "insérez un lien"
- Vous pouvez aussi, dans votre **Brief → partie Client**, lorsque vous voulez envoyer un mail ☐☐ à votre client, choisissez **le modèle d'email → "votre devis"** ensuite, insérez le lien dans le message.

Autres vidéos qui peuvent vous intéresser ☐☐

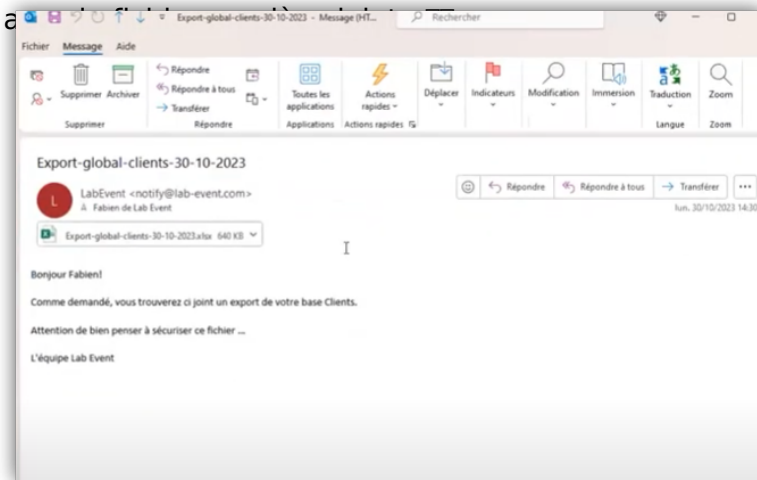
- Webinar - Partie Exports Comptables
- Comment exporter les données présentes sur Lab Event et en faire une sauvegarde ?

Comment extraire ses données clients pour faire ses mailings ?

Retranscription de la vidéo

Extraire ses données clients pour faire ses mailings

- Rendez-vous sur votre **Liste des clients**
- Cliquez sur **Clients**
- Cliquez ensuite sur **Export** pour faire un **Export global**
- Cliquez aussi sur **Contacts** → **Export** → **Export global**
- Vous allez recevoir un email a



Vous recevez deux fichiers : Fichier **export global clients** et fichier **export contacts clients**.

Vous voulez insérer tous vos contacts clients sur votre base de données, mais vous n'avez que peu d'informations, par exemple des informations concernant le type de société ?

Il est important d'avoir toutes les informations sur sa base de données pour faire un ciblage beaucoup plus précis dans ses emails.

“ ☐ Il vous suffit uniquement de lier deux fichiers pour sortir toutes les informations que vous voulez.


Solution :

- Regroupez vos deux fichiers en un seul
- Faites un clic droit et choisissez la fonction **Déplacer ou copier** si vous êtes sur Excel
- Dans le classeur, choisissez (**Export-sélection-contacts-clients**) pour le copier dans votre deuxième fichier
- Cochez la barre pour **créer une copie**
- Cliquez ensuite sur **OK**
- Renommez vos deux fichiers
- Afin d'enrichir la base de données **Contacts Clients**, créez une colonne à partir de votre fichier où figurent (les types de sociétés) *Vous pouvez choisir la colonne qui vous intéresse.*
- Pour connaître le type de société de vos contacts, faites **=recherche** → cliquez sur **=RECHERCHEX**
- Cliquez sur la colonne du client que vous recherchez et insérez ;
- Dirigez-vous sur le fichier **Client**
- Cliquez sur la colonne A de vos Clients, insérez ; puis cliquez sur **tableau renvoyé**, insérez ;
- Sélectionnez le tableau concerné, ici type de société puis insérez ;
- Sélectionnez **si non trouvé**
- insérez "";
- Ensuite cliquez sur **Correspondance exacte** pour qu'il n'y ait pas quelque chose d'approximatif.
- Fermez et enregistrez
- Revenez sur votre fiche **contact client**


- Allez vers le bas pour étendre votre cellule dans **Type de société**


La fonction suivante doit s'afficher à titre d'exemple :


=RECHERCHEX(B2;contact!A:A;contact!E:E;"";0)


 Vous pouvez répéter l'opération avec d'autres données qui vous intéressent.

Quelques liens qui peuvent vous intéresser :

 <https://support.lab-event.com/books/partie-client---crm/page/comment-partager-des-fichiers-%C3%A0-un-client->

 <https://support.lab-event.com/books/partie-client---crm/page/comment-regrouper-fichiers-contact-clients-et-clients->

 <https://support.lab-event.com/books/partie-client---crm/page/comment-trouver-le-champs-dynamique-pour-emailing-et-newsletter-contact->

 <https://support.lab-event.com/books/partie-client---crm/page/comment-extraire-les-contacts-clients-en-enlevant-ceux-li%C3%A9s-%C3%A0-un-%C3%A9tablissement-ou-%C3%A0-une-prestation->