VTigerCRM

CRM : Logiciel de gestion des activités commerciales d'une (petite) entreprise

<u>Possibilités :</u>

- Gestion des rendez-vous/appels
- Gestion des e-mails
- Gestion des stocks
- Gestion des ventes
- Enregistrement des ventes
- Création/Edition de factures

- Gestion des employés
- Interface de création d'outils visuels pour résumer l'activité commerciale

VTigerCRM

Vtiger est un CRM en ligne.

Avantages :

•Le logiciel est utilisable en même temps par plusieurs personnes

•Ces personnes peuvent travailler de partout, à condition d'avoir un accès à internet (donc elles peuvent travailler de chez elles ou ailleurs que sur le lieu de travail)

Inconvénients :

•Le logiciel est moins rapide que si il était exécuté sur un seul ordinateur

•L'utilisateur a besoin d'un ordinateur, d'un navigateur internet et d'une connexion internet fonctionnelle

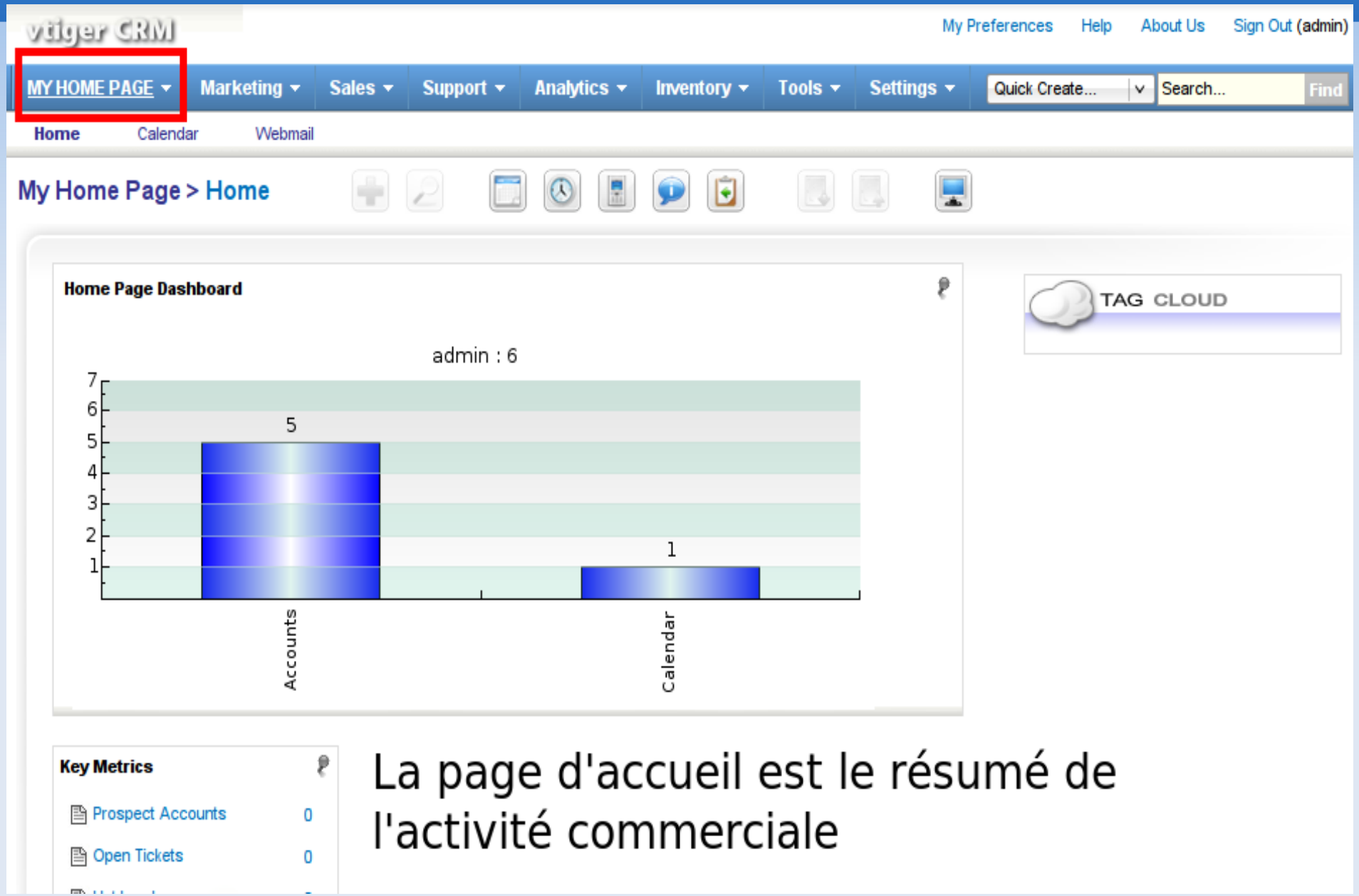
•Le logiciel peut être piraté

VTigerCRM

Première étape : la page d'identification

Chaque utilisateur passe d'abord par cette page

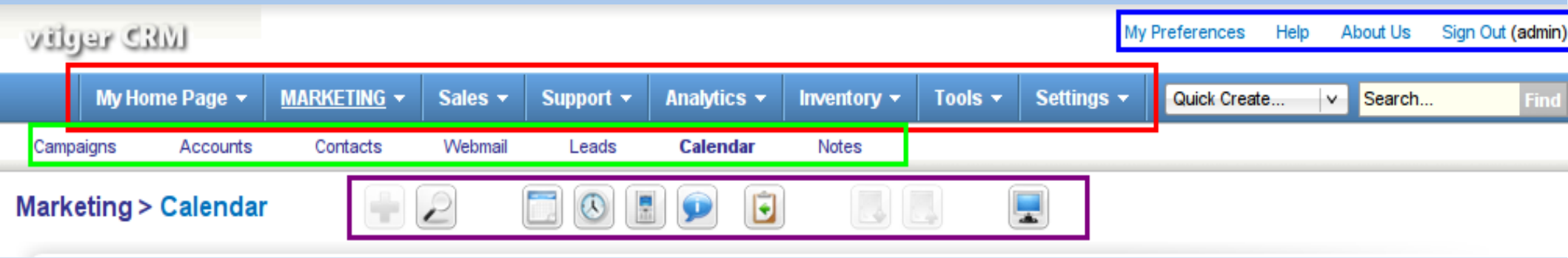
VTigerCRM



La page d'accueil est le résumé de l'activité commerciale

Deuxième étape : Une fois identifié, Vtiger affiche la page d'accueil

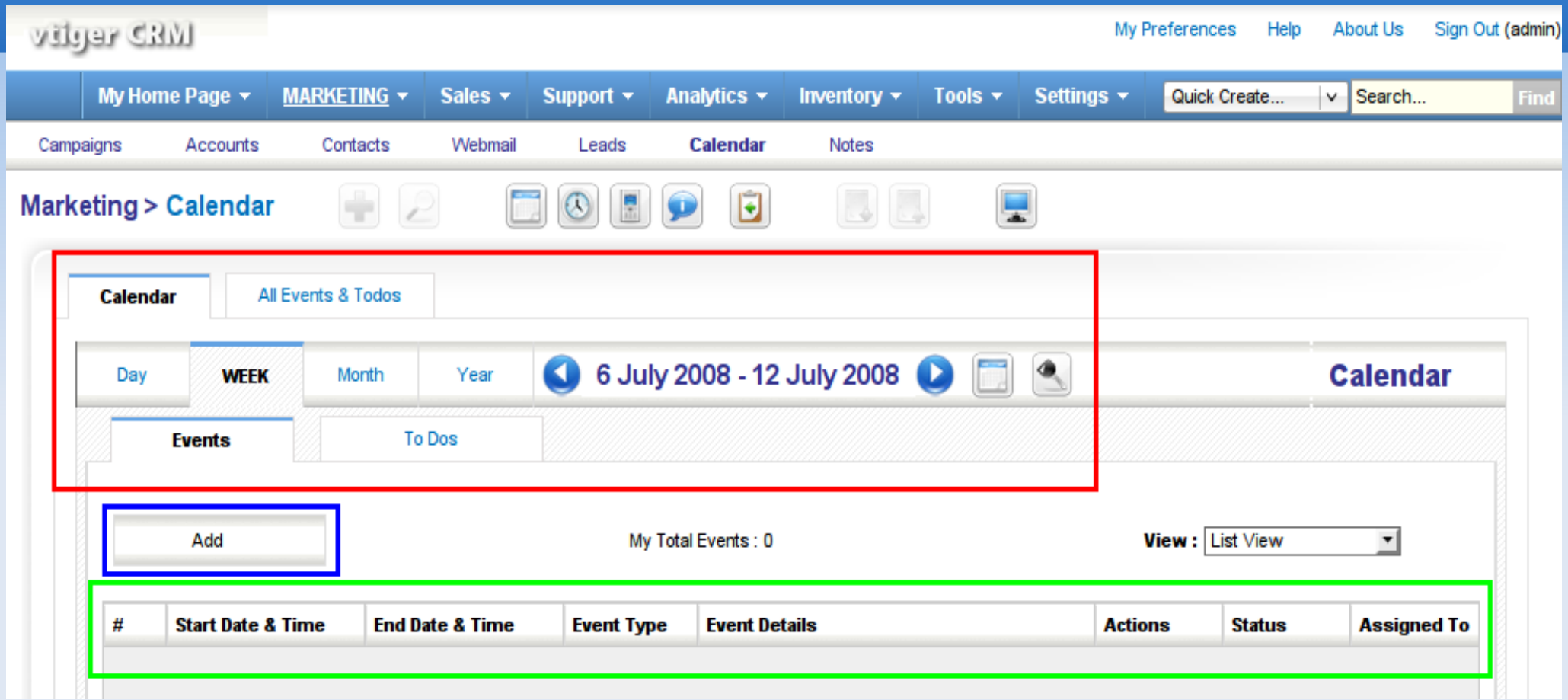
VTigerCRM



- **Les menus (dans les rectangles rouge et vert) : ils permettent de naviguer et de se répérer dans le logiciel.**
- **Les outils (dans les rectangles bleu et violet) : ils permettent d'utiliser le logiciel et de lui faire réaliser des actions (par exemple : créer une facture)**

- <u>Dans le rectangle rouge :</u> les menus principaux. Chaque menu principal déroule une liste de sous-menus
- <u>Dans le rectange vert :</u> les sous menus (ici : les sous-menus du menu MARKETING)
- <u>Dans le rectangle bleu :</u> les outils d'administrations (paramètres personnels, aide, etc.)
- <u>Dans le rectangle violet :</u> les outils contextuels (qui sont les outils relatifs au menu dans lequel l'utilisateur se trouve)

VTigerCRM



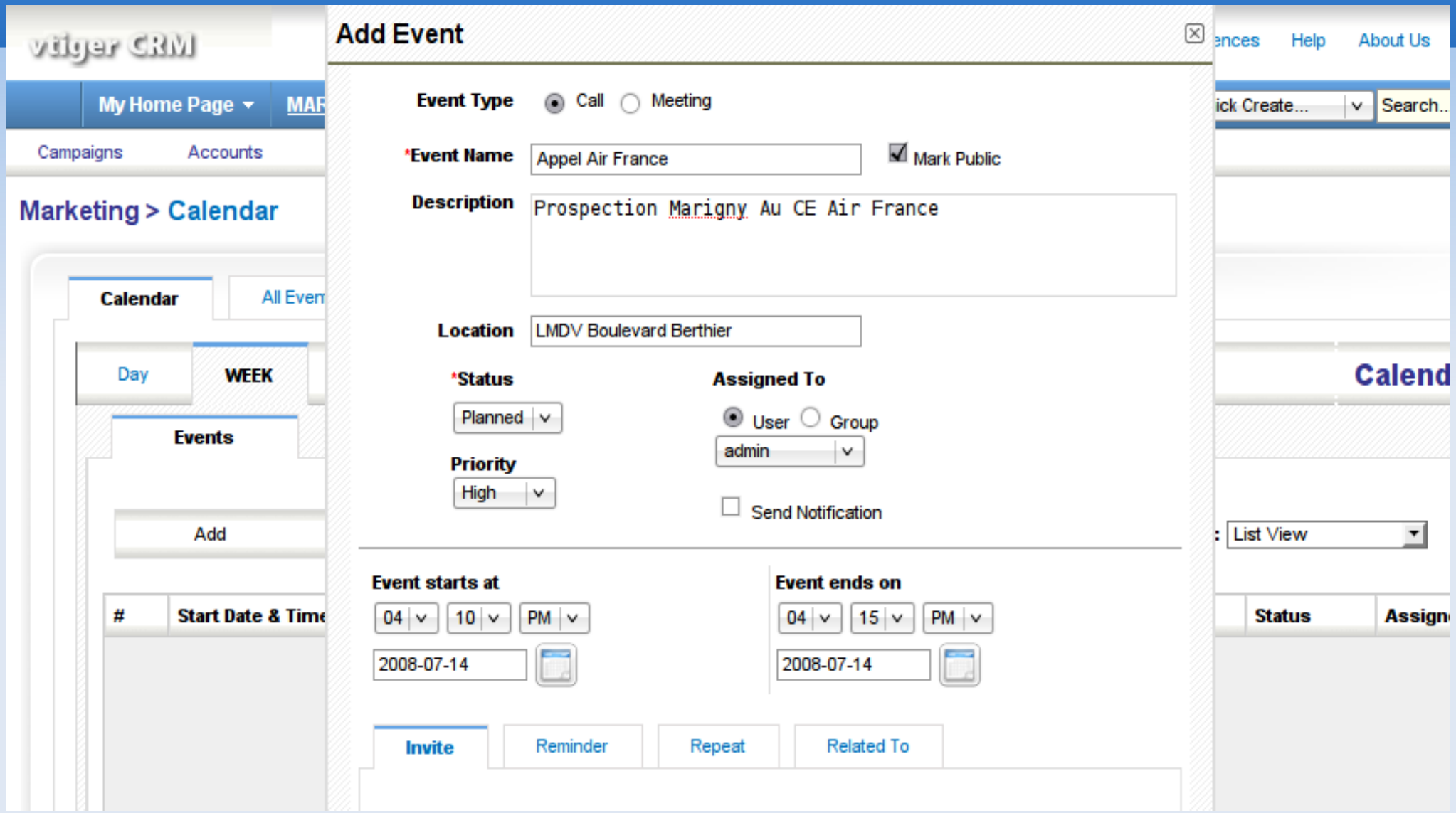
Le calendrier : Résumé de l'activité prévue (rendez-vous et prospections)

•<u>Dans le rectangle rouge :</u> Le calendrier est organisé par dates, par événenements ou par activités prévues (”To Dos”).

•<u>Dans le rectangle vert :</u> La liste des événements, organisée dans un tableau (on voit les différentes colonnes, qui permettrons de classer selon le critère voulu ces événements)

•<u>Dans le rectangle bleu :</u> le bouton sur lequel cliquer afin de créer un nouvel événement.

VTigerCRM



Création d'un nouvel événement

Après avoir cliqué sur le bouton de création d'un nouvel événement, un fenêtre s'ouvre, vous invitant à remplir différents champs (seuls le nom de l'événement et son status sont des champs à remplir obligatoirement)

VTigerCRM

vtiger CRM

My Preferences Help About Us Sign Out (admin)

My Home Page | MARKETING | Sales | Support | Analytics | Inventory | Tools | Settings | Quick Create... | Search... | Find

Campaigns Accounts Contacts Webmail Leads Calendar Notes

Marketing > Email

Compose | Incoming Mail Server Settings | vtiger Webmail Client

Email Folders

- Inbox
  - Qualified Mails (As Contacts)
  - My Mails
- Sent Mails
  - All Mails
  - To Contacts
  - To Accounts
  - To Leads
  - To Users

All Mails

Delete | Search | in Subject | Find

Subject	Sender	Date Sent
No Records Found		

Gestion des emails

Une interface complète permet de gérer ses emails (à la manière de Microsoft Outlook ou de Mozilla Thunderbird) : on peut créer, recevoir et ranger ses emails dans Vtiger.

VTigerCRM

vtiger

Home | Products | **Downloads** | Support | Buy | Partners | Company | Community | Forums | Blog

vtiger CRM - 5

- Overview
- Features
- Live Demo
- Download
- Screenshots

Plugins & Add-ons

- Outlook Plugin
- Office Plugin
- Thunderbird Ext.
- Customer Portal

Downloads

vtiger CRM 5.0.4

Release Date - Mar 11, 2008	
Windows	Download (32.5 MB/exe) | Installation Manual
Linux	Download (49.8 MB/bin) | Installation Manual
Source	Download (12.4 MB/tar.gz)
v5.0.0 Patch 4	Download (9.25 MB/zip) - For 5.0.0 and 5.0.3 versions

vtiger CRM 5.0.4 - Add Ons

Release Date - Mar 11, 2008		
vtiger Outlook Plug-in		Windows (1.8 MB/exe) | User Manual
vtiger Office Plug-in		Windows (3.1 MB/exe) | User Manual
vtiger Thunderbird Extension	-	Download (111 KB/xpi) | User Manual
vtiger Customer Portal	-	Download (116 KB/ZIP) | User Manual
vtiger Web Forms	-	Download (152 KB/ZIP) | User Manual
vtiger Firefox Toolbar	-	Download (106 KB/xpi) | User Manual

Publipostage et campagnes de mails (publimailing ou emailing de masse)

Le site internet officiel de VtigerCRM propose gratuitement des plugins et des manuels d'utilisation pour faire du publipostage à l'aide des logiciels Outlook et Microsoft Office (mais également Firefox et Thunderbird).

VTigerCRM

La gestion commerciale dans VtigerCRM

Vtiger permet de gérer l'activité de l'entreprise :

•Un inventaire des produits à vendre peut être fait

•Chaque produit peut être associé à un fournisseur (”vendor” en anglais)

•Chaque acheteur ou client doit avoir une fiche client (on parlera de compte client ou ”account” en anglais)

•Chaque vente (ou ordre de vente) associe une liste de produits et un client

•Une facture peut être directement associée à une vente (auquel cas une grande partie des champs se rempliront instantanément)

•Une interface de gestion des négociations ou des possibilités de ventes est intégrée (ce qu'on appelle les ”leads”) : en fait, cela représente ce qui peut déboucher sur une vente, mais est pour l'instant au stade de prospection ou de négociation chez le client

•Plusieurs contacts peuvent être associés à un seul compte : par exemple, si l'entreprise est en relation avec plusieurs personnes d'une même entreprise

•Chaque fiche (compte client, contact, fournisseur) permet d'ajouter des détails personnels (dans le champs ”description”), comme par exemple l'humeur ou les préférences culinaires du client.

VTigerCRM

vtiger CRM

My Preferences | Help | About Us | Sign Out (admin)

My Home Page | Marketing | Sales | Support | Analytics | INVENTORY | Tools | Settings | Quick Create... | Search... | Find

Products | Vendors | Price Books | Purchase Order | Sales Order | Quotes | Invoice

Inventory > Products

Delete | Showing 1 - 9 of 9 | Filters : All | New | Edit | Delete

	Product Name	Product Code	Commission Rate	Quantity In Stock	Qty/Unit	Unit Price	Action
	Vin Grand Cru		0.000	200.000	0.00	20	edit | del
	Vin Grand Cru		0.000	0.000	0.00	200	edit | del
	Vin Grand Cru		0.000	0.000	0.00	15	edit | del
	Vin Grands Crus Classés		0.000	0.000	0.00	30	edit | del
	Vin Grands Crus Classés		0.000	0.000	0.00	3000	edit | del
	Vin Grands Crus Classés		0.000	0.000	0.00	30	edit | del
	Vin Premiers Grands Crus		0.000	0.000	0.00	40	edit | del
	Vin Premiers Grands Crus		0.000	0.000	0.00	4000	edit | del
	Vin Premiers Grands Crus		0.000	0.000	0.00	45	edit | del

Delete | Showing 1 - 9 of 9

vtiger CRM 5.0.4

© 2004-2008 vtiger.com | Read License

L'inventaire des produits :

L'inventaire présente la liste des produit, en affichant entre autres la quantité en stock, le prix unitaire et le code produit (si on en a indiqué un lors de la création de la fiche produit).

VTigerCRM

vtiger CRM

My Preferences | Help | About Us

My Home Page | Marketing | Sales | Support | Analytics | INVENTORY | Tools | Settings | Quick Create... | Search...

Products | Vendors | Price Books | Purchase Order | Sales Order | Quotes | Invoice

Inventory > Products

Creating New Product

Basic Information | More Information

Save | Cancel

Product Information

*Product Name		Part Number	
Product Active	☑	Manufacturer	--None--
Product Category	--None--	Sales Start Date	(yyyy-mm-dd)
Sales End Date	(yyyy-mm-dd)	Support Start Date	(yyyy-mm-dd)
Support Expiry Date	(yyyy-mm-dd)	Website	http://
Vendor Name		Mfr Part No	
Vendor Part No		Serial No	
Product Sheet		GL Account	300-Sales-Software

Fiche de création d'un nouveau produit :

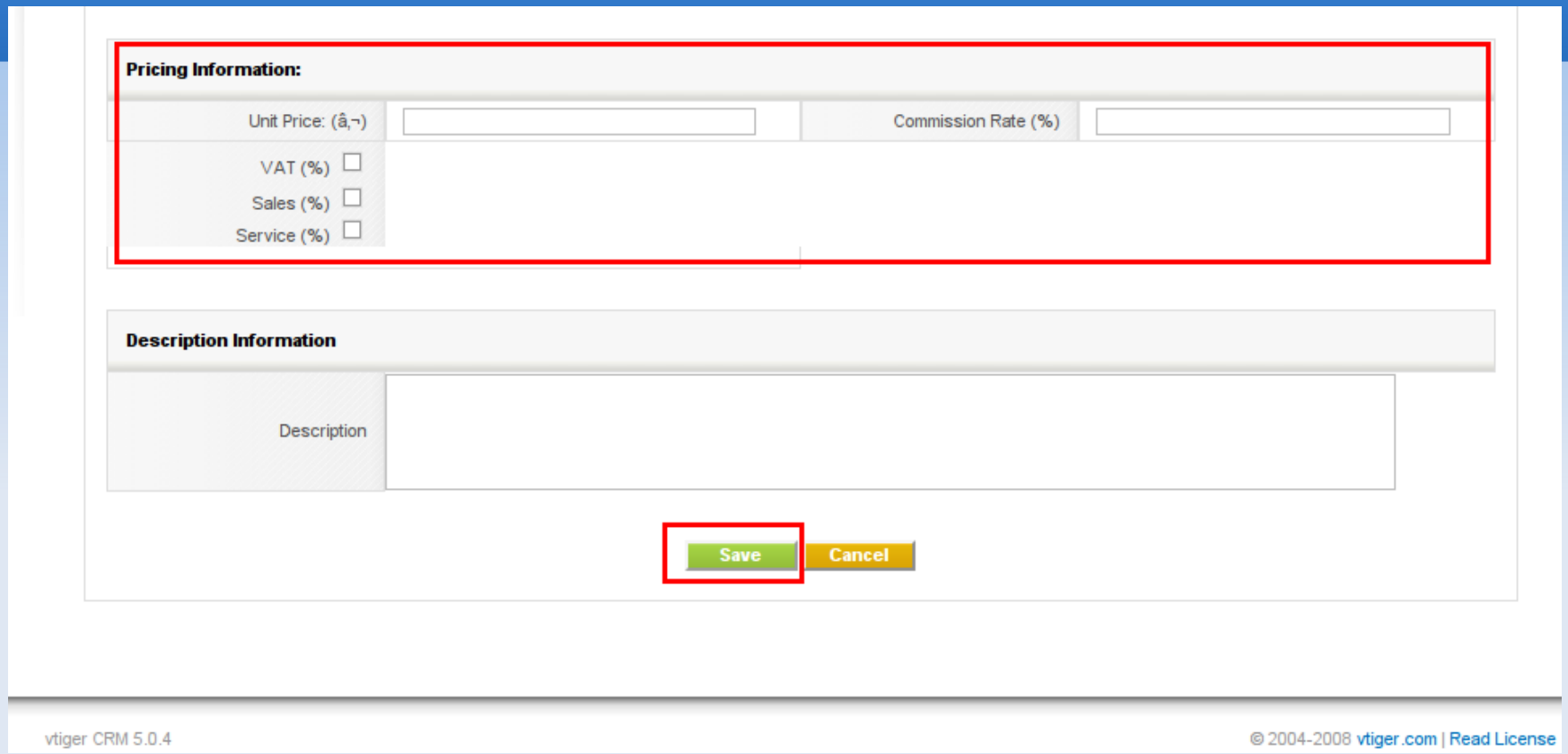
•On accède à cette fiche via le bouton représentant un ”+” vert (voir le rectangle violet).

•Un seul champ est obligatoire : celui du nom du produit

•On peut associer des dates de fin de vente et de fin de support pour un produit (un calendrier permet de cliquer sur la date que l'on souhaite)

•On peut également associer un fournisseur (”vendor”) très facilement au produit

VTigerCRM

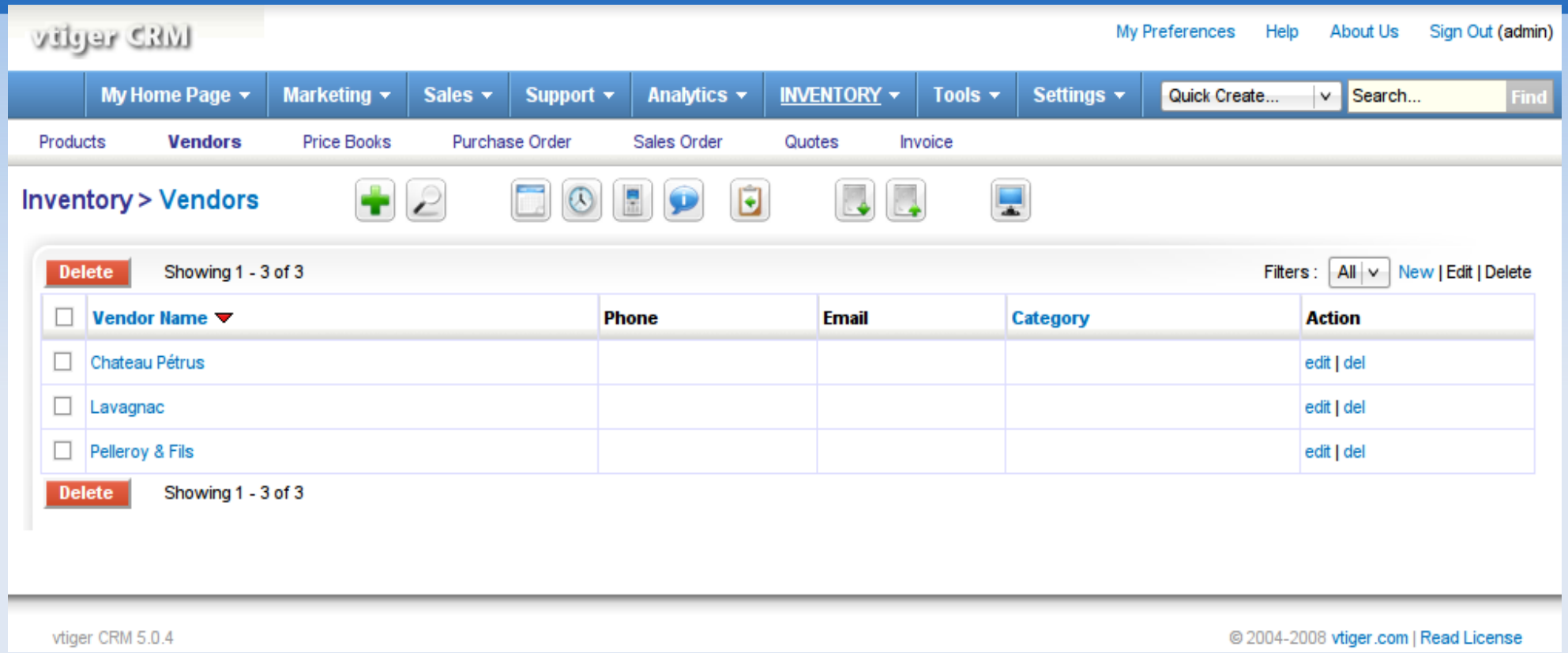


•A chaque produit, on peut associer un prix unitaire, mais également tout un panel d'informations sur ce prix (le taux de TVA par exemple ou encore la marge faite sur le produit).

•Plusieurs autres options (non montrées ici) permettent d'associer une image à un produit, la quantité disponible, et enfin la quantité de produits par unitées vendues).

•Avant de valider la fiche en cliquant sur ”Save”, on peut ajouter une description libre à ce produit (comme par exemple la liste des arguments de vente).

VTigerCRM



L'interface fournisseur :
Cette interface est simplement la liste des fournisseurs de l'entreprise. Elle permet notamment d'afficher des informations très intéressantes, comme la liste des produits vendus par fournisseurs.
On remarque également que dans cette liste, l'utilisateur a un accès rapide et simple à l'email et au numéro de téléphone du fournisseur.

VTigerCRM

vtiger CRM

My Preferences | Help | About Us | Sign Out (admin)

My Home Page | Marketing | Sales | Support | Analytics | INVENTORY | Tools | Settings | Quick Create... | Search... | Find

Products | Vendors | Price Books | Purchase Order | Sales Order | Quotes | Invoice

Inventory > Vendors

Creating New Vendor

Basic Information | More Information

Save | Cancel

Vendor Information:

*Vendor Name		Phone	
Email		Website	http://
GL Account	300-Sales-Software	Category	

Save | Cancel

vtiger CRM 5.0.4

© 2004-2008 vtiger.com | Read License

Création d'une fiche fournisseur :

•Une interface simple permet de créer très rapidement une fiche fournisseur. Seul le nom du vendeur est requis.

•On peut cependant ajouter un numéro de téléphone, une adresse email et un site internet, entre autres.

VTigerCRM

vtiger CRM

My Preferences | Help | About Us | Sign Out (admin)

My Home Page | Marketing | SALES | Support | Analytics | Inventory | Tools | Settings | Quick Create... | Search... | Find

Leads | Accounts | Contacts | Potentials | Quotes | Sales Order | Invoice | Products | Price Books | Notes | Calendar

Sales > Accounts

Delete | Change Owner | Send Mail | Mailer Export | Showing 1 - 5 of 5 | Filters : All | New | Edit | Delete

	Account Name	City	Website	Phone	Assigned To	Action
	Bistrot Romain				admin	edit | del
	Chez Louison				admin	edit | del
	La Cuillère d'Or				admin	edit | del
	La Sainte Dame				admin	edit | del
	Ritz				admin	edit | del

Delete | Change Owner | Send Mail | Mailer Export | Showing 1 - 5 of 5 | Create Mail Merge templates

vtiger CRM 5.0.4

© 2004-2008 vtiger.com | Read License

Les comptes clients :

•L'interface des comptes clients présente une liste de tous les clients

•Un accès rapide est donné à la ville, au site internet, au téléphone et à la personne qui a créé la fiche.

VTigerCRM

vtiger CRM

My Preferences Help About Us

My Home Page | Marketing | SALES | Support | Analytics | Inventory | Tools | Settings | Quick Create... | Search...

Leads | Accounts | Contacts | Potentials | Quotes | Sales Order | Invoice | Products | Price Books | Notes | Calendar

Sales > Accounts

Creating New Account

Basic Information | More Information

Save | Cancel

Account Information

*Account Name		Phone	
Website	http://	Fax	
Ticker Symbol		Member Of	
Email		Assigned To	User / Group: admin

Création d'un compte client :

Après avoir cliqué sur le bouton ”+” vert, on accède à la fiche de création d'un nouveau compte client.

•Seul le nom du compte est obligatoire

•On peut ajouter d'autres informations comme le téléphone, le site web, etc.

VTigerCRM

Custom Information — Informations personnelles

Gender: Male

Address Information | Copy Shipping address | Copy Billing address

Billing Address	Adresse de facturation	Shipping Address	Adresse d' envoi
Billing PO Box		Shipping PO Box	
Billing City		Shipping City	
Billing State		Shipping State	
Billing Postal Code		Shipping Postal Code	
Billing Country		Shipping Country	

Description Information

Description: Informations annexes sur le client

Vtiger permet aussi de rajouter des champs dans le logiciel (”Custom informations”), comme ici, avec un champs (sous forme de liste déroulante) pour connaître le sexe (homme ou femme) du client, et pouvoir ainsi adapter les campagnes de publipostage. On voit en dessous les champs d'adresses de facturation et de livraison ainsi que la description libre qui seront associés au client.

VTigerCRM

vtiger CRM

My Preferences | Help | About Us | Sign Out (admin)

My Home Page | Marketing | Sales | Support | Analytics | INVENTORY | Tools | Settings | Quick Create... | Search... | Find

Products | Vendors | Price Books | Purchase Order | Sales Order | Quotes | Invoice

Inventory > Sales Order

Creating New Sales Order

Basic Information | More Information

Save | Cancel

Sales Order Information

*Subject		Potential Name	
Customer No		Quote Name	
Purchase Order		Contact Name	
Due Date	2008-07-11 (yyyy-mm-dd)	Carrier	BlueDart
Pending		Status	Approved
Sales Commission		Excise Duty	
*Account Name		Assigned To	User / Group: admin

L'interface d'enregistrement des ventes :

•Toute vente doit être enregistrée, ce qui se fait dans Vtiger via les ”Sales Order”.

•A chaque ordre de vente doivent être obligatoirement associés un ”Subject” et un nom de compte (le client qui paye).

VTigerCRM

Sales Commission		Excise Duty	
*Account Name		Assigned To	User / Group: admin

Address Information		Copy Shipping address	Copy Billing address
* Billing Address		* Shipping Address	
Billing PO Box		Shipping PO Box	
Billing City		Shipping City	
Billing State		Shipping State	
Billing Postal Code		Shipping Postal Code	
Billing Country		Shipping Country	

Product Details					Tax Mode	individual
Tools	*Product Name	Qty In Stock	Qty	List Price	Total	Net Price
	[Clear Comment]				0.00	
				(-) Discount :	0	
				Total After Discount :	0.00	
				(+) Tax :	0	0.00

•De même, les adresses de facturation et de livraison sont obligatoires, mais elles peuvent être remplies automatiquement si ces adresses sont déjà inscrites dans la fiche client.

VTigerCRM

Product Details | Tax Mode: individual

Tools	*Product Name	Qty In Stock	Qty	List Price	Total	Net Price
	[Clear Comment]				0.00	
				(-) Discount :	0	
				Total After Discount :	0.00	
				(+) Tax :	0	0.00
	[Clear Comment]			0.00	0.00	
				(-) Discount :	0.00	
				Total After Discount :	0.00	
				(+) Tax :	0.00	0.00

Add Product

Net Total	0
(-) Discount	0.00
	0.00
	0.00
	0.00
	0.00

Set Discount for 0

- Zero Discount
- % of Price %
- Direct Price Reduction 0

Save Cancel

•Enfin, un total de la vente est fait.
•Chaque produit et le total peuvent faire l'objet d'un ”Discount” (une réduction), qui peut être soit un pourcentage du prix, soit une réduction brute ”Direct Price Reduction”.

VTigerCRM

vtiger CRM

My Preferences | Help | About Us | Sign O

My Home Page | Marketing | SALES | Support | Analytics | Inventory | Tools | Settings | Quick Create... | Search...

Leads | Accounts | Contacts | Potentials | Quotes | Sales Order | Invoice | Products | Price Books | Notes | Calendar

Sales > Invoice

Creating New Invoice

Basic Information | More Information

Save | Cancel

Invoice Information

*Subject	Vente	Sales Order	
Invoice No	INV1001	Customer No	
Contact Name		Invoice Date	2008-07-11 (yyyy-mm-dd)
Due Date	2008-07-11 (yyyy-mm-dd)	Purchase Order	
Excise Duty		Sales Commission	
*Account Name	Bistrot Romain	Status	Approved
Assigned To	User / Group: admin		

Interface de création des factures :

•Pour le client ou pour les archives, l'édition de facture est essentiel. Pour cela, on peut créer des factures (”invoices” en anglais).

•Une facture peut être créée instantanément en lui associant un ordre de vente, un fournisseur et un client.

VTigerCRM

Address Information		Copy Shipping address	Copy Billing address
* Billing Address		* Shipping Address	
Billing PO Box		Shipping PO Box	
Billing City		Shipping City	
Billing State		Shipping State	
Billing Postal Code		Shipping Postal Code	
Billing Country		Shipping Country	

Product Details						Tax Mode	individual
Tools	*Product Name	Qty In Stock	Qty	List Price	Total	Net Price	
	[Clear Comment]			(-) Discount :	0.00		
				Total After Discount :			
				(+) Tax :	0.00		

Add Product

Net Total	0.00
(-) Discount	0.00

De la même façon que pour la création d'un ordre de vente, la facture se remplit avec les même champs (ou bien automatiquement si les champs ont été remplis dans l'ordre de vente).

VTigerCRM

vtiger CRM

My Preferences | Help | About Us | Sign Out (admin)

My Home Page | Marketing | Sales | Support | Analytics | Inventory | Tools | Settings | Quick Create... | Search...

My Preferences

Viewing details about the user "Administrator "

View Audit Trail | Edit

1. User Login & Role

User Name	admin	Admin	on
Password	Change Password	Email	antvol@gmail.com
Status	Active	First Name	
Currency	Euro : â,¬	Last Name	Administrator
Default Lead View	Today	Role	CEO
Default Calendar View	This Week		

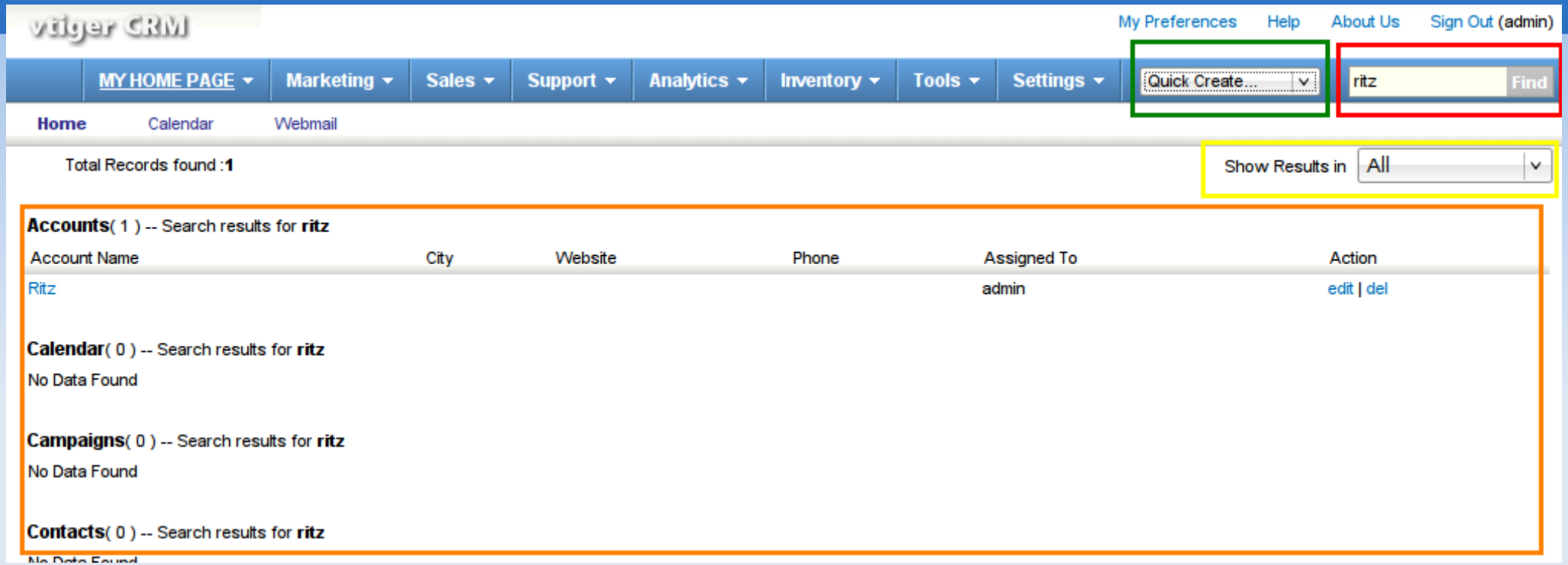
2. More Information

Title		Fax	
Department		Other Email	

Les préférences utilisateur :

Dans Vtiger, l'accès à la page des préférences se fait via le lien ”My Preferences” (voir le rectangle noir), et la modification de ces dernières via le bouton ”Edit” (dans le rectangle rouge). Un certain nombre d'informations relatives à l'identité de l'utilisateur sont modifiables dans ce panneau.

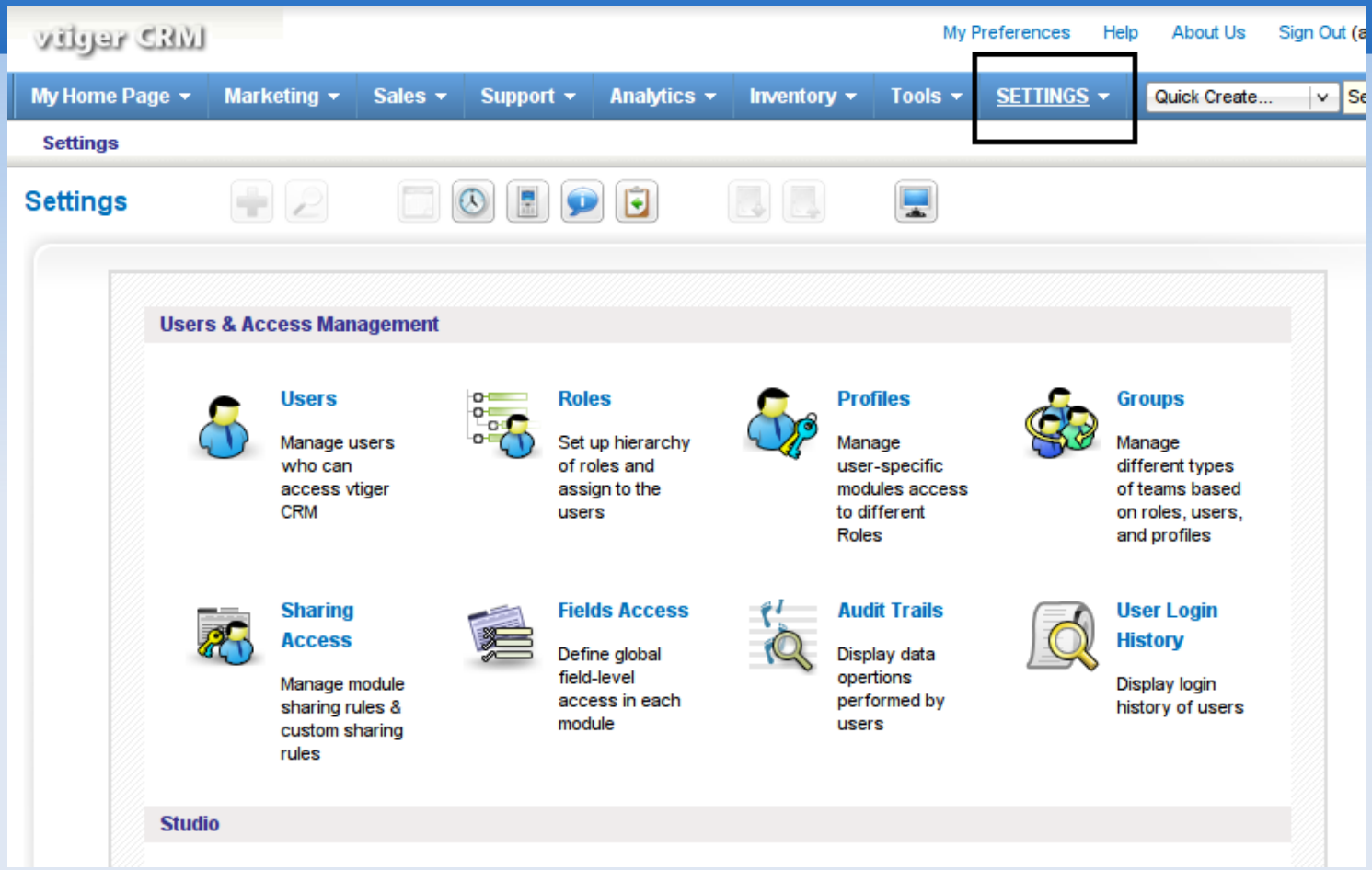
VTigerCRM



La barre de recherche :
Vtiger offre la possibilité de rechercher rapidement une expression dans toute la base de données. La barre de recherche se situe dans le rectangle rouge et les résultats dans le rectangle orange. On peut sélectionner les résultats que l'on veut afficher via une liste déroulante qui se situe dans le rectangle jaune.

La liste ”Quick Create”
Dans une utilisation régulière de Vtiger, on peut être amené à vouloir créer très rapidement un Compte Client, une Facture ou un Ordre de Vente. Pour cela, la barre ”Quick Create” permet un accès très rapide à ces actions.

VTigerCRM

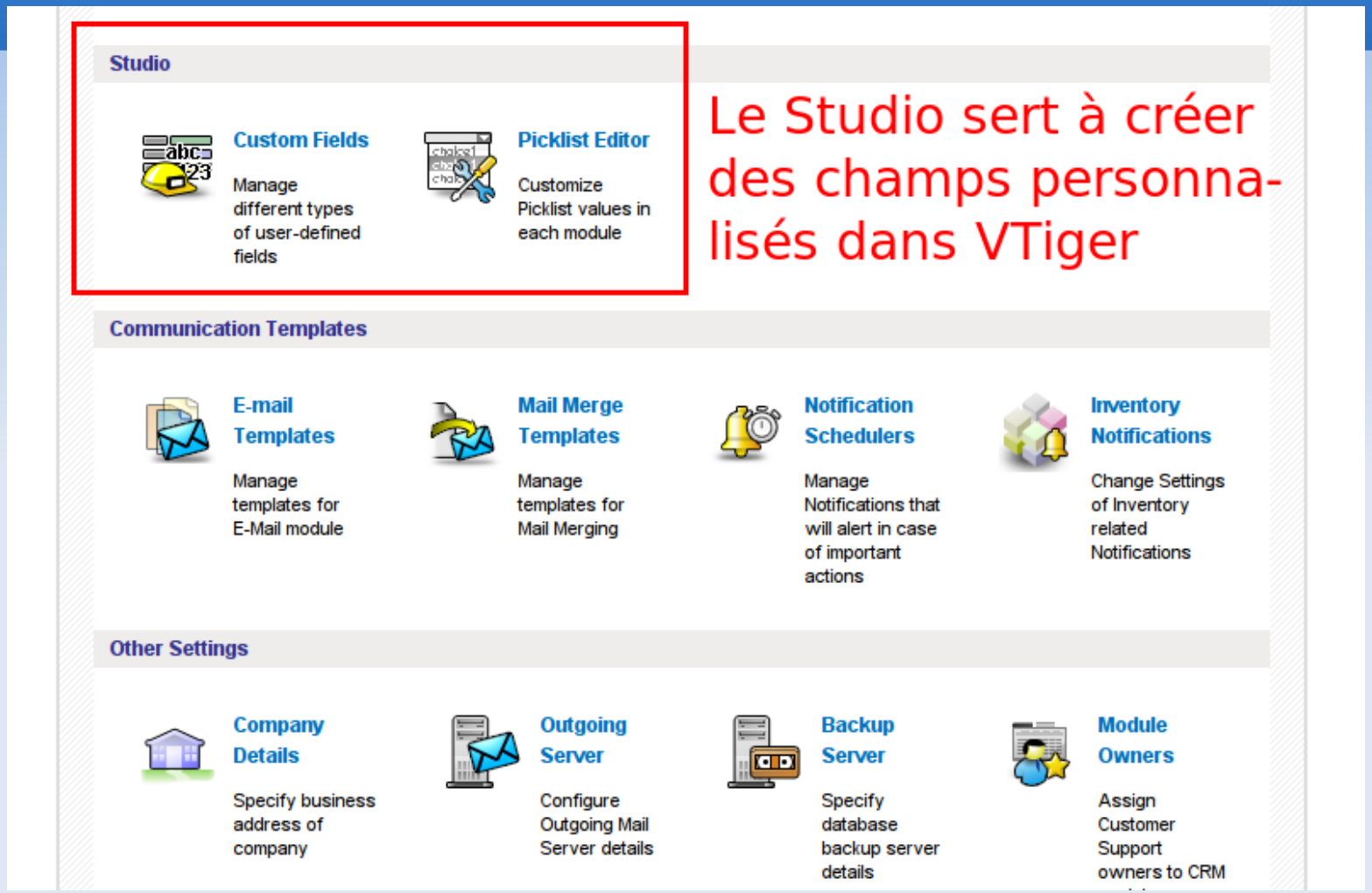


Les Settings :

L'interface de modification de Vtiger permet de configurer Vtiger pour toute l'utilisation que l'on peut en faire.

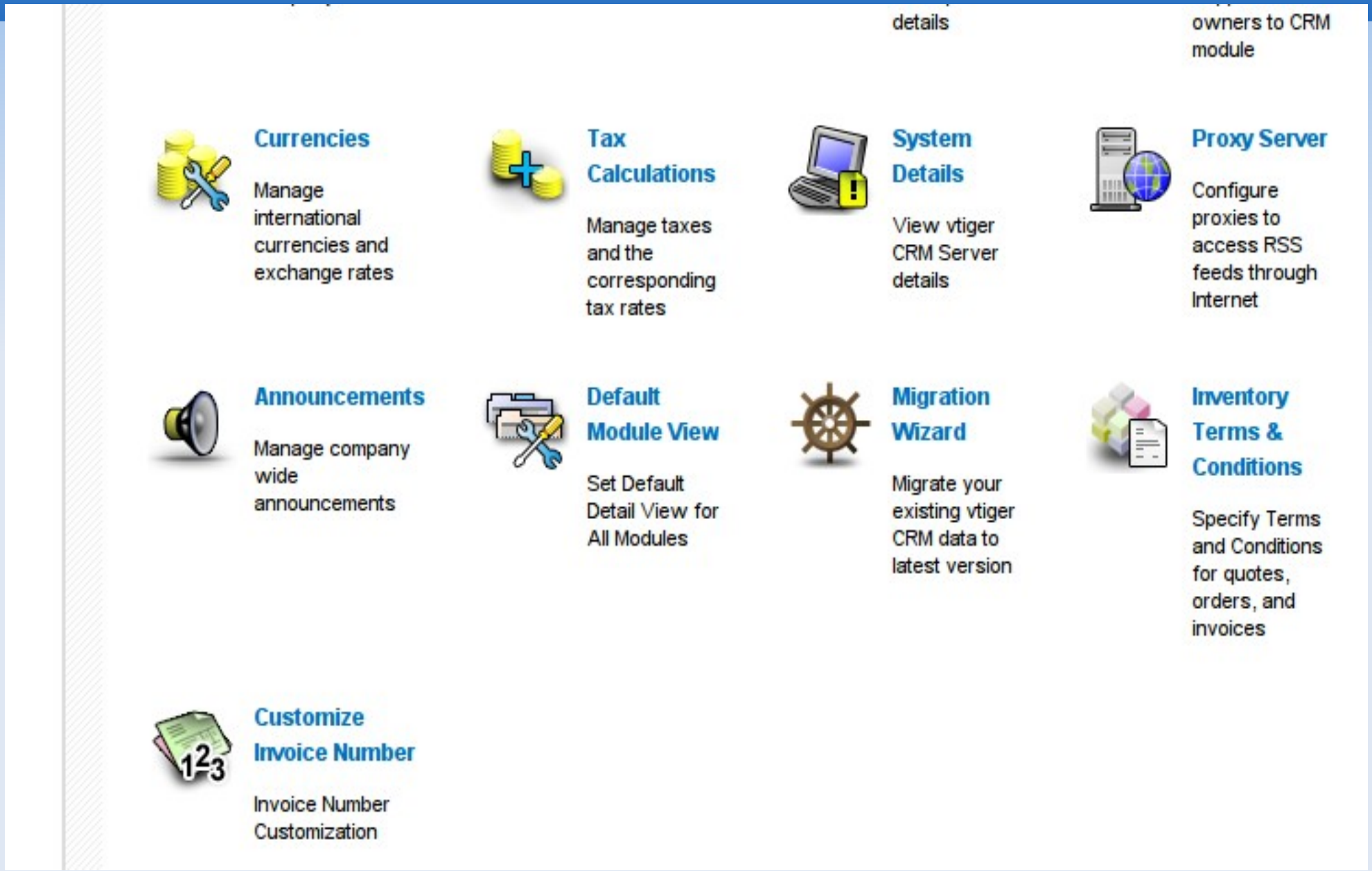
La page ci-dessus montre le bloc ”**Users & Access Management**”, qui permet le réglages des paramètres relatifs aux utilisateurs, aux rôles qu'ils jouent entre eux dans l'entreprise et aux droits qui leurs sont attribués dans le logiciel.

VTigerCRM



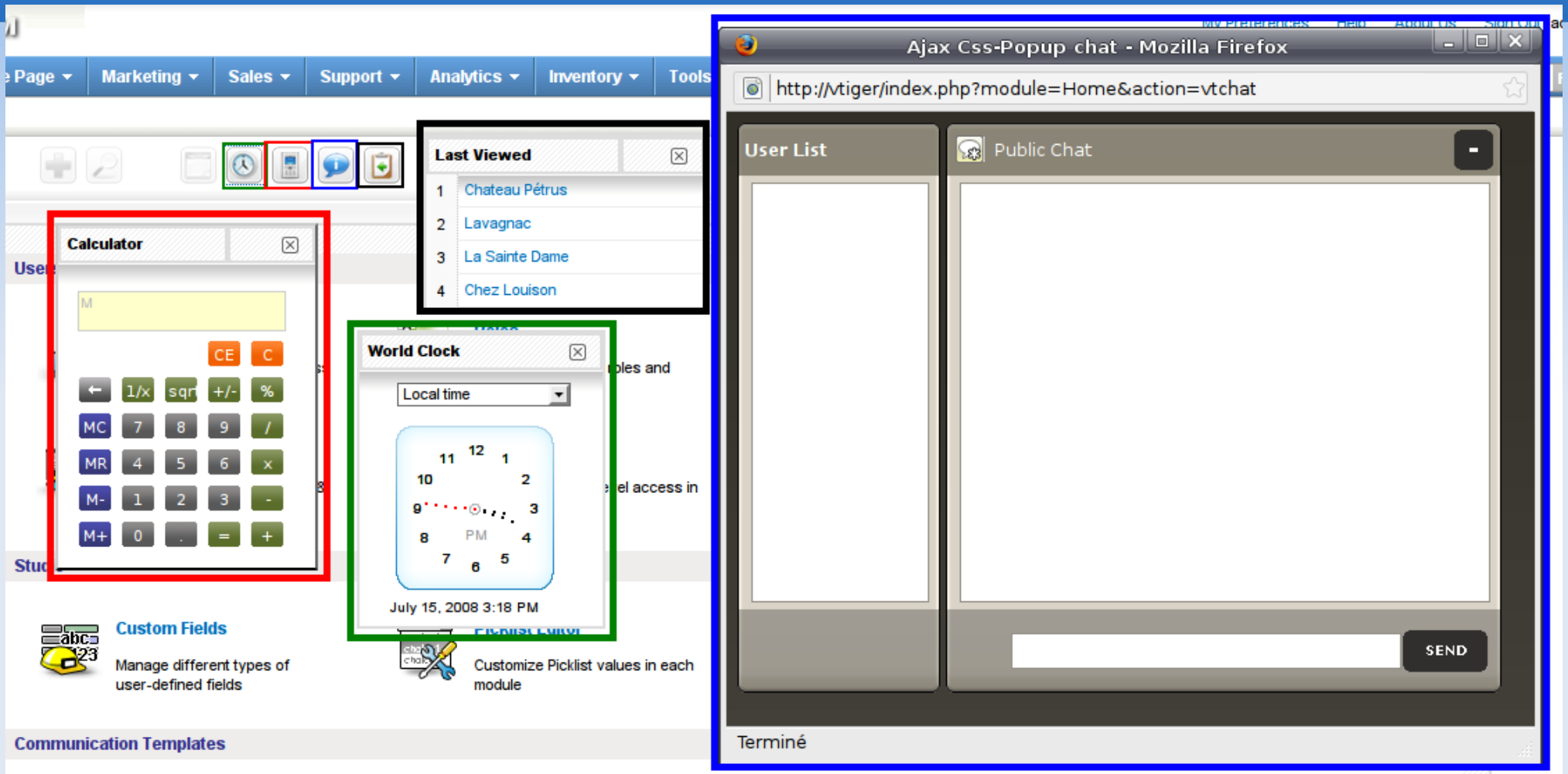
Si on dessend plus bas dans la page des Settings, on arrive au bloc ”**Studio**”, qui permet de modifier et de créer des champs dans Vtiger ; puis au bloc ”**Communication Template**”, qui sert notamment à gérer les alertes et les modèles de mails ; puis au blog ”**Other settings**” qui est utilisé pour gérer tout ce qui ne peut être classé dans les autres catégories, à savoir les sauvegardes de la base de données, les réglages relatifs à l'entreprise, le serveur de mail, etc.

VTigerCRM



Les dernières options listées dans ”Other settings”.

VTigerCRM



Les Popups :

Vtiger contient une calculatrice que l'on peut obtenir en cliquant sur le petit bouton dans la barre des outils contextuels (rectangles rouges), une horloge réglée sur l'heure mondiale (rectangles verts), un chat interne pour tous les utilisateurs simultanés de Vtiger (rectangles bleus) ainsi qu'une liste des derniers items visités (rectangles noirs).

VTigerCRM

Conclusion :

VtigerCRM est un outil très puissant permettant :

•De gérer l'emploi du temps de l'entreprise (via la gestion du calendrier, des appels, des rendez-vous, etc.)

•De gérer la clientèle et les stocks (via les interfaces de gestion des comptes client, des fournisseurs ainsi que des stocks)

•De gérer l'aspect commercial et vente de l'entreprise (Campagne de publipostage et e-mails, mais aussi ordres de vente et factures).

Présentation créée par Louis Volant le 16/07/2008