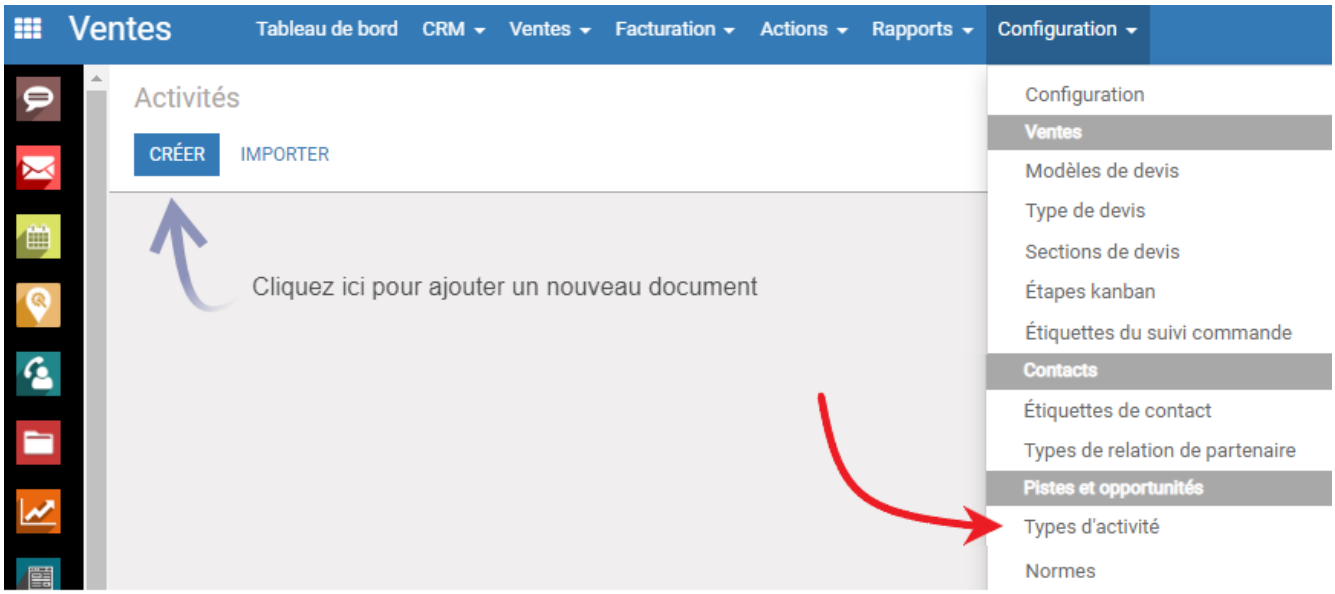
OpenFire
ZA La Brosse – 5 rue de la Garenne
35520 La Chapelle des Fougeretz
France

Planifier et suivre une activité

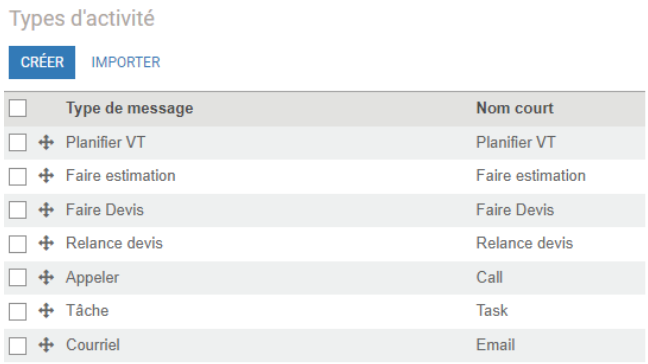
Le CRM permet de suivre les opportunités jusqu'à la décision finale du prospect. Pour optimiser ce suivi, des activités peuvent être liées aux opportunités, permettant de planifier les différentes tâches de relance.

Planifier une activité

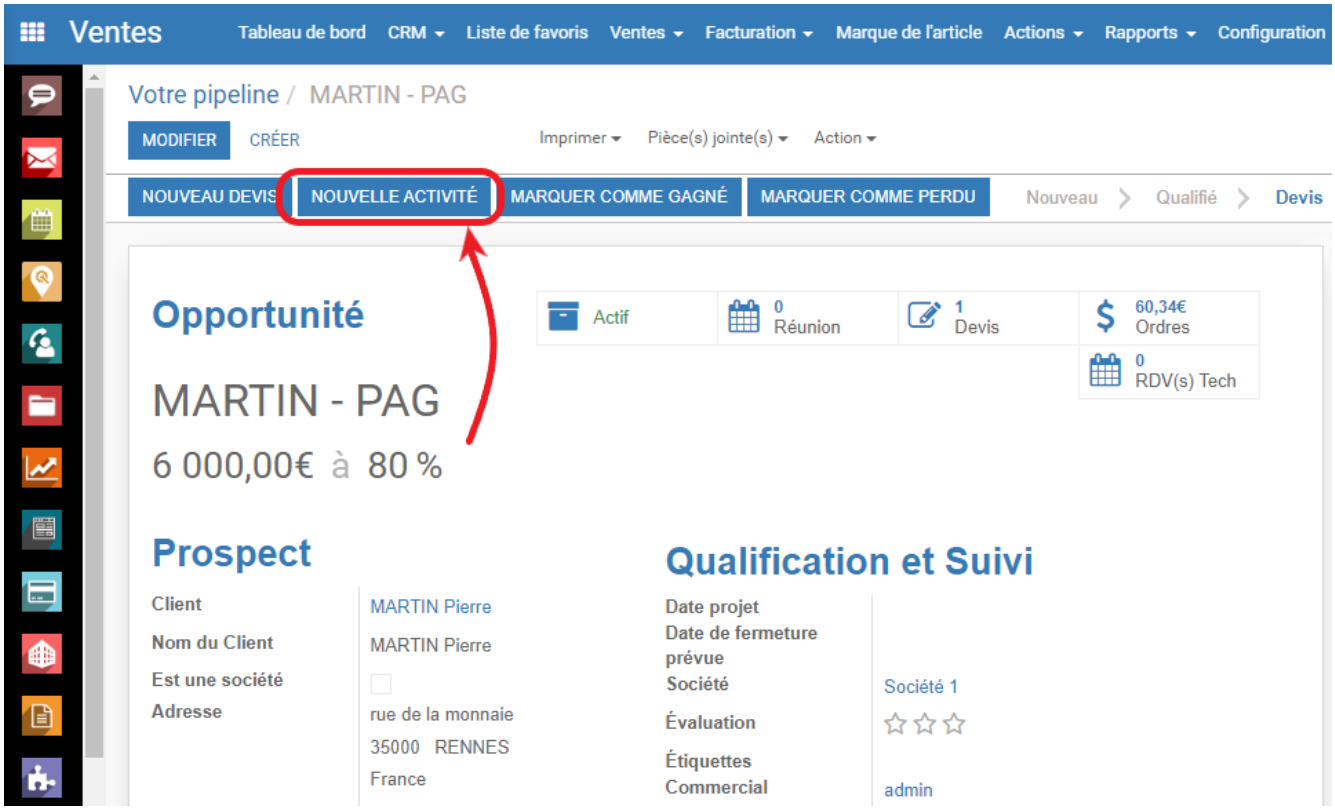
Il est possible de visualiser et créer des activités depuis le menu **Ventes > Configuration > Types d'activité :**



Par défaut, un certain nombre d'activité sont disponibles, parmi lesquelles :

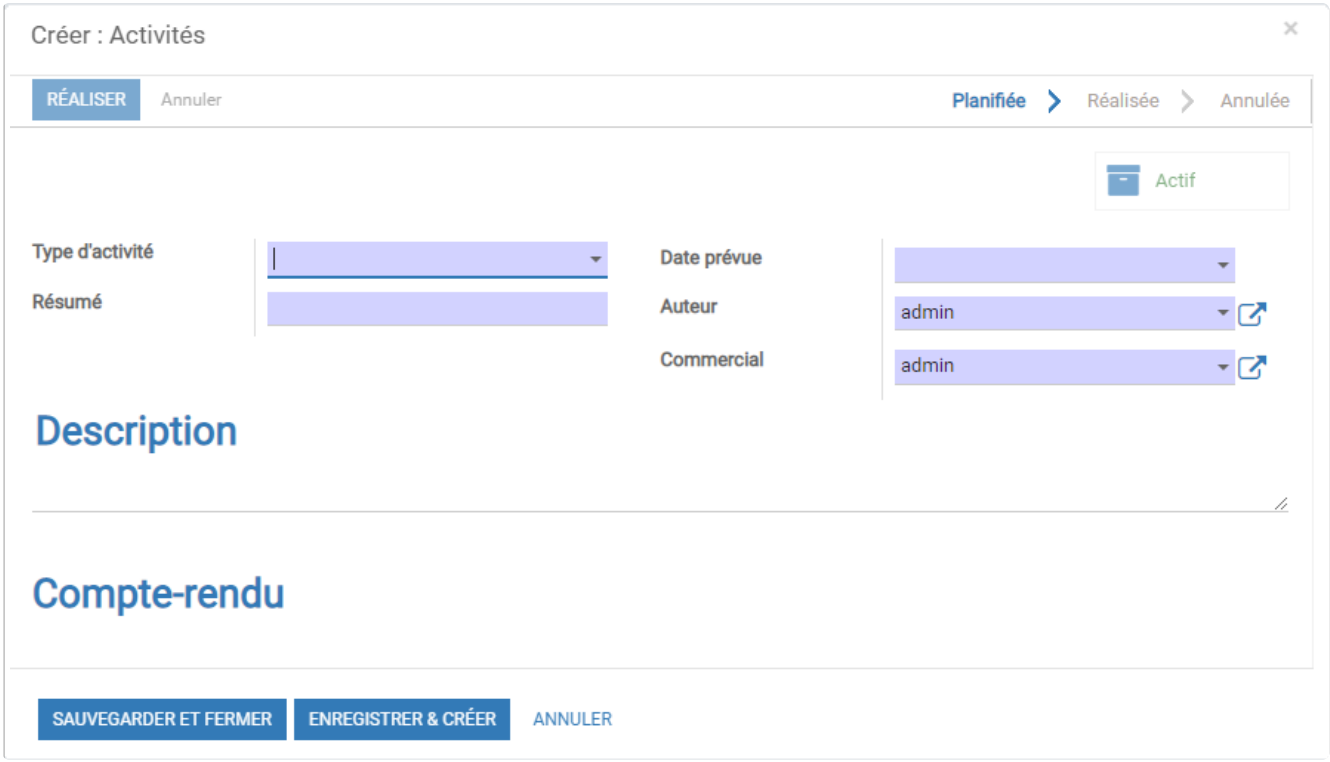


Il est possible de planifier des activités en cliquant sur le bouton Nouvelle activité :



Différents champs sont proposés:

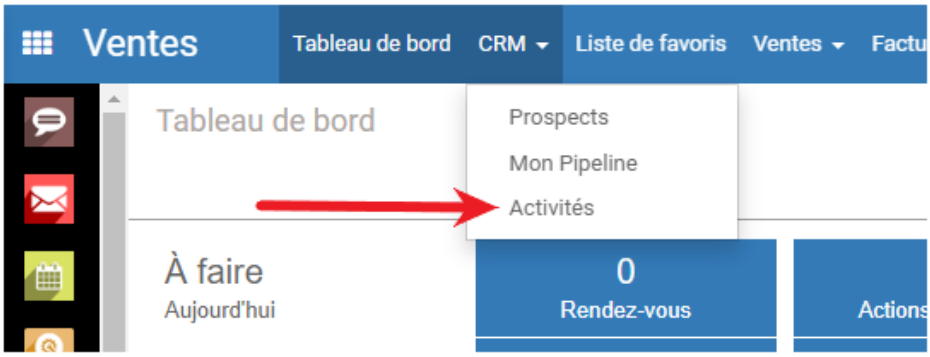
- **Type d'activité :** permet de préciser le type de tâche à effectuer (Appel, Mail, ...) via un menu déroulant,
- **Date prévue** : Date maximum à laquelle cette action doit être réalisée pour ne pas être "en retard",
- **Résumé :** permet de saisir un résumé de la tâche qui apparaitra en vue Calendrier ou Liste,
- **Auteur** et **Commercial** : permet de préciser l'auteur de la tâche et le commercial impliqué,
- **Descriptions** et **compte-rendu** : permet d'ajouter des descriptions de tâche, ainsi qu'un compte-rendu une fois la tâche effectuée.



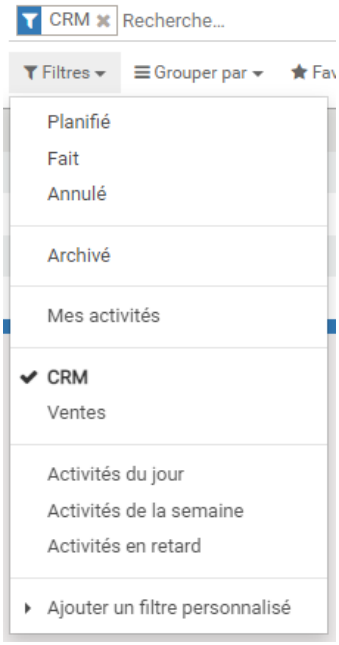
Il est également possible de planifier des activités directement depuis une opportunité via la partie située en bas du formulaire, simplement en cliquant sur Ajouter un élément :

Suivre ses activités

Vous pouvez suivre vos activités depuis le menu **Ventes > CRM > Activités:**



Ce menu permet d'accéder aux activités à réaliser sous forme de liste.

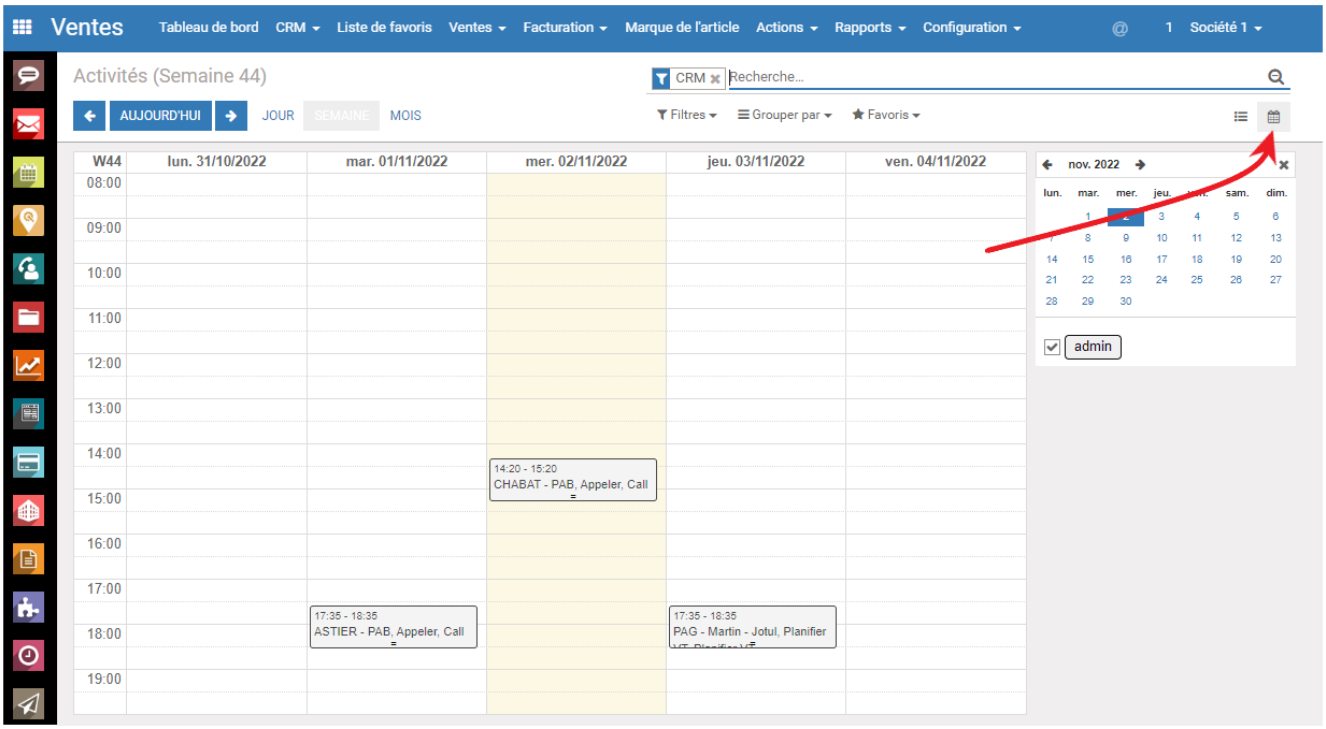


Cette vue peut être filtrée et classée, par exemple par date.

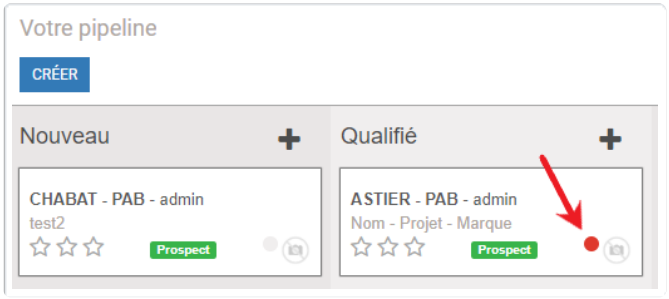
Des filtres de recherche prédéfinis vous permettent d'affiner les résultats de recherche, afin de trouver les éléments qui correspondent exactement à vos critères.
Par exemple, n'afficher que les activités du jour, ou celles en retard.

Plus d'information sur les filtres de recherche

Astuce: les activités peuvent aussi être présentées dans une vue Calendrier via l'icone dédiée disponible en haut à droite.



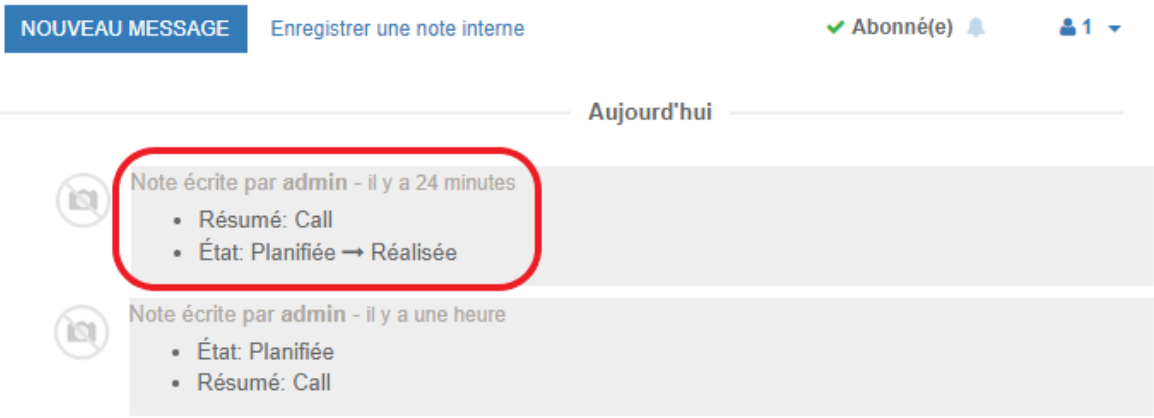
Il est également possible depuis le pipeline d'identifier les opportunités affectées d'une activité en retard sont identifiées par un point rouge:



Clôturer une activité

Une fois qu'une activité a été planifié, cliquez sur le bouton ✓ pour la marquer comme Réalisée et ainsi passer à l'activité suivante:

L'activité terminée est alors notée dans l'historique visible en dessous de la fiche d'opportunité :



En complément: à la fin du processus, l'opportunité est soit gagnée, et elle devient alors une vente, soit perdue. Dans les deux cas, cette opportunité sera clôturée.

- L'opportunité est gagnée: Il suffit de cliquer sur le bouton "Marquer comme gagné".
- L'opportunité est perdue: Il suffit également de cliquer sur le bouton "Marquer comme perdu". Dans ce cas-là, la raison de la perte est demandée.

Plus d'information sur Gérer les opportunités perdues