

Mode Opérateur : intégration des documents dans la Gestion électronique des documents (GED) du PGI

LE PGI permet

- *L'intégration de documents de tous types (traitement de texte, tableur, PDF, images,...) dans les fiches clients,*
- *la création de documents directement depuis le PGI (mails, lettres...)*
- *la création d'«actions » telles que les prises de rendez-vous, les coups de téléphone, les visites, etc, dans la fiche du client*

permettant ainsi de mettre en place une véritable Gestion de la Relation Client (GRC ou CRM¹) .

Ce mode opératoire ne s'intéresse qu'à l'intégration de documents externes dans le PGI.

Intégrer un document externe à la GED client

- ⇒ Ouvrir la fiche du Tiers :
 - ⇒ menu Ventes, Fichiers, Clients/Prospects
 - ou menu Relation Clients, Fichiers, Clients/Prospects
 - ou Clic Droit, Relation Clients/Prospects
- ⇒ Choisir le client, et ouvrir la fiche
 - ⇒ Outil Loupe
 - ⇒ GED

Renseigner la fiche

¹ CRM = Customer Relationship Management

⇒ Valider

Le document apparaît alors dans la liste de la GED pour ce client.

Autres actions possibles de relation client possibles à partir de la fiche

Vison 360° :
Donne une vue d'ensemble de tous les aspects du clients (opérations commerciales, actions, contacts, CA, en cours, etc)

Mail :
Envoi directement depuis le PGI d'un mail au contact principal.



Données complémentaires / Actions :
Pour créer, voir, modifier des « actions » de relations client (mails, contacts et entretiens téléphoniques, prise de rendez-vous, entretiens et suivi). Ces actions peuvent être prévisionnelles, en cours de réalisation, réalisées...

Contacts :
Définir les contacts au sein de l'entreprise cliente, avec leur adresses, téléphones, mails, leur fonction, etc....

Données complémentaires / chaînage
Permet de définir une suite d'actions à mener, lier des actions entre elles, de définir une chronologie...

Courriers :

Permet de rédiger des lettres, à partir de lettres type qui sont créées et enregistrées dans le dossier PGI de l'entreprise.

Gestion des lettres type :
Création, modification, enregistrement
Consulter l'aide en ligne pour la gestion des maquettes