

Trier et faire des recherches dans les comptes clients avec VTigerCRM

 Créé le 12 août 2008 par Louis Volant. Tags : Vtiger, CRM, PGI

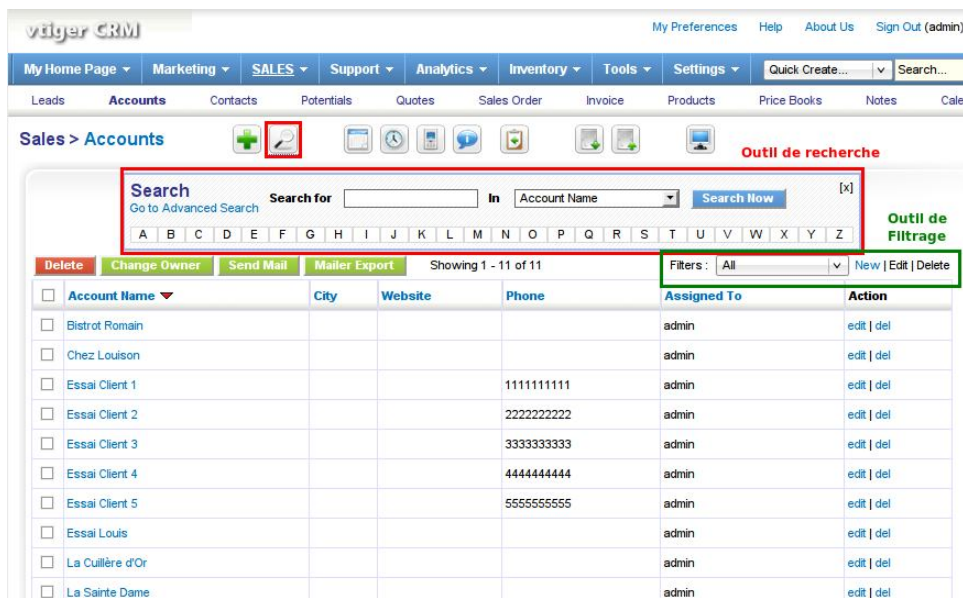
VTiger est un outil très complet qui permet de gérer un grande part de l'activité commerciale d'une PME. Dans le cadre d'une utilisation réelle, VTiger est amené à enregistrer un certain nombre de clients, et l'entreprise doit pouvoir, en conséquence, sélectionner rapidement et facilement une partie bien précise de sa clientèle.

Par exemple, une entreprise qui veut prévenir ses clients d'un évènement qui se tiendra dans un de ses magasins doit pouvoir ne prévenir que les clients qui habitent ou travaillent à proximité du magasin en question.

L'objet de ce tutoriel est donc le tri des comptes clients.

VTiger permet deux types de tris : un premier tri via l'outil de recherche, et un second tri via les filtres. Il faut bien comprendre que chaque outil permet d'arriver aux mêmes résultats, ils diffèrent simplement par leur rapidité d'utilisation en fonction de la situation et du besoin. Ainsi, la recherche est plutôt lente dans son utilisation : il faut choisir sur quel champs on veut rechercher un mot clef, puis entrer le mot clef. A l'inverse, les filtres sont eux très rapides dans leur utilisation, mais on a besoin d'être créés puis configurés, ce qui demande quelques minutes.

On peut considérer que les filtres sont comme des "recherches avancées" mises en favoris.

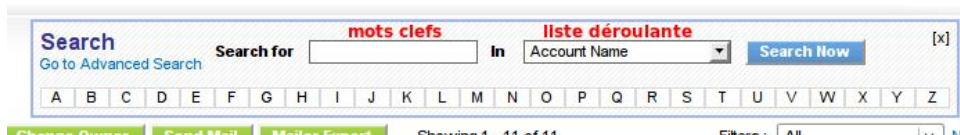


The screenshot shows the VTiger CRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for My Home Page, Marketing, SALES, Support, Analytics, Inventory, Tools, and Settings. Below this is a secondary navigation bar with tabs for Leads, Accounts, Contacts, Potentials, Quotes, Sales Order, Invoice, Products, Price Books, Notes, and Calendar. The main content area is titled "Sales > Accounts" and features a search box with a "Search Now" button and a "Go to Advanced Search" link. Below the search box is a table of accounts with columns for Account Name, City, Website, Phone, Assigned To, and Action. The table is filtered to show 11 results. A "Filters" dropdown is visible on the right side of the table, and a "New | Edit | Delete" link is also present.

Account Name	City	Website	Phone	Assigned To	Action
Bistrot Romain				admin	edit del
Chez Louison				admin	edit del
Essai Client 1			1111111111	admin	edit del
Essai Client 2			2222222222	admin	edit del
Essai Client 3			3333333333	admin	edit del
Essai Client 4			4444444444	admin	edit del
Essai Client 5			5555555555	admin	edit del
Essai Louis				admin	edit del
La Cuillère d'Or				admin	edit del
La Sainte Dame				admin	edit del

Pour résumer : dans le cas d'une recherche très simple, mieux vaut employer la recherche. Dans le cas de recherches assez compliquées mais récurrentes, mieux vaut utiliser les filtres.

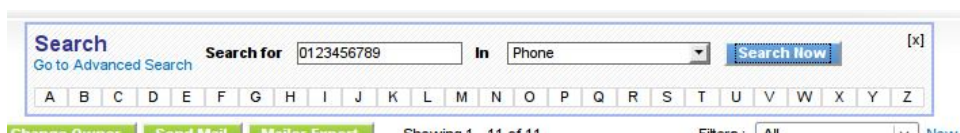
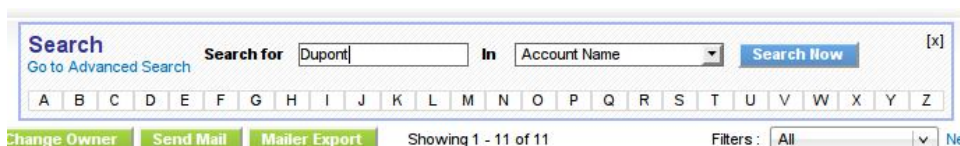
L'outil de recherche :



A première vue, l'outil de recherche est simple (auquel on accède en cliquant sur la loupe). Il se compose d'un champ dans lequel vous insérez le ou les mots clefs que vous souhaitez rechercher, puis d'une liste déroulante afin de choisir sur quel critère se portera votre recherche.

La liste déroulante offre un choix assez restreint de champs à choisir : Account Name (nom du compte), City (Ville), Website (site internet), Phone (numéro de téléphone), et Assigned To (A qui est assigné ce compte, dans le cas où les clients auraient un vendeur référent dans l'entreprise).

Ainsi, si vous voulez rechercher le client 'Dupont', vous entrerez 'Dupont' dans le champ, puis vous sélectionnerez 'Account' dans la liste déroulante et enfin vous cliquerez sur le bouton bleu 'Search Now'. Si, par contre, vous souhaitez chercher le client dont le numéro de téléphone est le '0123456789', vous entrerez '0123456789' dans le champs puis vous sélectionnerez 'Phone' dans la liste déroulante.



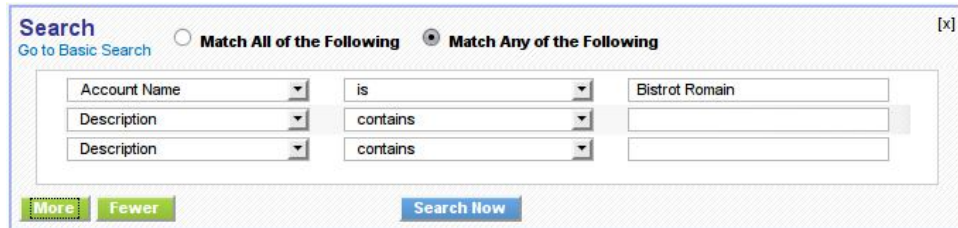
En fait, cet outil de recherche n'est que l'outil simplifié : en cliquant à gauche sur "Go to advanced search", on accède à l'outil complet de recherche, à savoir la recherche avancée.



Comme je l'ai écrit plus haut, il se présente avec deux listes déroulantes et un champs : la première liste déroulante sert à choisir à quel élément de la fiche compte-client s'appliquera la recherche, la seconde liste déroulante permet de sélectionner la contrainte (est ? contiendra ? ne contiendra pas ? commence par ? fini par ? etc.) qu'on souhaite utiliser entre le mot clef à insérer dans le champs suivant et la zone de la fiche client du champs précédent. Enfin, le champ situé juste après sert à entrer le ou les mots clefs que VTiger devra chercher.

La recherche avancée permet également de croiser un certain nombre de tris parallèlement : ainsi on pourra chercher tous les clients qui habitent telle ville ET tous les clients dont la date du premier rendez-vous (date of first meeting) est antérieure à telle date.

Pour rajouter un critère de recherche, il suffit de cliquer sur le bouton vert "More" (et pour supprimer un critère, il suffit de cliquer sur "Fewer").



The screenshot shows a search window titled "Search" with a close button "[x]". It has two radio buttons: "Match All of the Following" (unselected) and "Match Any of the Following" (selected). Below are three criteria rows, each with a dropdown menu, a relationship dropdown, and a text input field. The first row has "Account Name", "is", and "Bistrot Romain". The second and third rows have "Description", "contains", and empty fields. At the bottom are two green buttons: "More" and "Fewer", and a blue "Search Now" button.

Les croisements de recherches se règle juste au dessus : par défaut, l'outil est réglé sur "Match Any of the Following" (la recherche doit correspondre à au moins un des critères), mais on peut à la place vouloir le régler sur "Match All of the Following" (la recherche doit correspondre à tous les critères).

L'outil de filtrage :



Les filtres fonctionnent exactement comme les recherches. Ils sont différemment présentés, ils peuvent être enregistrés, mais les différences s'arrêtent là.

Et pourtant, dans son utilisation rapide, un filtre se révèle très rapide : en un seul clic, vous pouvez trier ce que vous voulez parmi les compte clients. Par exemple, en un seul clic, l'utilisateur aura cliqué sur le filtre "New This week" qui affichera les comptes clients qui ont été créés il y a moins d'une semaine.

L'utilisation des filtres est donc très simple. Leur création et leur configuration n'est pas plus compliquée que l'utilisation de la recherche avancée. La création d'un filtre se fait en cliquant sur 'New', la modification en cliquant sur 'Edit'. Le dernier bouton, 'Delete', sert à supprimer un filtre.

Cliquer sur un des deux premiers boutons vous amène dans l'interface de configuration d'un filtre.

Dans l'interface de configuration, les choix ne sont pas très nombreux : vous devez d'abord rentrer le "View name", puis en dessous, vous pouvez choisir l'affichage de la liste des comptes clients. C'est à dire que les filtres permettent de personnaliser la façon dont vous souhaitez voir les comptes affichés (vous choisissez les "columns", c'est à dire le nombre d'information par compte à afficher). Si vous ne souhaitez rien changer à l'affichage original, ne modifiez rien ici.

En dessous, vous arrivez sur l'interface de configuration du filtre : vous pouvez constater qu'il y a deux onglets. Par défaut, celui affiché est le "Standard Filters". Dans cet onglet, on peut simplement configurer "Simple Time Filter", c'est à dire un filtre sur le temps. Je vous conseille donc de cliquer sur le deuxième onglet : "Advanced Filters", qui vous affiche une interface familière : elle est très proche de celle de la recherche avancée.

Comme pour la recherche avancée, la première liste déroulante vous permet de sélectionner sur quel critère vous souhaitez effectuer le tri, la seconde liste déroulante vous demande la contrainte (contient, ne contient pas, plus que, moins que, etc.) et le dernier champ vous

sert à insérer vos mots clefs ou chiffres. Vous pouvez répéter cette opération sur chaque ligne, ce qui créera des recherches (ou des filtres, plus exactement) croisés. Une fois que la configuration totale est terminée, cliquez sur 'Save' pour sauvegarder votre filtre.

Il sera disponible juste après dans la l'interface d'affichage de la liste des comptes clients, avec les autres filtres.

* * *

En résumé, on voit bien que les deux outils sont finalement très proches dans leur utilisation, mais différent par leur rapidité d'exécution : la recherche est assez lente mais s'utilise directement, alors que le filtre, s'il est très rapide dans son utilisation, demande quelques minutes pour être bien configuré.

Ainsi, je pense que les filtres sont davantage à utiliser pour réaliser des recherches assez régulières, alors que l'outil de recherche ne doit s'appliquer qu'aux recherches ponctuelles.