

# Ciel Gestion de Contacts



## La solution Plus Enseignement Ciel 2003

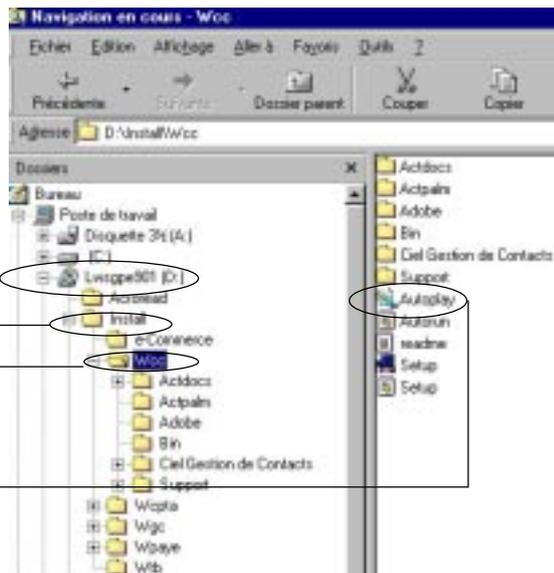
Le logiciel Ciel Gestion de Contacts est développé à partir du logiciel Act! édité par la société Interact Commerce Corporation. C'est donc le terme Act! qui est utilisé dans la documentation et non Ciel Gestion de Contacts.

### S O M M A I R E

1. Installer le logiciel .....	2
2. Ouvrir le logiciel .....	2
3. Créer une base de données.....	2
4. Restaurer une base de données .....	3
5. Découvrir Ciel gestion des contacts .....	3
6. Créer un contact .....	4
7. Modifier les renseignements d'un contact .....	5
8. Sélectionner des contacts .....	5
9. Créer un groupe .....	6
10. Affecter un contact à un groupe .....	7
11. Afficher les fiches d'un groupe .....	8
12. Imprimer une liste de contact (étiquettes, enveloppes..) .....	8
13. Affecter automatiquement à un groupe .....	9
14. Programmer une activité.....	10
15. Suivre une activité programmée .....	11
16. Écrire à un client (lettre, fax ou E-mail) .....	12
17. Envoyer un courrier préalablement établi .....	12
18. Créer un modèle de lettre .....	13
19. Envoyer un E-mail .....	14
20. Effectuer un publipostage (lettre ou E-mail) .....	14
21. Suivre les opportunités de vente .....	15
22. Gérer ses tâches .....	19
23. Gérer son agenda .....	20

# 1. Installer le logiciel (à partir du cédérom "Ciel solution PLUS")

1. Explorez le contenu du Cédérom.
2. Ouvrez sur le dossier **Install.** puis le sous dossier **Wcc.**
3. Double cliquez sur le fichier **Autoplay** ou **Setup.**
4. Installez le logiciel.



## 2. Ouvrir le logiciel

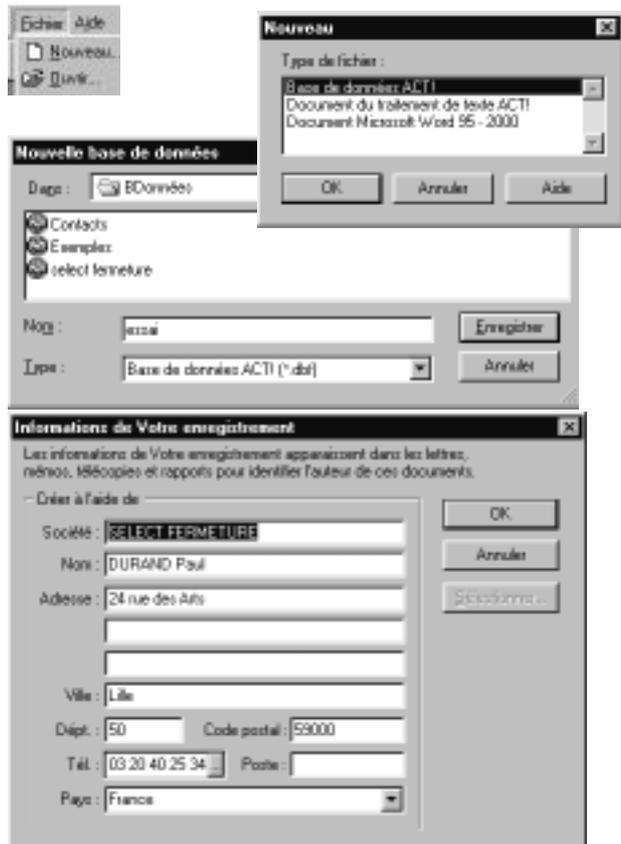
1. Double cliquez sur l'icône du bureau ou par le bouton **Démarrer** puis **Programmes**, groupe **Ciel Gestion de contacts** et le cliquez sur **Ciel gestion de contacts powered by ACT!**
2. Vérifiez le modèle de présentation du logiciel en cliquant sur le bouton en bac à droite de l'écran. Choisissez "Nouvelle présentation 2000".



## 3. Créer une base de données

1. Choisissez le menu **Fichier** et **Nouveau**
2. Sélectionnez le type Base de Données ACT! et **OK.**
3. Donnez un nom et cliquez sur **Enregistrer.**
4. Saisissez les informations concernant votre entreprise.

*Ces renseignements apparaîtront dans les documents émis dans les zones "Expéditeur". À l'ouverture de la base, le nom du tiers saisi lors de la création figure comme premier contact.*

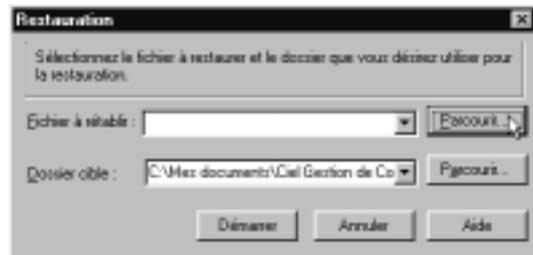


## 4. Restaurer une base de données

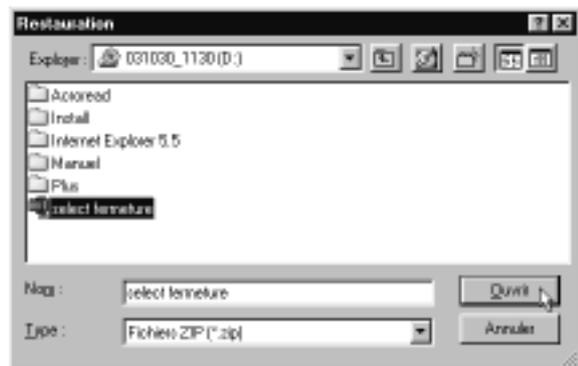
1. Choisissez le menu **Fichier** et **Restaurer**.



2. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier ou support contenant la base de données à restaurer puis cliquez sur **Démarrer**.



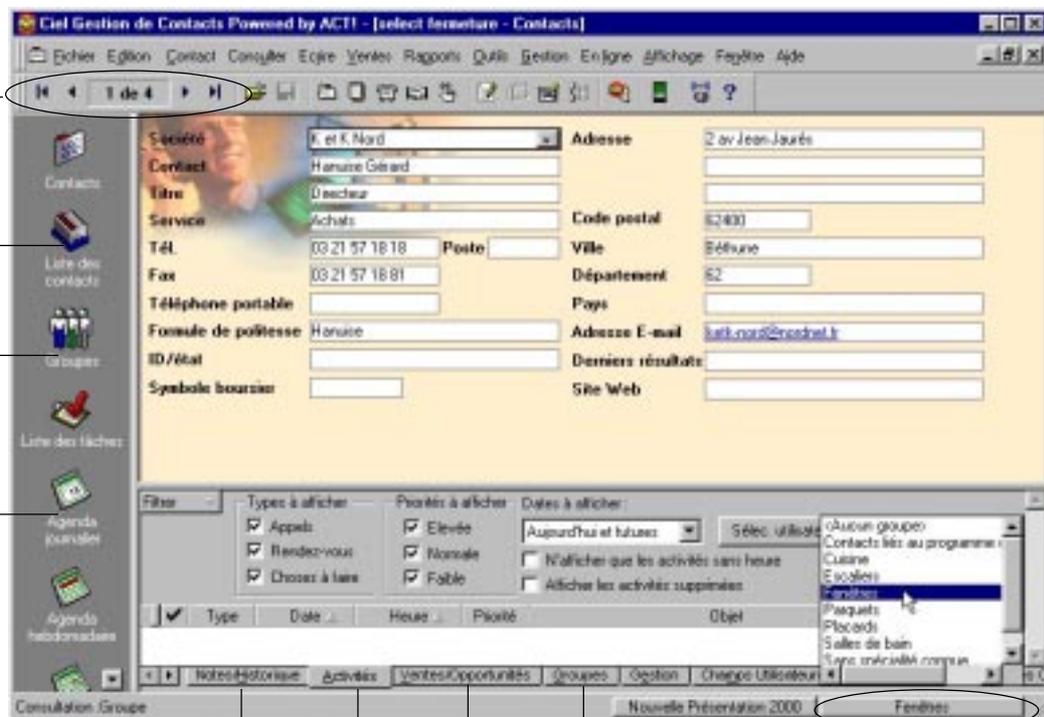
3. Sélectionnez le fichier **.zip** et cliquez sur **Ouvrir** puis **Démarrer**.



## 5. Découvrir Ciel Gestion de contacts

*Pour faire défiler les fiches des contacts.*

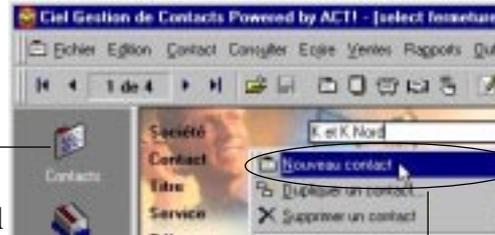
*Pour un accès direct aux fonctions.*



*Pour le suivi des relations avec le contact sélectionné.*

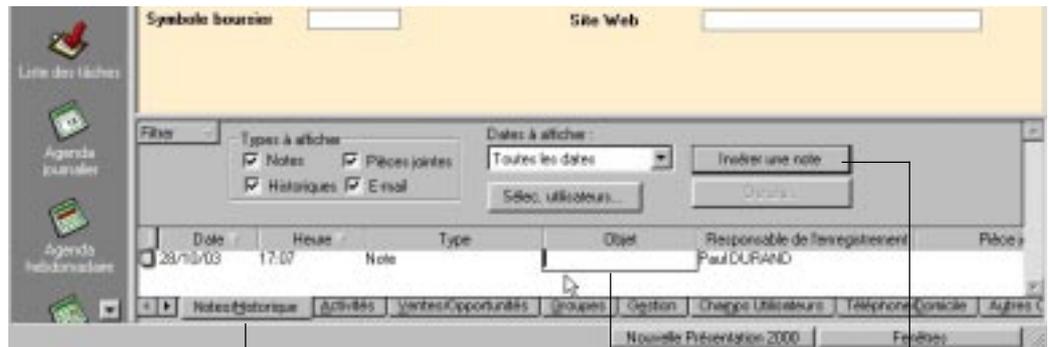
*Pour sélectionner le groupe des contacts à afficher.*

## 6. Créer un contact



1. Sélectionnez la fenêtre **Contact**.
2. Cliquez droit pour appeler le menu contextuel et choisissez **Nouveau contact** (ou cliquez sur le menu **Contact**).
3. Renseignez les rubriques connues.

### ➤ Insérer une note (un commentaire)

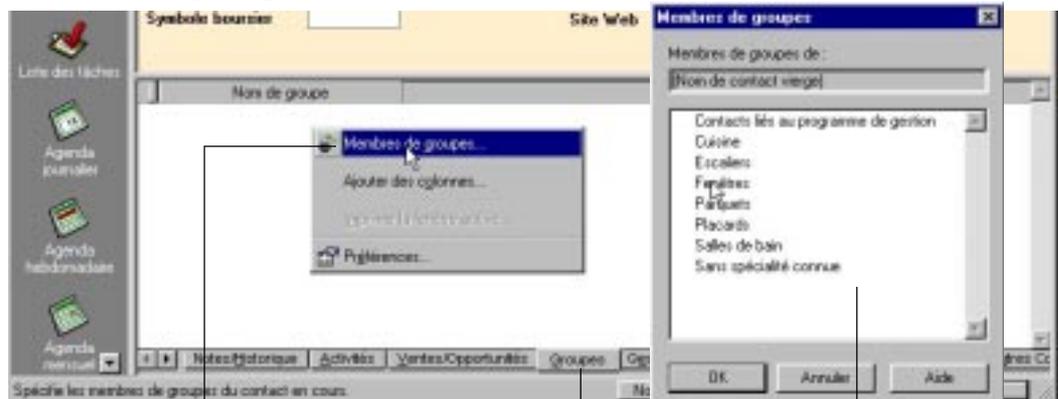


1. Dans le bas de la fiche cliquez sur l'onglet **Notes/Historique**.

2. Cliquez sur le bouton **Insérer une note**.

3. Saisissez l'objet.

### ➤ Affecter le contact à un groupe



1. Dans le bas de la fiche cliquez sur l'onglet **Groupes**.

2. Cliquez droit pour appeler le menu contextuel et choisissez **Membres du groupe** (ou cliquez sur le menu **Contact**).

3. Sélectionnez le groupe.

## 7. Modifier les renseignements d'un contact



1. Sélectionnez la fenêtre **Liste des contacts** en **Mode Edition**.
2. Cliquez dans le champ à modifier..

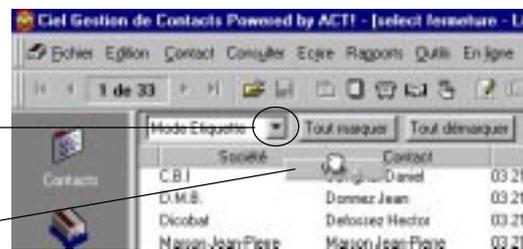
*Il est possible d'ajouter, de supprimer une colonne.*

## 8. Sélectionner des contacts

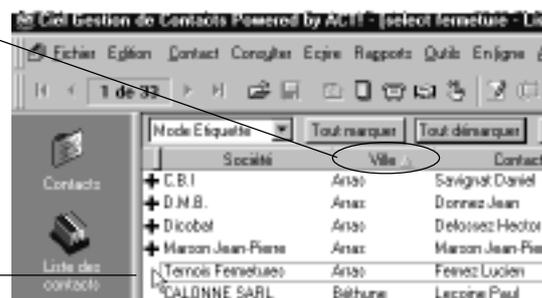
### ➤ Par sélection dans une liste

1. Sélectionnez la fenêtre **Liste des contacts**.
2. Sélectionnez le **Mode Étiquette**.

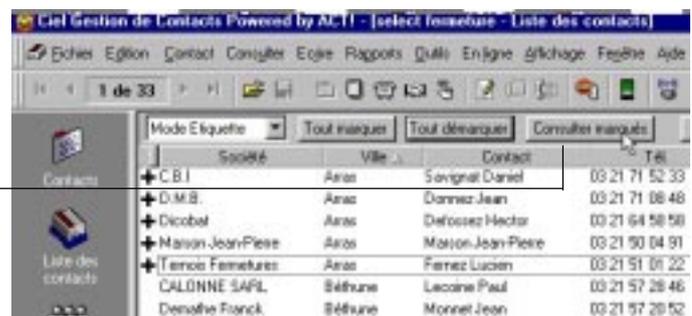
*Vous pouvez personnaliser la présentation, déplacer une colonne, ou trier en cliquant sur l'intitulé de colonne.*



3. Sélectionnez les contacts en cliquant dans la première colonne. Les lignes sont ainsi marquées.

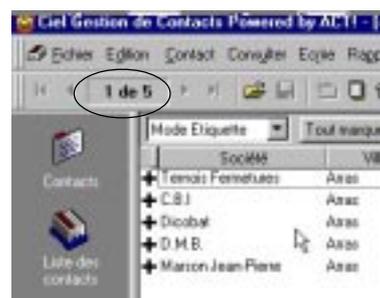


4. Pour extraire votre sélection cliquez sur le bouton **Consulter marqués**.



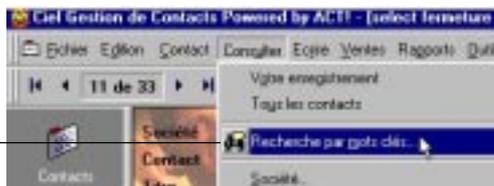
*Les fiches sélectionnées sont extraites et disponibles pour un travail individualisé.*

5. Pour retrouver l'ensemble de la liste des contacts dans le menu **Consulter**, sélectionnez l'option **Tous les contacts**.

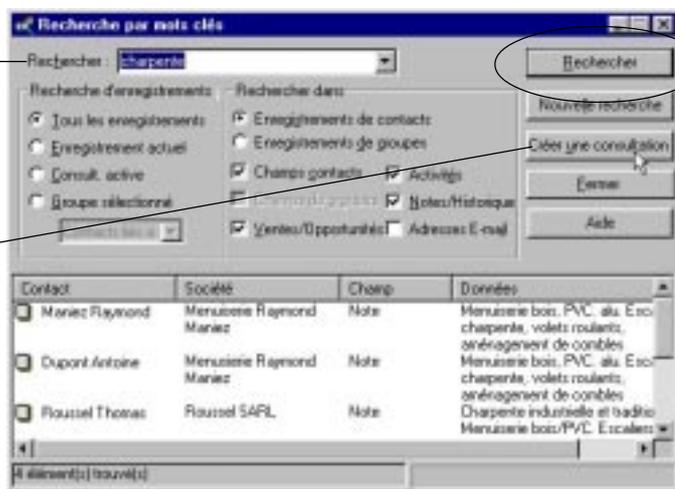


## ➤ Par recherche automatique

1. Dans le menu **Consulter**, sélectionnez l'option **Recherche par mots clés**.



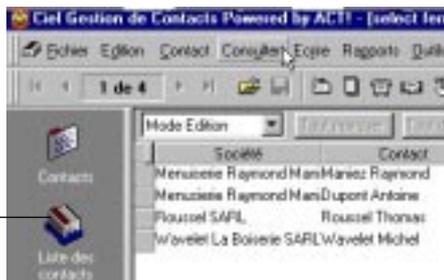
2. Indiquez le mot clé et cliquez sur le bouton **Rechercher**.



*La liste des contacts s'affiche.*

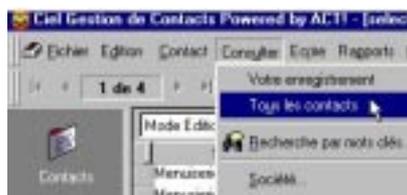
3. Cliquez sur le bouton **Créer une consultation** pour extraire cette sélection.

4. Cliquez sur la fenêtre **Liste des contacts** pour visualiser la sélection.



## ➤ Afficher l'ensemble de la liste des contacts.

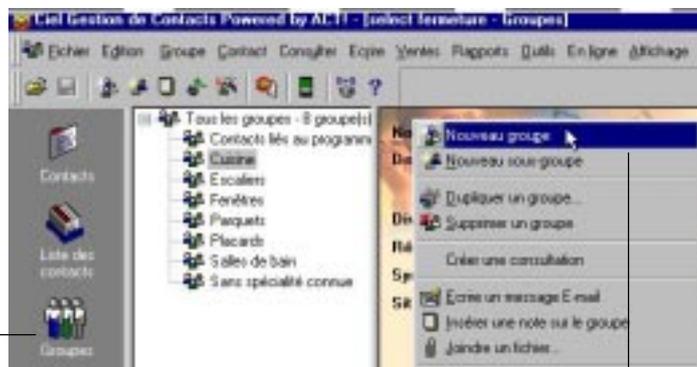
Dans le menu **Consulter**, sélectionnez l'option **Tous les contacts**.



## 9. Créer un groupe

*Un groupe est un ensemble de contacts ayant un point commun. Il permet d'organiser, de classer les prospects de façon pérenne. Le groupe est mémorisé, les consultations ultérieures ne demanderont plus de nouvelles sélections.*

1. Sélectionnez la fenêtre **Groupes**.



2. Cliquez droit pour appeler le menu contextuel et choisissez **Nouveau groupe** (ou par le menu **Groupe**).

3. Renseignez les rubriques.

➤ **Utiliser les groupes pour faciliter la consultation**



*Pour consulter un groupe cliquez sur le bouton situé en bas à droite de Ciel Gestion de Contacts puis sélectionnez le groupe.*

*Les contacts constituant le groupe sont disponibles pour une mise à jour, une activité.*



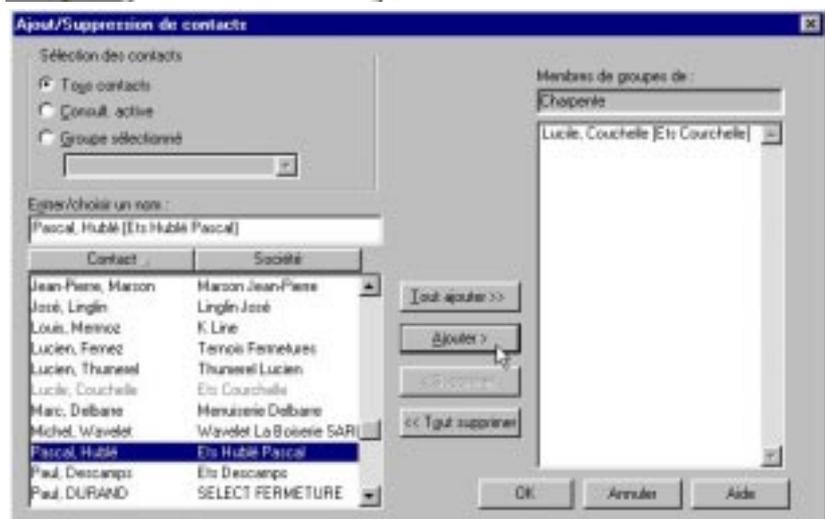
## 10. Affecter un contact à un groupe

1. Cliquez sur le bouton **Ajouter/Supprimer des contacts.**



2. Sélectionnez les contacts à affecter à ce groupe et cliquez sur le bouton **Ajouter.**

3. Terminez par **Ok.**



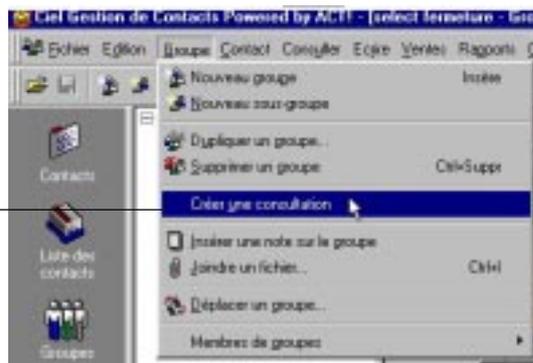
## 11. Afficher les fiches des contacts correspondant à un groupe

1. Sélectionnez la fenêtre **Groupes**.

2. Choisissez le groupe.



3. Cliquez sur le menu **Groupe** et sélectionnez **Créer une consultation**.



## 12. Imprimer une liste de contact

### ➤ Imprimer une liste

1. Sélectionnez la consultation désirée

- liste totale (voir le point 8)
- consultation d'un groupe (voir point 10).

2. Cliquez sur le menu **Fichier** et

sélectionnez **Imprimer Liste des contacts**.

### ➤ Imprimer des étiquettes des enveloppes...

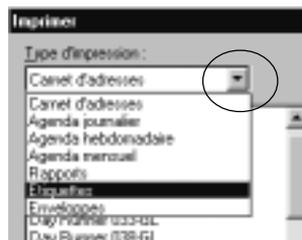
1. Sélectionnez la consultation désirée

- liste totale (voir le point 8)
- consultation d'un groupe (voir point 10).

2. Cliquez sur le menu **Fichier** et

sélectionnez **Imprimer**

3. Ouvrez le menu **Type d'impression** et sélectionnez l'option désirée.

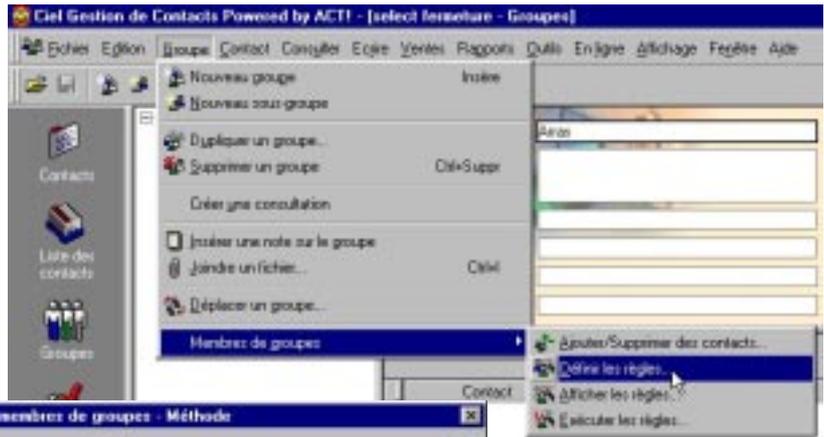


4. Choisissez le format et **OK**.

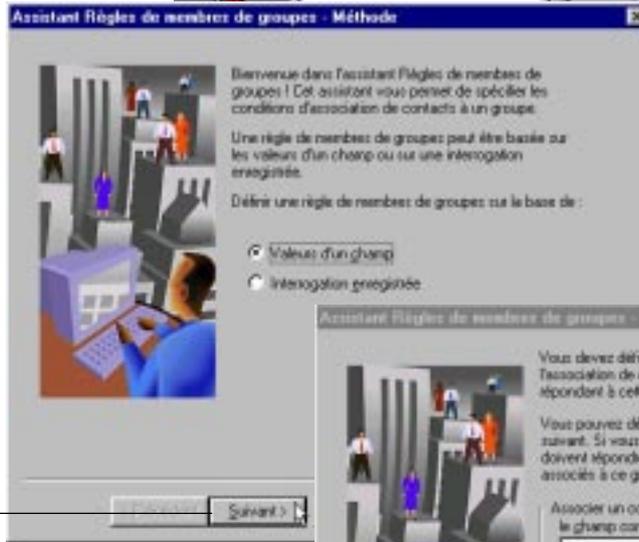
# 13. Affecter automatiquement des contacts à un groupe (à partir de critères)

- 1. Sélectionnez la fenêtre **Groupes**.
- 2. Créer un groupe.

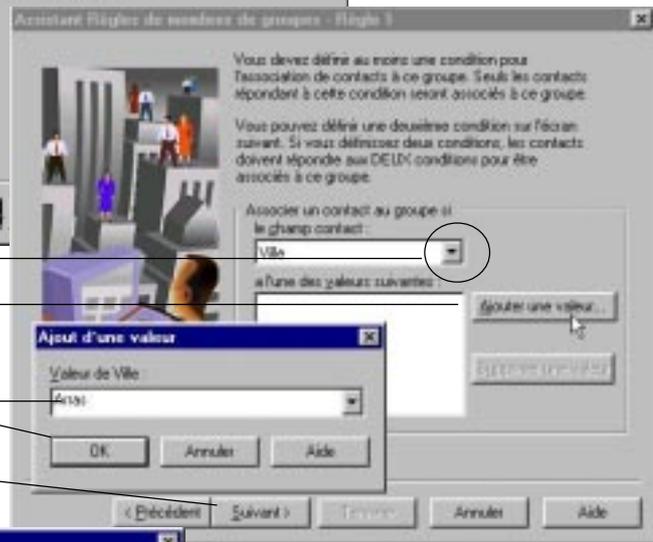
- 3. Cliquez sur le menu **Groupes** et sélectionnez **Membres du groupe** puis l'option **Définir les règles**.



Un assistant s'ouvre.



- 4. Cliquez sur **Suivant**.
- 5. Sélectionnez le champ (base de l'extraction).
- 6. Cliquez sur le bouton **Ajouter une valeur**.



- 7. Saisissez la valeur de sélection et **Ok**, puis cliquez sur **Suivant**.



- 8. Ajoutez une nouvelle règle si nécessaire puis **Suivant** et **Terminer**.



## 14. Programmer une activité

1. Sélectionnez le contact  
(fenêtres **Contact** ou **Liste des contacts**).

2. Cliquez droit pour appeler le menu contextuel et choisissez **Programmer** (ou cliquez sur le menu **Contact**) puis choisissez l'activité à programmer :

- **Appel** téléphonique
- **Rendez-vous** à organiser
- **Chose à faire** concernant ce prospect.



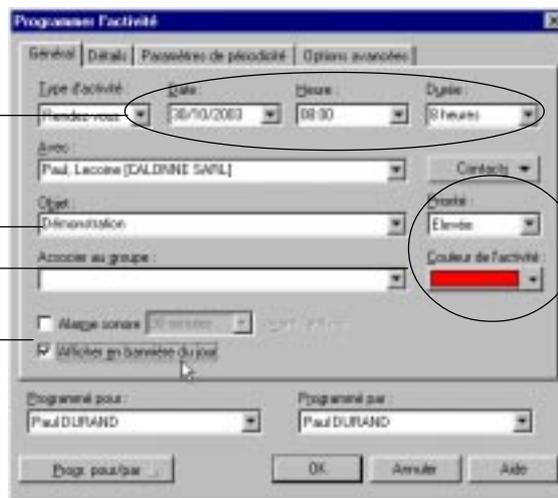
4. Programmer l'activité :

- le jour
- l'heure
- la durée

- l'objet
- la priorité

- la rappel sonore et l'apparence sur l'agenda.

5. Terminez par **Ok**.



*L'activité programmée est notée automatiquement dans la fiche du prospect dans l'onglet **Activités**.*



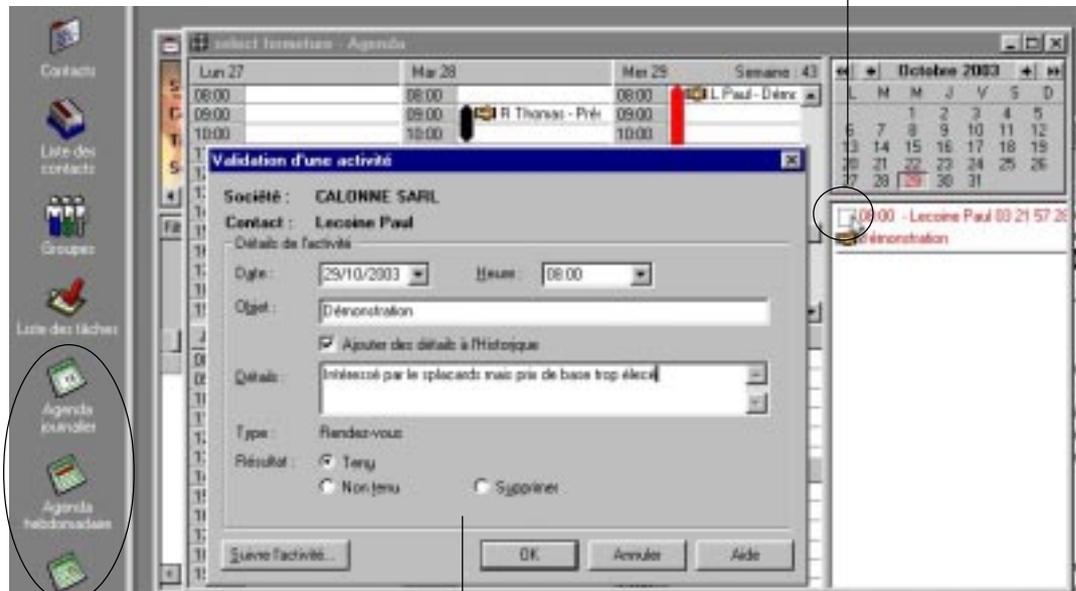
*L'agenda est automatiquement mis à jour.*



## 15. Suivre d'une activité programmée (activité réalisée ou non)

2. Cliquez sur dans le  de l'activité à suivre.

1. Ouvrez une des fenêtres **Agenda**.



3. Complétez la fiche de réalisation.

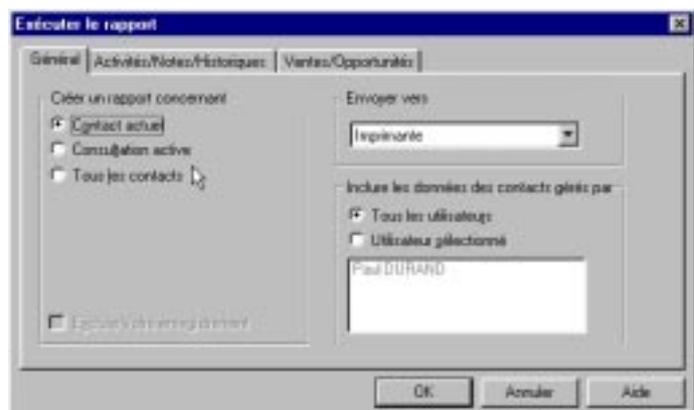
*Toute opération terminée est effacée du calendrier et de la fiche du prospect (onglet activité) mais figure dans l'onglet **Note/Historique** du contact.*



### ➤ impression des activités réalisées

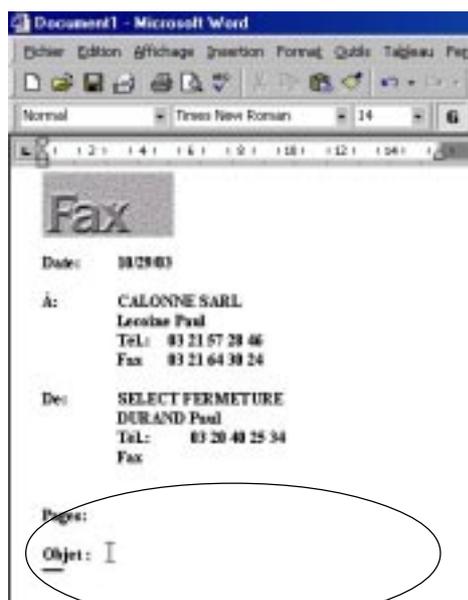
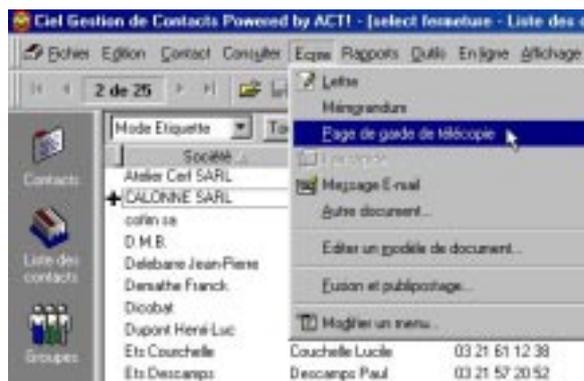
1. Dans le menu **Rapport** choisissez l'option **Notes/Historiques**.

2. Sélectionnez le ou les contacts concernés et **Ok**.



## 16. Écrire à un client (lettre type, fax ou E-mail)

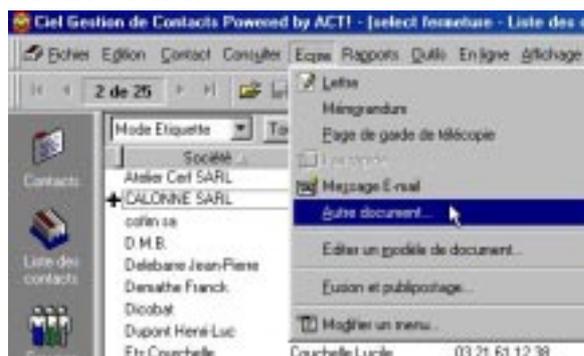
1. Sélectionnez le contact  
(fenêtres **Contact** ou **Liste des contacts**).
2. Dans le menu **Écrire** choisissez le type de communication (lettre, E-mail, Fax).



3. Complétez le document.

## 17. Envoyer un courrier préalablement établi

1. Sélectionnez le contact  
(fenêtres **Contact** ou **Liste des contacts**).
2. Dans le menu **Écrire** choisissez **Autre document**.



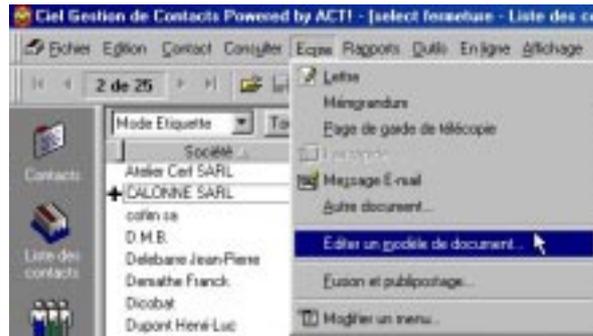
3. Sélectionnez le document puis Ok.



4. Complétez le document.

## 18. Créer un modèle de lettre

1. Dans le menu **Écrire** choisissez **Editer un modèle de document**.

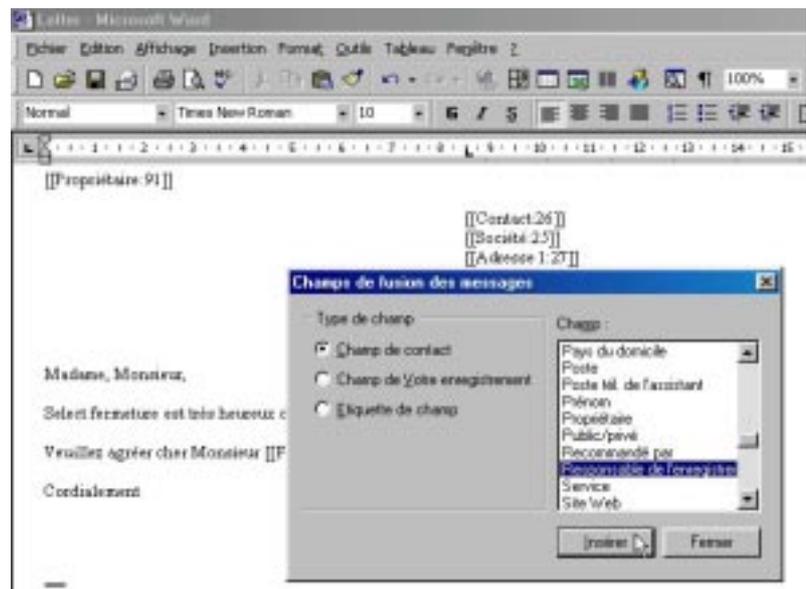


2. Sélectionnez un modèle type précédemment créé et **Ouvrir**.



3. La lettre type s'ouvre dans Word avec une fenêtre de champs à insérer.

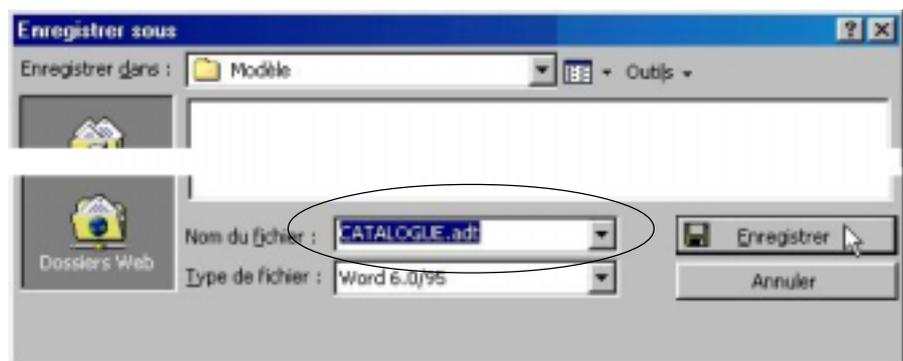
4. Modifiez le texte, si vous désirez insérer des variable, placez le curseur dans la lettre à l'endroit de l'insertion et sélectionnez la variable et cliquez sur **Insérer**.



5. Enregistrez-sous au format **.adt**

ex: catalogue.adt

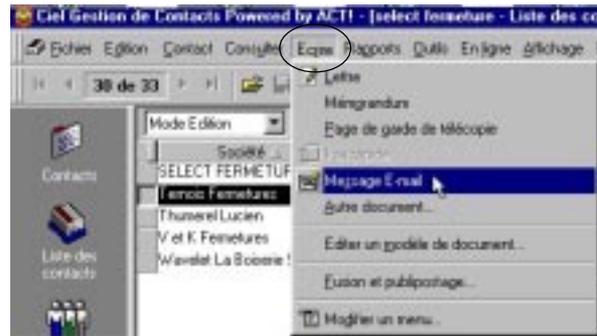
*Le format .adt permet d'utiliser le modèle créé à partir de Ciel Gestion de Contacts.*



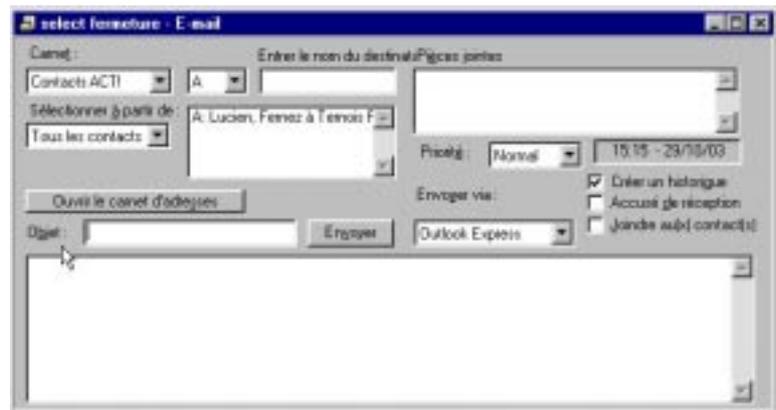
## 19. Envoyer un E-mail

1. Sélectionnez le contact ayant une adresse E-mail (fenêtres **Contact** ou **Liste des contacts**).

2. Dans le menu **Écrire** choisissez **Message E-mail**.



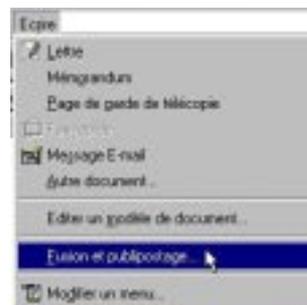
2. Rédigez le message et cliquez sur **Envoyer**.



## 20. Effectuer un publipostage (lettre ou E-mail)

*Si les contacts intéressés par le publipostage ne constituent pas un groupe il est nécessaire de créer une consultation au préalable (voir le point 5).*

1. Dans le menu **Écrire** choisissez **Fusion et publipostage**.



2. Sélectionnez :

- le groupe (ou la consultation active)
- le modèle
- le type d'envoi (traitement de texte pour un aperçu avant impression).

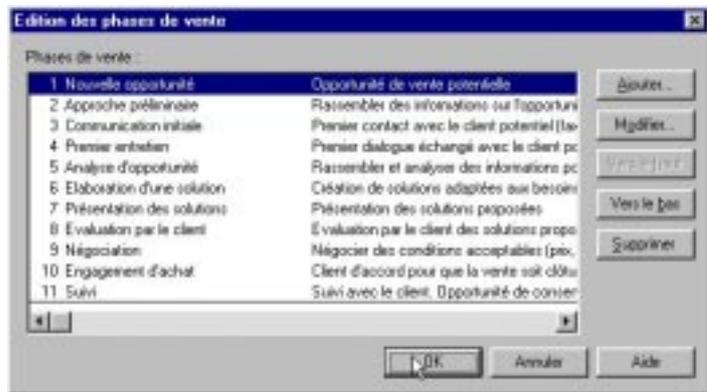
3. Indiquez l'objet et **Ok**.



## 21. Le suivi des opportunités de vente

### ➤ Consulter, personnaliser les différentes phases de la vente

1 Dans le menu **Vente** choisissez **Modifier les phases de vente**.



2. Modifiez, supprimez des phases si nécessaire et **Ok**.

### ➤ Créer une nouvelle opportunité

1. Sélectionnez le contact dans la fenêtre **Contact**.

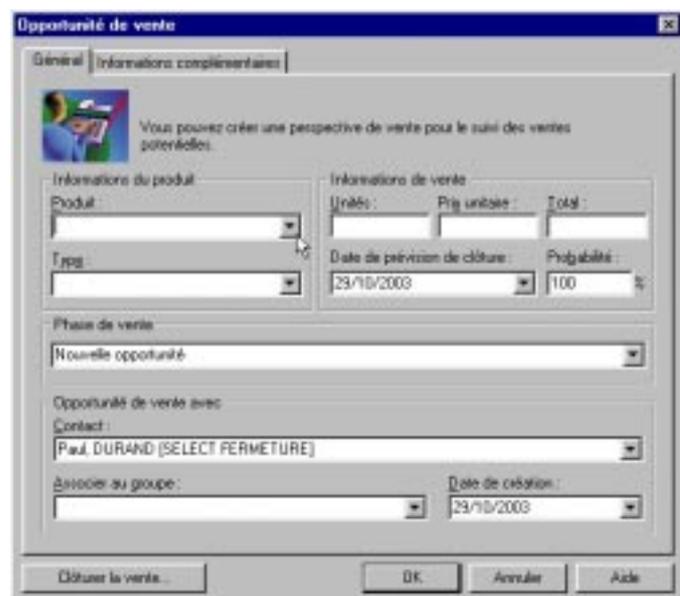


2. Cliquez sur l'onglet **Ventes opportunités**.

3. Cliquez sur le bouton **Nouvelle opportunité**.

4. Complétez la fiche.

*Pour créer ou mettre à jour la liste des produits voir page suivante.*



## ➤ Créer ou mettre à jour la liste des produits

1. Créez une nouvelle opportunité (voir page précédente).

2. Ouvrez la liste des produits.

3. Cliquez sur **Editer la liste**.



4. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.



5. Saisissez les caractéristiques du produit et **Ok**.



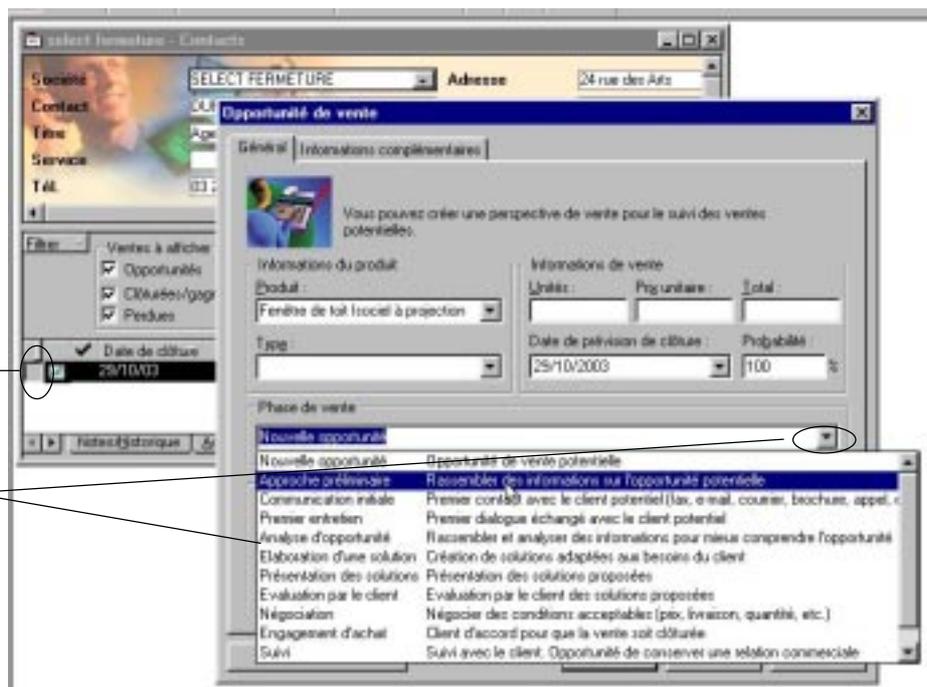
## ➤ Actualiser la phase du cycle de vente

1. Sélectionnez le contact dans la fenêtre **Contact**.

2. Cliquez sur l'onglet **Ventes opportunités**.

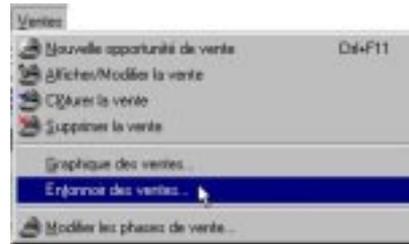
3. Double cliquez sur le  28/10/03

4. Sélectionnez la nouvelle phase.

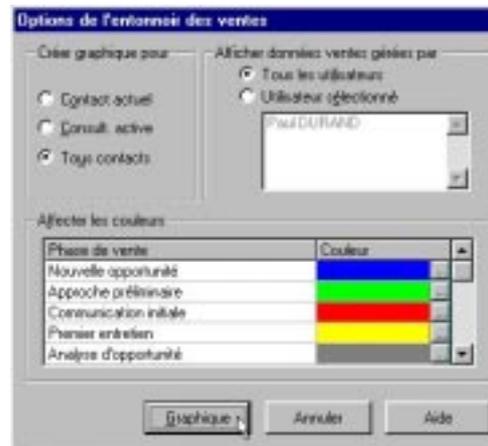


## ➤ Obtenir l'entonnoir des ventes

1. Dans le menu **Vente** choisissez **Entonnoir des ventes**.



2. Cliquez sur **Graphique**.



3. Vous obtenez l'entonnoir des ventes.



## ➤ Clôture une vente

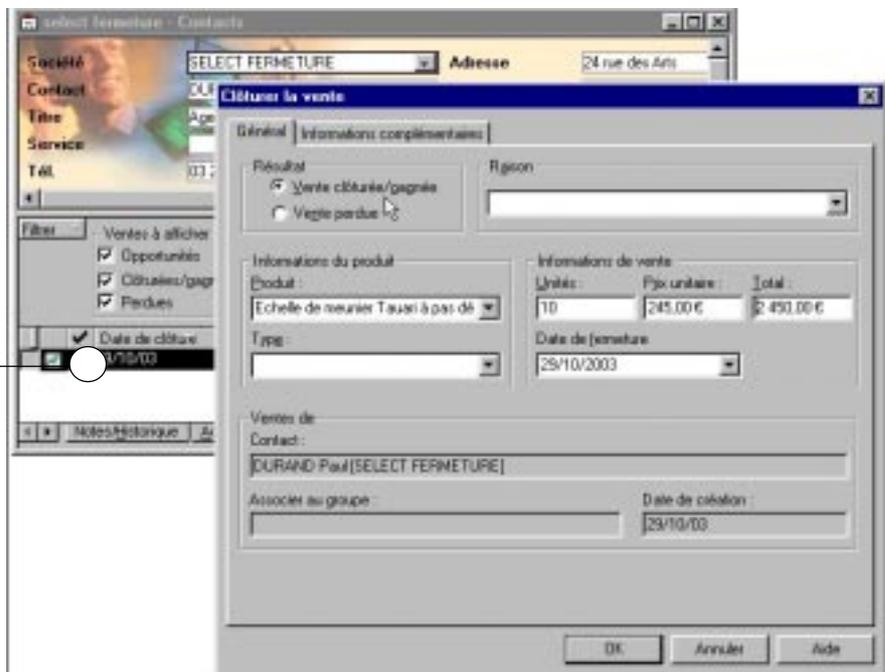
1. Sélectionnez le contact dans la fenêtre

**Contact.**

2. Cliquez sur l'onglet **Ventes opportunités.**

3. Cliquez dans la zone  

4. Vérifiez la fiche et **Ok.**



## ➤ Transfert des contacts dans Ciel Gestion Commerciale

*La société doit exister dans Ciel Gestion Commerciale.*

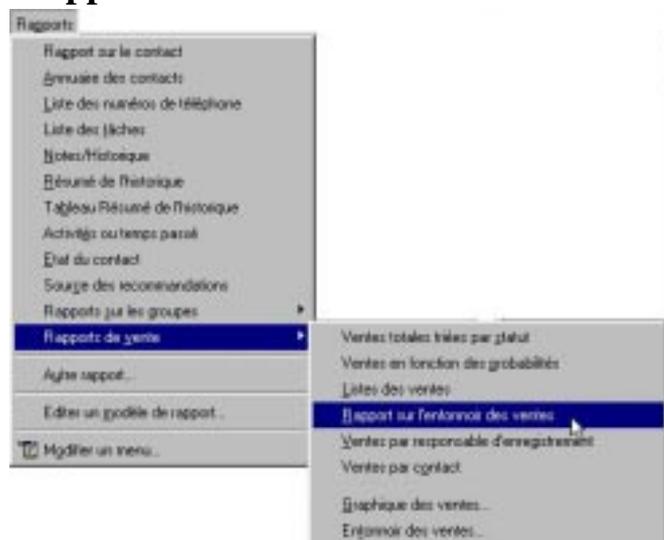
Dans le menu **Gestion** choisissez **Créer/Modifier un lien pour un contact.**

*Le compte client sera créé automatiquement dans la gestion commerciale.*



## ➤ Impression de rapports sur le suivi des opportunités

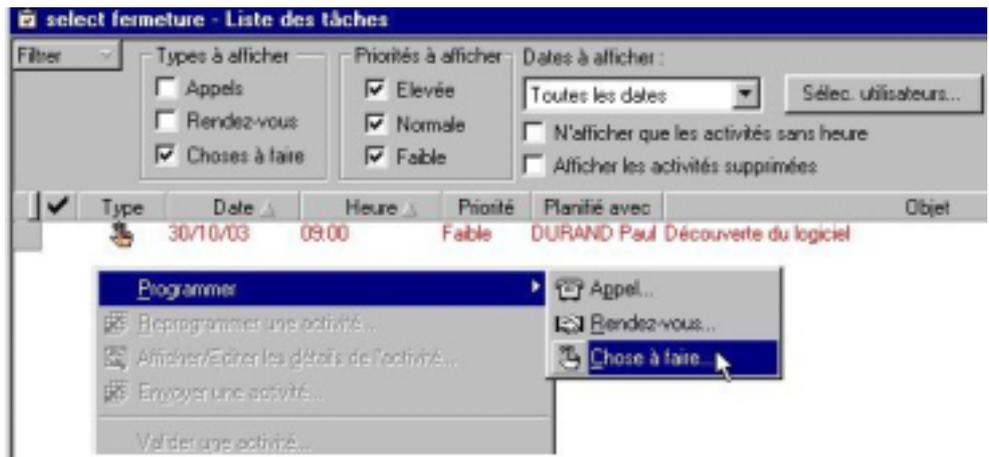
Dans le menu **Rapports** choisissez **Rapports de vente** puis sélectionnez le type de rapport souhaité.



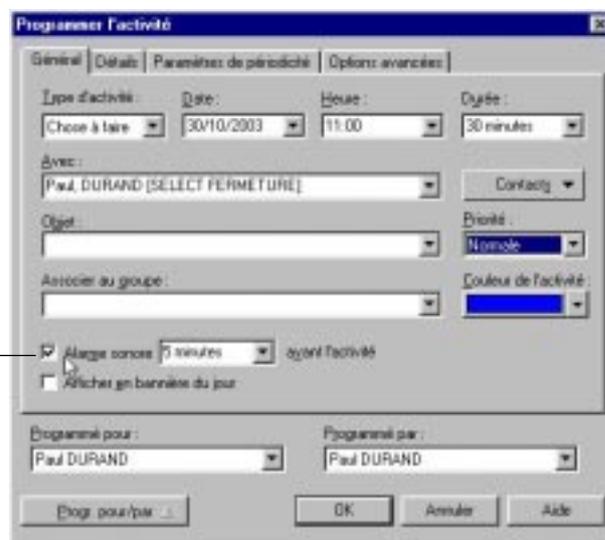
## 22. Gérer ses tâches (avec mise à jour automatique de l'agenda)

1. Sélectionnez la fenêtre **Listes des tâches.**

2. Cliquez droit pour appeler le menu contextuel et choisissez **Programmer** puis **Chose à faire**.



3. Complétez les zones



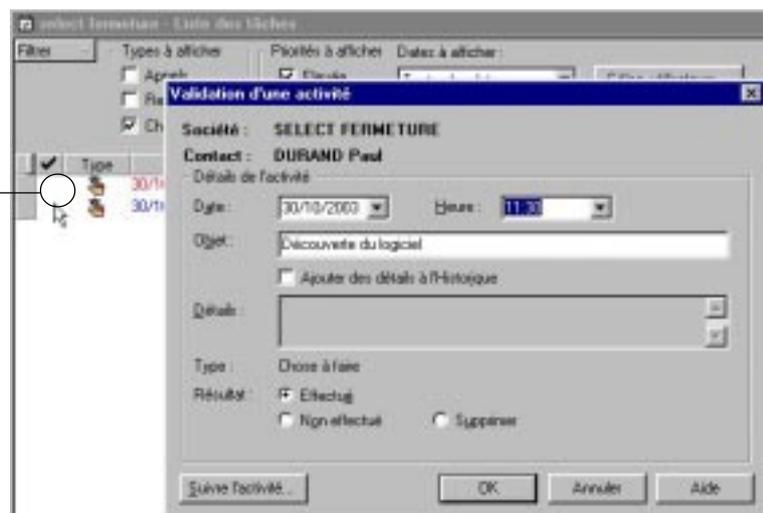
*Prévoyez si nécessaire une alarme*

### ➤ Terminer une activité

1. Ouvrez la fenêtre **Listes des tâches.**

2. Pour l'activité terminée, cliquez dans la zone 

3. Vérifiez la fiche et **Ok**.



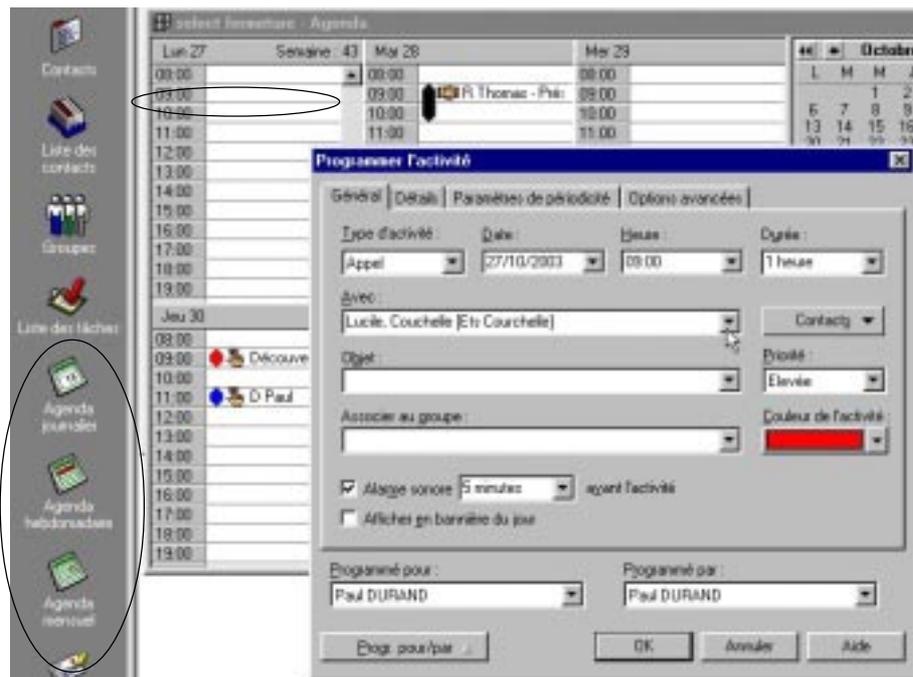
## 23. Gérer l'agenda

1. Sélectionnez la fenêtre de l'agenda souhaité.

2. Double cliquez sur l'heure ou le jour de l'activité.

3. Complétez les zones.

4. Cliquez sur **Ok**.

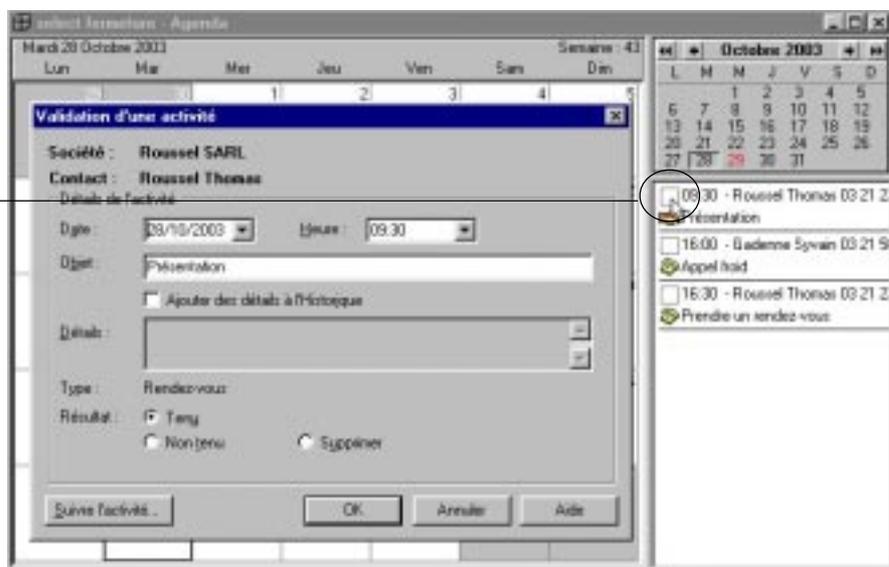


### ➤ Terminer une activité (pour arrêter les rappels sonores)

1. Ouvrez la fenêtre de l'agenda souhaité.

2. Pour l'activité terminée, cliquez dans la case

3. Vérifiez et **Ok**.



*Toute opération terminée est effacée du calendrier mais figure dans l'onglet Note/Historique du contact.*