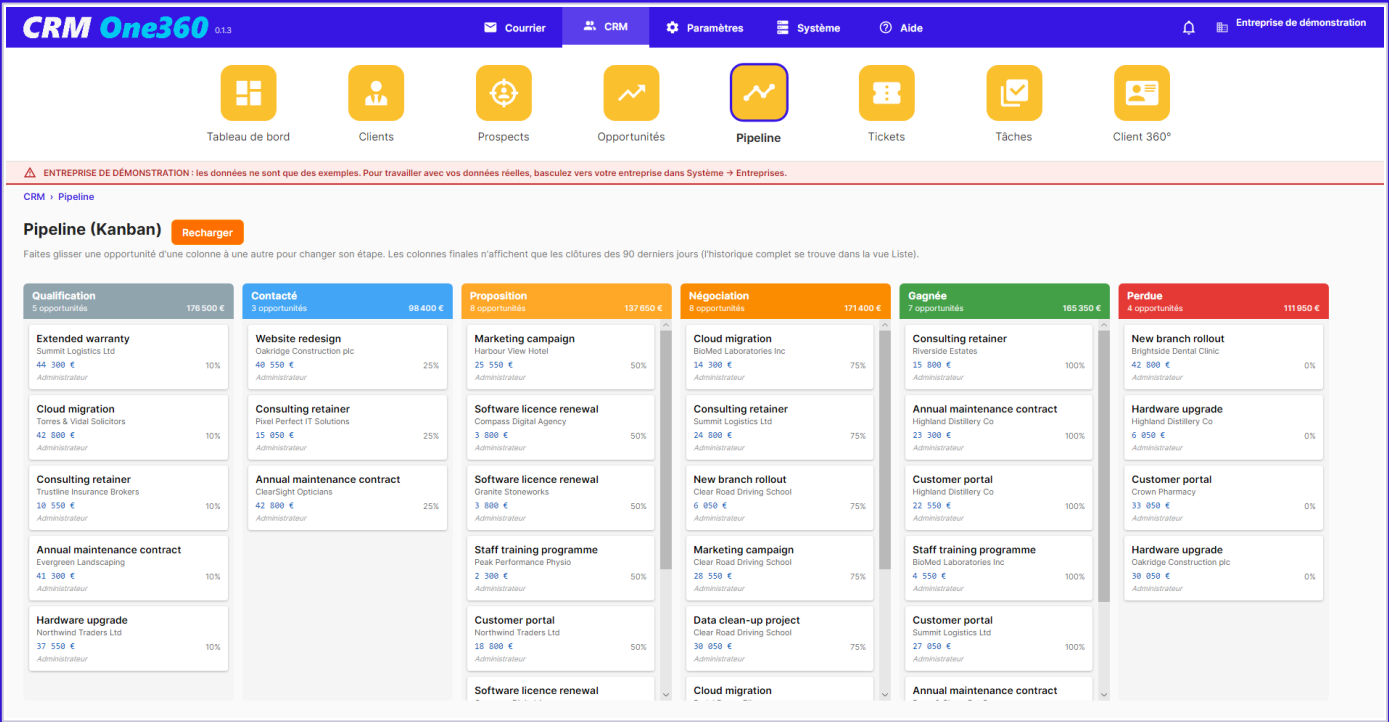


Manuel d'utilisation de CRM One360

Guide pas à pas de tous les écrans du programme

Version 0.1.3 · octobre 2026



Sommaire

1	Premiers pas	page 3
2	Clients et prospects	page 10
3	Ventes	page 22
4	Support et tâches	page 27
5	Courrier	page 33
6	Paramètres	page 44
7	Claude, votre assistant IA	page 51
8	Système	page 55
9	Installation et aide	page 62

1

Premiers pas

Comment se connecter à CRM One360, comment la fenêtre est organisée et comment fonctionnent les listes. Tout ce qui est expliqué ici vaut pour le reste du programme.

Dans ce chapitre

- Ce qu'est CRM One360 et ce qu'est l'entreprise DEMO
- Se connecter
- La fenêtre principale
- Utiliser les listes
- Langue et mot de passe
- Changer d'entreprise

Bienvenue dans CRM One360

CRM One360 est un CRM avec messagerie intégrée pour les petites et moyennes entreprises. Clients, prospects, opportunités, tickets de support, tâches et tous les e-mails que vous échangez avec eux sont réunis dans un seul programme.

Tout au même endroit

La barre du haut comporte cinq modules : Courrier, CRM, Paramètres, Système et Aide. Chaque module a ses propres écrans, que vous ouvrez avec les grandes icônes sous la barre.

L'entreprise DEMO

À l'installation, le programme crée une entreprise de démonstration remplie de données d'exemple : clients, prospects, opportunités, tickets, tâches et e-mails. Servez-vous-en pour vous entraîner sans crainte. Toutes les images de ce manuel proviennent de l'entreprise DEMO.

Votre entreprise

L'assistant d'installation crée aussi votre propre entreprise, vide. Pour travailler avec elle, changez d'entreprise dans Système → Entreprises (expliqué à la fin de ce chapitre). Tant que vous êtes dans l'entreprise DEMO, une bande rouge vous le rappelle sur chaque écran.

Le courrier relié au CRM

Chaque e-mail reçu d'un client, d'un prospect ou d'un contact, ou envoyé à l'un d'eux, est relié automatiquement à sa fiche. Tout l'historique de la conversation est visible dans la vue Client 360°.

Claude, votre assistant IA

Avec Claude Desktop installé, vous pouvez interroger votre CRM avec vos propres mots. Un administrateur décide de ce que Claude a le droit de faire (chapitre 7).

Se connecter

Où : à l'ouverture de CRM One360

The screenshot shows the login interface for CRM One360. The title 'CRM One360' is at the top in white and blue text, with 'v0.1.3' in the top right corner. The login form is a white box with five numbered orange circles indicating the steps: 1. 'Entreprise' (Company) dropdown menu showing 'Entreprise de démonstration DEMO'; 2. 'Utilisateur' (User) dropdown menu showing 'admin Administrateur'; 3. 'Mot de passe' (Password) text input field with placeholder 'Entrez votre mot de passe'; 4. 'Se connecter' (Login) orange button; 5. 'Mot de passe oublié ?' (Forgot password?) link. Below the form, 'CRM One360' and 'CRM avec messagerie intégrée' are displayed in small text.

À quoi ça sert

C'est la porte d'entrée. Chaque personne se connecte avec son propre utilisateur, et le programme mémorise la dernière entreprise avec laquelle elle a travaillé.

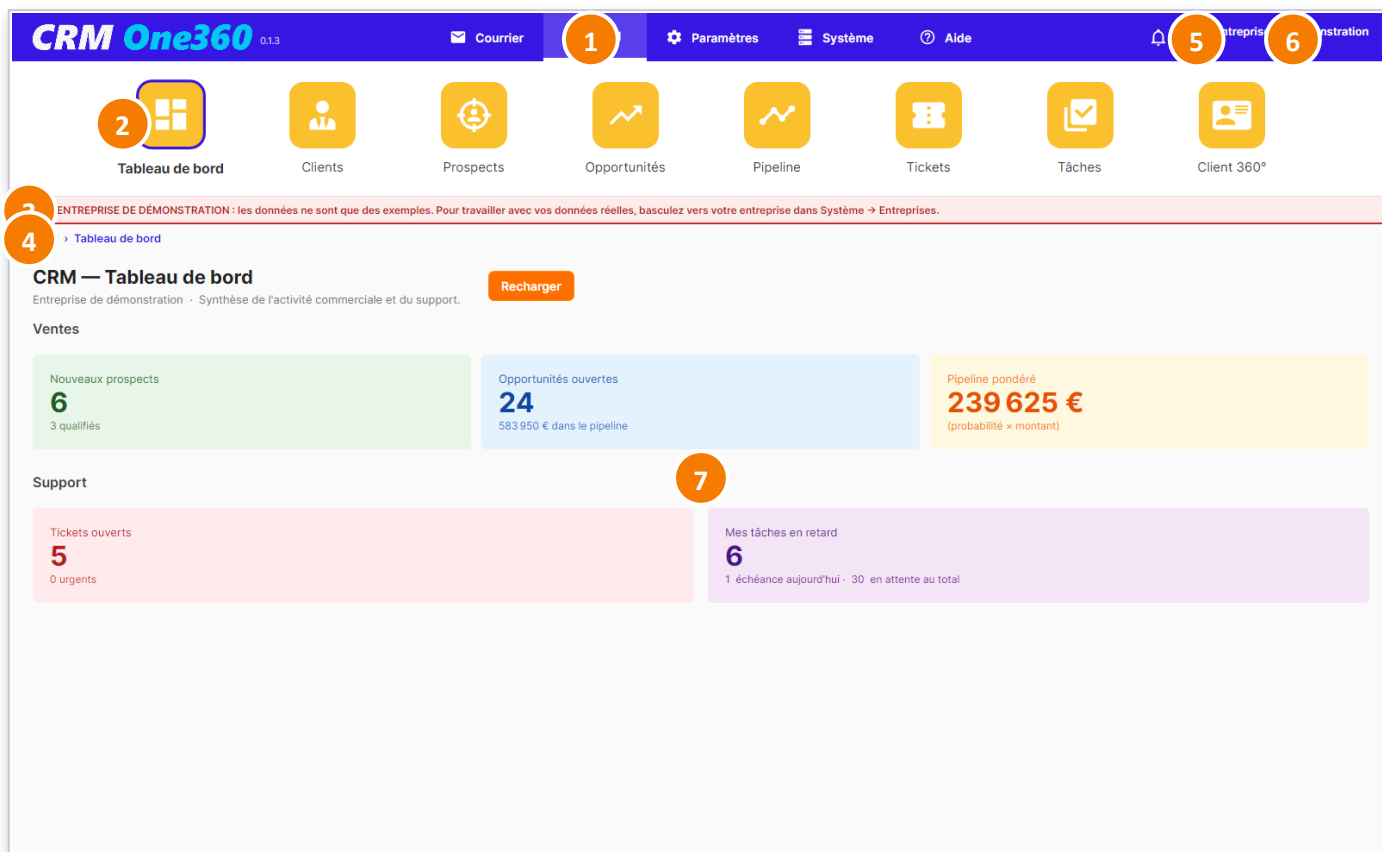
Utilisation

- 1 Vérifiez l'entreprise. Si vous en avez plusieurs, choisissez celle avec laquelle vous allez travailler.
- 2 Choisissez votre utilisateur.
- 3 Tapez votre mot de passe.
- 4 Cliquez sur « Se connecter » (ou appuyez sur Entrée).
- 5 Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, cliquez sur « Mot de passe oublié ? » et suivez les instructions.

Conseil : Juste après l'installation, le programme se connecte tout seul avec l'utilisateur créé dans l'assistant.

La fenêtre principale

Où : elle s'affiche après la connexion



À quoi ça sert

Tous les écrans s'ouvrent d'ici : choisissez le module en haut, l'écran en dessous et travaillez au centre.

Utilisation

- 1 Barre des modules : Courrier, CRM, Paramètres, Système et Aide.
- 2 Écrans du module choisi. Cliquez sur une icône pour ouvrir l'écran ; celui qui est ouvert a un cadre de couleur et un texte en gras.
- 3 Bande rouge DEMO : elle rappelle que vous êtes dans l'entreprise de démonstration.
- 4 Chemin : le module et l'écran où vous vous trouvez.
- 5 Cloche : les notifications qui vous concernent : rappels de tâches, clients qui vous ont été affectés, e-mails de clients sans réponse, e-mails qui n'ont pas pu être envoyés...
- 6 L'entreprise dans laquelle vous travaillez. Vérifiez-la avant de saisir des données.
- 7 Zone de travail : la liste ou le formulaire de l'écran.

Utiliser les listes

Où : n'importe quelle liste, par exemple CRM → Clients

CRM One360 0.1.3 Courrier CRM Paramètres Système Aide Entreprise de démonstration

Tableau de bord Clients Prospects Opportunités Pipeline Tickets Tâches Client 360°

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

CRM > Clients

Clients

32 client(s) dans « Entreprise de démonstration ».

Code	N° d'identification fiscale	Raison sociale	E-mail	Actif
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc.	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Languages	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear-architects.example	☒

Nouveau Modifier Recharger

À quoi ça sert

Toutes les listes fonctionnent de la même façon : elles affichent les enregistrements de l'entreprise, que vous ouvrez avec les boutons.

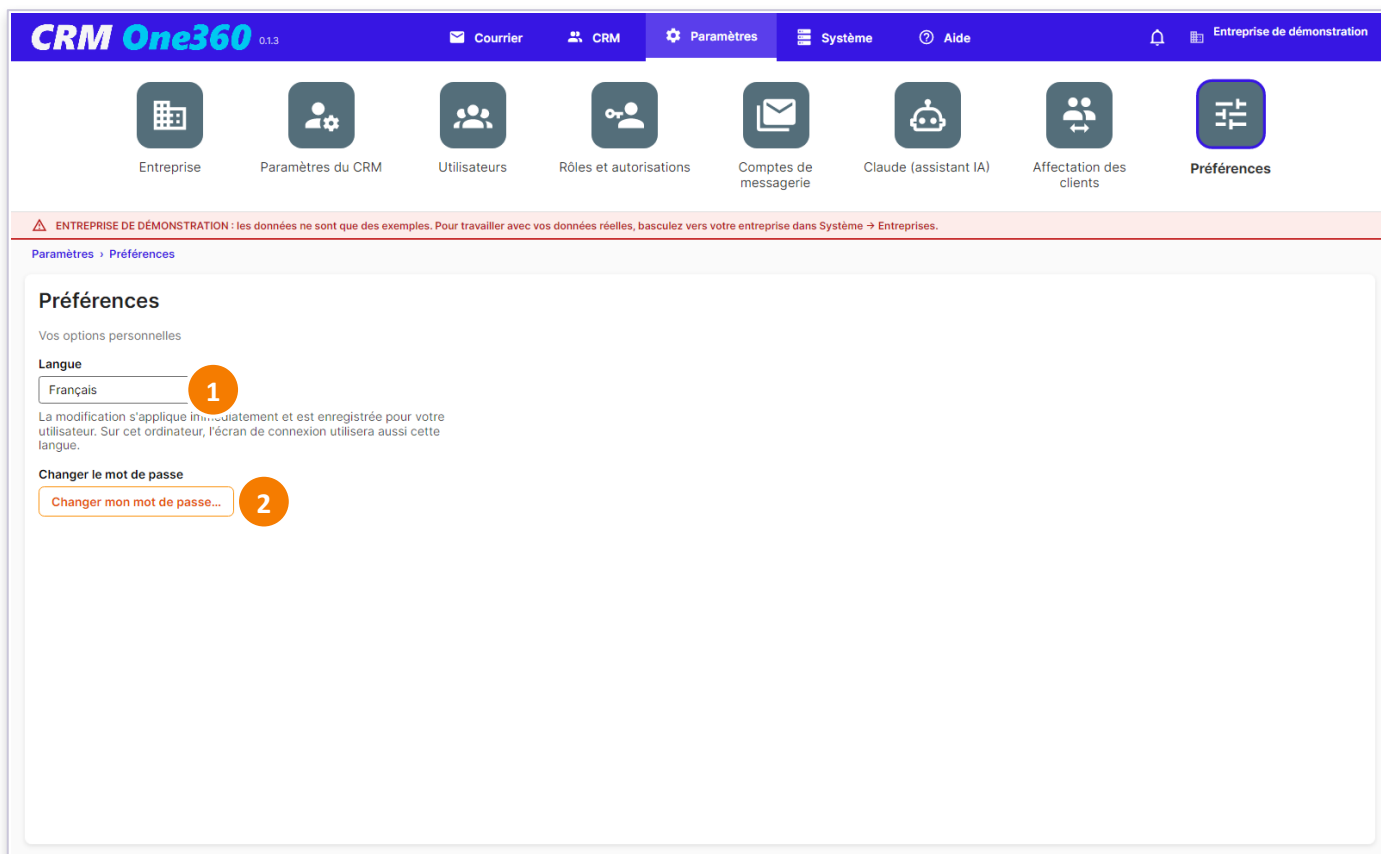
Utilisation

- 1 Cliquez sur l'en-tête d'une colonne pour trier selon cette colonne ; cliquez à nouveau pour inverser l'ordre.
- 2 Cliquez sur une ligne pour la sélectionner. Double-cliquez dessus pour l'ouvrir.
- 3 « Nouveau » crée un enregistrement.
- 4 « Modifier » ouvre l'enregistrement sélectionné.
- 5 « Recharger » relit la liste (utile quand d'autres personnes travaillent en même temps).

Conseil : Vous pouvez élargir une colonne en faisant glisser le bord de son en-tête.

Langue et mot de passe

Où : Paramètres → Préférences



À quoi ça sert

Vos options personnelles. Elles ne concernent que votre utilisateur.

Utilisation

- 1 Langue : français, anglais, espagnol ou une autre langue du programme. Le changement s'applique immédiatement et l'écran de connexion de cet ordinateur l'utilise aussi.
- 2 Changer mon mot de passe : tapez le mot de passe actuel, puis deux fois le nouveau.

Conseil : La première fois, le programme utilise la langue de Windows : le français si Windows est en français, l'anglais si Windows est dans une langue que le programme ne propose pas.

Changer d'entreprise

Où : **Système** → **Entreprises**

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres **Système** Aide

Entreprise de démonstration

Entreprises

Importer et exporter avec Excel

Protection des données (RGPD)

Accès depuis d'autres ordinateurs

Sauvegarde

Passer en multiposte

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

Système > Entreprises

Entreprises

Liste des entreprises (chaque nouvelle entreprise dispose de sa propre base de données). Choisissez une ligne et cliquez sur « Travailler dans cette entreprise » pour changer d'entreprise.

Code	Nom	N° d'identification fiscale	Base de données	Active
1	Entreprise de démonstration		CRMOne360_DEMO	✓
EMP001PRUE	Pruebas		CRMOne360_EMP001PRUE	✓

2 Travailler dans cette entreprise 3 Nouveau Modifier Sauvegarde Recharger

À quoi ça sert

Chaque entreprise a ses propres données. C'est ici que vous choisissez celle dans laquelle vous travaillez, et que les administrateurs créent de nouvelles entreprises.

Utilisation

- 1 Sélectionnez l'entreprise dans la liste.
- 2 Cliquez sur « Travailler dans cette entreprise ». Le programme vous demande votre mot de passe dans cette entreprise et se rouvre avec ses données.
- 3 Les administrateurs peuvent créer une entreprise avec « Nouveau » : elle a sa propre base de données, vide.

Attention : Tout ce que vous faites dans l'entreprise DEMO y reste. Avant de saisir des données réelles, passez dans votre entreprise et vérifiez que la bande rouge a disparu.

2

Clients et prospects

Les personnes et les entreprises avec lesquelles vous travaillez. Les prospects sont des clients potentiels qui ne sont pas encore clients ; quand ils achètent, vous les convertissez en clients. La vue Client 360° montre tout ce qui concerne un client sur un seul écran.

Dans ce chapitre

- La liste des clients, la fiche client et ses contacts
- Les prospects, leurs contacts et leurs activités
- Convertir un prospect en client
- La vue Client 360°

Clients

Où : CRM → Clients

CRM One360 0.1.3 Courrier CRM Paramètres Système Aide Entreprise de démonstration

Tableau de bord Clients Prospects Opportunités Pipeline Tickets Tâches Client 360°

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

CRM > Clients

Clients 32 client(s) dans « Entreprise de démonstration ».

Code	N° d'identification fiscale	Raison sociale	E-mail	Actif
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Language School	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear-ar.example	☒

Nouveau Modifier Recharger

À quoi ça sert

La liste de vos clients. Les utilisateurs qui n'ont pas l'autorisation « Voir tous les clients » ne voient que les clients qui leur sont affectés (Paramètres → Affectation des clients).

Utilisation

- 1 Code client, n° d'identification fiscale et raison sociale. Chaque client reçoit un code automatiquement.
- 2 Adresse e-mail principale. Les e-mails de cette adresse et des contacts du client sont reliés automatiquement au client.
- 3 Actif : les clients inactifs sont conservés avec tout leur historique, mais n'apparaissent plus dans les listes déroulantes.
- 4 « Nouveau » ouvre une fiche client vide.
- 5 « Modifier » ouvre le client sélectionné (ou double-cliquez sur la ligne).

La fiche client

Où : CRM → Clients → Nouveau ou Modifier

Modifier le client — Harbour View Hotel

Détails Contacts

- 1 Code : C003
- 2 Raison sociale : Harbour View Hotel
Nom commercial : Harbour View Hotel
- 3 Type de client : Entreprise ▼
N° d'identification fiscal : GB589345268
- 4 Adresse : 8 Marine Parade
Code postal : BN1 2FG
Ville : Brighton
Département / Région : East Sussex
- 5 Pays : GB — Royaume-Uni ▼
E-mail : info@harbourview.example
Téléphone : +44 20 1784 9740
Site web : https://www.harbourview.example
Secteur : Hospitality
- 6 Étiquettes : Séparées par des virgules
Notes : Demo customer of the DEMO company.
- 7 ☒ Client actif

Annuler Enregistrer

À quoi ça sert

Les informations d'une entreprise ou d'une personne cliente.

Ce que contient l'écran

- 1 Code : attribué automatiquement selon votre numérotation (après C003 vient C004). Vous pouvez le modifier.
- 2 Raison sociale et nom commercial.
- 3 Type de client (entreprise ou particulier) et n° d'identification fiscale ou n° de TVA. Il est facultatif ; si le pays est l'Espagne, il est vérifié.
- 4 Adresse et pays.
- 5 E-mail, téléphone et site web.
- 6 Secteur et étiquettes : des mots libres pour regrouper les clients (par exemple « compte clé »). Ils servent de filtres dans Affectation des clients.
- 7 Décochez « Client actif » pour retirer un client sans perdre son historique.

Conseil : La fenêtre a deux onglets : Détails, présenté ici, et Contacts, avec les personnes du client (page suivante).

Les contacts du client

Où : CRM → Clients → Modifier → onglet Contacts

Modifier le client — Harbour View Hotel

Détails **Contacts**

Chaque contact est enregistré immédiatement avec son propre bouton « Enregistrer », indépendamment des informations du client.

Nouveau contact Modifier Supprimer

Prénom	Nom	E-mail	Mobile	Princ.
Sean	Walsh	sean.walsh@harbourview.example	+44 7897 199283	☒
Jack	O'Brien	jack.obrien@harbourview.example		☐
Ryan	Davies	ryan.davies@harbourview.example		☐

Annuler Enregistrer

Les contacts du client.

Modifier le client — Harbour View Hotel

Détails **Contacts**

Chaque contact est enregistré immédiatement avec son propre bouton « Enregistrer », indépendamment des informations du client.

Contact

Prénom * Sean

Nom Walsh

Fonction Managing Director Service

E-mail sean.walsh@harbourview.example

Mobile +44 7897 199283 Fixe +44 20 3147 8741

☒ Contact principal

Notes

Enregistrer Annuler

Modifier un contact.

À quoi ça sert

Les personnes avec qui vous êtes en relation chez le client : nom, fonction, e-mail et téléphones. Les e-mails de leurs adresses sont reliés automatiquement au client.

Utilisation

- 1 Ouvrez le client avec « Modifier » et choisissez l'onglet Contacts.
- 2 « Nouveau contact » ajoute une personne ; « Modifier » (ou un double-clic) modifie la personne sélectionnée ; « Supprimer » l'efface après confirmation.
- 3 Renseignez le prénom (obligatoire), le nom, la fonction, le service, l'e-mail, le mobile, le téléphone et les notes.
- 4 Cochez « Contact principal » pour la personne à qui vous écrivez par défaut. Un client n'en a qu'un : en le cochant, vous décochez le précédent.
- 5 « Enregistrer » enregistre le contact immédiatement, indépendamment des informations du client ; « Annuler » revient à la liste.

Conseil : Pour un nouveau client, enregistrez-le d'abord, puis rouvrez-le avec « Modifier » pour ajouter ses contacts. Les mêmes contacts figurent dans la vue Client 360°.

Prospects

Où : CRM → Prospects

CRM One360 0.1.3 Courrier CRM Paramètres Système Aide Entreprise de démonstration

Tableau de bord Clients **Prospects** Opportunités Pipeline Tickets Tâches Client 360°

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

CRM > Prospects

Prospects
Prospects qui ne sont pas encore clients.

Rechercher Raison sociale, e-mail ou n° Statut (tous) **Rechercher** **Nouveau prospect** **Modifier** **Convertir en client** **Envoyer un e-mail**

Raison sociale	Téléphone	Statut	Origine	Affecté à	Créé le	Dernière activité
Blue Lagoon Pools	+1 (624) 555-2067	Contacté	Publicité en ligne	Administrateur	16/09/26	10/05/26
Willow Tree Care Home	+44 20 5480 2141	Écarté	Appel entrant	Administrateur	13/09/26	13/03/26
Peak Performance Physio	+44 20 6111 1214	Qualifié	Site web	Administrateur	15/07/26	14/09/26
Paws & Claws Pet Care	+44 20 1956 2207	Contacté	Salon	Administrateur	04/07/26	25/09/26
Do Re Mi Music School	+44 20 8229 2589	Nouveau	Site web	Administrateur	13/06/26	
Corner Café Collective	+44 20 1176 3493	Nouveau	Réseaux sociaux	Administrateur	31/05/26	01/04/26
Silver Fern Catering	+353 1 615 8188	Contacté	Recommandation	Administrateur	30/04/26	18/09/26
Nimbus Cloud Services	+1 (227) 555-1630	Qualifié	E-mail	Administrateur	28/04/26	15/04/26
Compass Digital Agency	+1 (825) 555-5356	Converti	E-mail	Administrateur	24/04/26	
Urban Style Barbers	+44 20 7759 8182	Contacté	Réseaux sociaux	Administrateur	23/04/26	02/09/26
Evergreen Landscaping	+353 1 385 5870	Nouveau	Recommandation	Administrateur	22/04/26	
Secret Garden Florist	+353 1 572 8381	Nouveau	Recommandation	Administrateur	13/04/26	22/06/26
Pedal Power Bikes	+44 20 1463 2405	Écarté	Publicité en ligne	Administrateur	03/04/26	
Clear Road Driving School	+44 20 9000 6848	Converti	Appel entrant	Administrateur	24/03/26	
Spark Robotics Lab	+1 (436) 555-5689	Qualifié	Salon	Administrateur	19/03/26	22/08/26
Atlas Removals	+44 20 7544 8165	Contacté	Site web	Administrateur	14/03/26	
Granite Stoneworks	+1 (933) 555-3638	Nouveau	Salon	Administrateur	15/01/26	03/05/26
Hopworks Craft Brewery	+44 20 8524 2254	Nouveau	Site web	Administrateur	08/01/26	17/07/26

Contacts **Activités**

Nouveau contact **Modifier** **Supprimer**

Nom: Liam Wilson Fonction: Head of Marketing P. ☒

À quoi ça sert

Des clients potentiels : entreprises qui ont demandé des informations, qui sont passées sur votre stand lors d'un salon ou qui sont venues par votre site web.

Utilisation

- 1 Recherchez par raison sociale, e-mail ou n° fiscal, et filtrez par statut.
- 2 Statut de chaque prospect : Nouveau, Contacté, Qualifié, Converti ou Écarté. L'origine indique d'où il vient.
- 3 Dernière activité : la date du dernier appel, de la dernière réunion ou du dernier e-mail avec le prospect. Vide s'il n'y en a pas encore eu.
- 4 « Nouveau prospect » et « Modifier » ouvrent la fiche du prospect.
- 5 « Convertir en client » transforme le prospect sélectionné en client (page suivante).
- 6 Onglet Contacts : les personnes du prospect.
- 7 Onglet Activités : appels, réunions et notes. Les enregistrer met à jour la « Dernière activité ».

La fiche du prospect

Où : CRM → Prospects → Nouveau prospect ou Modifier

Modifier le prospect

1 Raison sociale *	Blue Lagoon Pools	Nom commercial	Blue Lagoon Pools
N° d'identification fiscale		Téléphone	+1 (624) 555-2067
E-mail	hello@bluelagoonpools.example	Site web	https://bluelagoonpools.example
2 Statut	Contacté	3 Origine	Publicité en ligne ▼
4 Motif de l'écartement		5 Affecté à	Administrateur ▼
Notes	Interested in our CRM. Sector: Installations.		

Supprimer
Annuler
Enregistrer

À quoi ça sert

Les informations d'un prospect. Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Utilisation

- 1 Raison sociale (obligatoire), nom commercial, n° fiscal et coordonnées.
- 2 Statut : faites avancer le prospect au fur et à mesure que vous travaillez avec lui.
- 3 Origine : d'où il vient (site web, recommandation, salon, publicité en ligne...). Le tableau de bord du CRM compte les prospects par origine.
- 4 Si vous écarter le prospect, indiquez le motif.
- 5 Affecté à : le commercial qui s'en occupe.

Convertir un prospect en client

Quand un prospect vous achète ou est prêt à travailler avec vous, convertissez-le en client depuis CRM → Prospects.

1. Sélectionnez le prospect

Dans CRM → Prospects, cliquez sur le prospect. Il est préférable de le qualifier d'abord (statut « Qualifié »).

2. Cliquez sur « Convertir en client »

Le programme crée un client avec les informations du prospect et lui transfère ses contacts, opportunités, tâches et activités. Le prospect reste dans la liste avec le statut « Converti » et un lien vers le client.

Pas de doublons

Si un client avec le même n° d'identification fiscale existe déjà, le prospect est rattaché à ce client au lieu d'en créer un second.

3. Complétez le client

Le nouveau client reçoit automatiquement le code client suivant. Ouvrez-le dans CRM → Clients pour ajouter les informations manquantes (adresse, n° fiscal).

Rien ne se perd

Les e-mails déjà reliés au prospect apparaissent aussi dans la vue Client 360° du nouveau client.

La vue Client 360°

Où : CRM → Client 360°

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide Entreprise de démonstration

Tableau de bord Clients Prospects Opportunités Pipeline Tickets Tâches Client 360°

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

CRM > Client 360°

Vue client 360°
Choisissez un client pour voir d'un coup d'œil ses contacts, opportunités, tickets et activités.

1 Client: Harbour View Hotel [Recharger] [Envoyer un e-mail]

Harbour View Hotel Pipeline ouvert: 5 550 €

Contacts Opportunités E-mails Tickets Activités

4 Nouveau contact Modifier Supprimer

Prénom	Nom	Fonction	Mobile	Fixe
Sean	Walsh	Managing Director	+44 7897 199283	+44 20 3147 8
Jack	O'Brien	Office Manager		+44 20 6641 4
Ryan	Davies	Finance Manager		+44 20 6899 7

Cliquez sur « Nouveau contact » pour ajouter une personne, ou sélectionnez un contact et cliquez sur « Modifier ».

À quoi ça sert

Tout ce qui concerne un client sur un seul écran : contacts, opportunités, e-mails, tickets et activités.

Utilisation

- 1 Choisissez le client.
- 2 En-tête avec les informations du client et le pipeline ouvert : le total de ses opportunités ouvertes.
- 3 Onglets : Contacts, Opportunités, E-mails, Tickets et Activités.
- 4 Dans Contacts, vous ajoutez, modifiez et supprimez les personnes du client, comme dans la fiche client.
- 5 « Envoyer un e-mail » écrit au client depuis votre compte de messagerie ; l'e-mail est relié au client.

Client 360° : opportunités et activités

Où : CRM → Client 360° → onglets

The screenshot shows the CRM One360 interface. The top navigation bar includes 'Courrier', 'CRM', 'Paramètres', 'Système', and 'Aide'. The main menu on the left lists 'Tableau de bord', 'Clients', 'Prospects', 'Opportunités', 'Pipeline', 'Tickets', 'Tâches', and 'Client 360°'. The 'Client 360°' view is selected, showing the 'Harbour View Hotel' client profile. The profile includes contact information and a 'Pipeline ouvert' value of 25 550 €. Below the profile, there are tabs for 'Contacts', 'Opportunités', 'E-mails', 'Tickets', and 'Activités'. The 'Opportunités' tab is active, displaying a table with columns: Titre, Étape, Statut, Montant, Prob. %, Clôture, and Affecté à. The table contains one entry: 'Marketing campaign' with 'Proposition' as the stage, 'Ouverte' as the status, a 'Montant' of 25 550,00, a 'Prob. %' of 50, a 'Clôture' date of 19/09/26, and 'Administrateur' as the assignee.

Onglet Opportunités : les opportunités du client avec leur étape, leur montant et leur probabilité.

The screenshot shows the CRM One360 interface with the 'Activités' tab active. The client profile for 'Harbour View Hotel' is visible at the top. Below the profile, the 'Activités' tab is selected, showing a table with columns: Date, Type, Adresse, Objet, Min., and Utilisateur. The table contains several entries, including e-mails and calls. A button 'Enregistrer une activité' is visible above the table. To the right of the table, there is a text box with the instruction: 'Cliquez sur « Enregistrer une activité » pour consigner un appel, un e-mail, une réunion ou une note.'

Onglet Activités : appels, réunions, notes et e-mails. « Enregistrer une activité » en ajoute une.

Client 360° : e-mails

Où : CRM → Client 360° → onglet E-mails

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide

Entreprise de démonstration

Tableau de bord Clients Prospects Opportunités Pipeline Tickets Tâches Client 360°

ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

CRM > Client 360°

Vue client 360°
Choisissez un client pour voir d'un coup d'œil ses contacts, opportunités, tickets et activités.

Client: Harbour View Hotel [Recharger] [Envoyer un e-mail]

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Pipeline ouvert 25 550 €

Contacts Opportunités **E-mails** Tickets Activités

Date :	De :	Objet :	À :
19/06/2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last	Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
19/06/2026 08:15	jack.obrien@harbourview.example	Problem with the last del	CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
04/06/2026 13:15	ryan.davies@harbourview.example	New colleague	CRM One360 Demo

Re: Problem with the last delivery
CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
À : Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
vendredi 19 juin 2026 17:15

Hello,
Sorry about that. We have opened a ticket and will send the missing items today.
Best regards,
CRM One360 Demo

[Répondre] [Répondre à tous] [Transférer] [Ouvrir dans une fenêtre] [Ouvrir dans Courrier]

[Ouvrir dans une fenêtre]

À quoi ça sert

Tous les e-mails échangés avec le client et ses contacts, envoyés ou reçus, sans quitter la fiche.

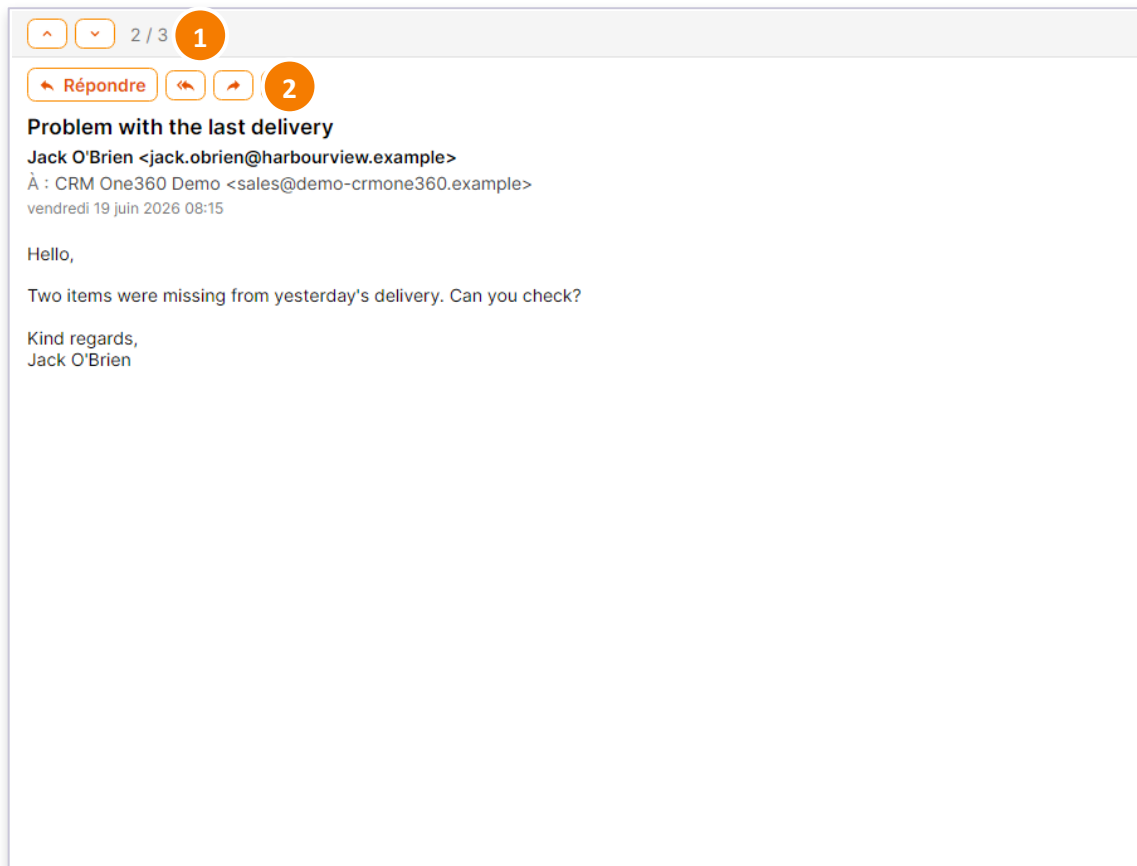
Utilisation

- 1 La liste : date, expéditeur, destinataires et objet, du plus récent au plus ancien.
- 2 Cliquez sur un e-mail, ou déplacez-vous avec les flèches, et il s'affiche à droite. Faites glisser le séparateur pour donner plus de place à la liste ou à l'e-mail.
- 3 Au-dessus de l'e-mail : Répondre, Répondre à tous, Transférer, Ouvrir dans une fenêtre et Ouvrir dans Courrier (pour le déplacer, le lier à une autre fiche ou créer à partir de lui un prospect ou un ticket).
- 4 Un double-clic, ou « Ouvrir dans une fenêtre », ouvre l'e-mail dans une fenêtre à part (page suivante).

Conseil : La liste se met à jour toute seule : un e-mail envoyé depuis la fiche apparaît dès qu'il part, et les réponses du client apparaissent à la vérification suivante de la boîte aux lettres.

La fenêtre de lecture

Où : Client 360° ou Tickets → double-clic sur un e-mail



À quoi ça sert

Permet de lire un e-mail dans une fenêtre plus grande pendant que la fiche reste ouverte derrière.

Utilisation

- 1 Précédent et Suivant parcourent les e-mails de la liste depuis laquelle la fenêtre a été ouverte (aussi Alt+↑ et Alt+↓). Le compteur indique où vous en êtes.
- 2 Répondre, Répondre à tous et Transférer ouvrent la fenêtre de rédaction, comme dans Courrier.
- 3 Les pièces jointes s'ouvrent ou s'enregistrent depuis la barre située au-dessus du texte.

Conseil : Il n'y a qu'une seule fenêtre de lecture : un double-clic sur un autre e-mail l'affiche dans la même fenêtre.

Client 360° : tickets

Où : CRM → Client 360° → onglet Tickets

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide

Tableau de bord Clients Prospects Opportunités Pipeline Tickets Tâches Client 360°

ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

CRM > Client 360°

Vue client 360°
Choisissez un client pour voir d'un coup d'œil ses contacts, opportunités, tickets et activités.

Client: Harbour View Hotel Recharger Envoyer un e-mail

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Pipeline ouvert 25 550 €

Contacts Opportunités E-mails **Tickets** Activités

#	Objet	Catégorie	Priorité	Statut	Affecté à	Ouvert le
31	Problem with the last delivery	Incident	Haute	Ouvert	Administrateur	08/10/26
16	VPN disconnects every hour	Incident	Haute	Résolu	Administrateur	13/03/26

#31 - Problem with the last delivery

Statut: **Ouvert**
 Priorité: Haute
 Catégorie: Incident
 Affecté à: Administrateur
 Ouvert le: 08/10/2026 16:04
 Résolu: —
 Fermé: —

Description
Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.

Résolution
Pas encore résolu.

Envoyer un e-mail Ouvrir dans Tickets

À quoi ça sert

Les tickets de support du client, avec le ticket sélectionné à droite.

Utilisation

- 1 La liste : numéro, objet, catégorie, priorité, statut, personne affectée et date d'ouverture.
- 2 Cliquez sur un ticket et il s'affiche à droite : statut, priorité, catégorie, personne affectée, contact, dates d'ouverture, de résolution et de fermeture, la description complète et la résolution.
- 3 « Ouvrir dans Tickets » vous amène à l'écran Tickets avec ce ticket sélectionné, pour le modifier, le résoudre ou le fermer. « Envoyer un e-mail » écrit au sujet du ticket, avec son numéro dans l'objet.

3

Ventes

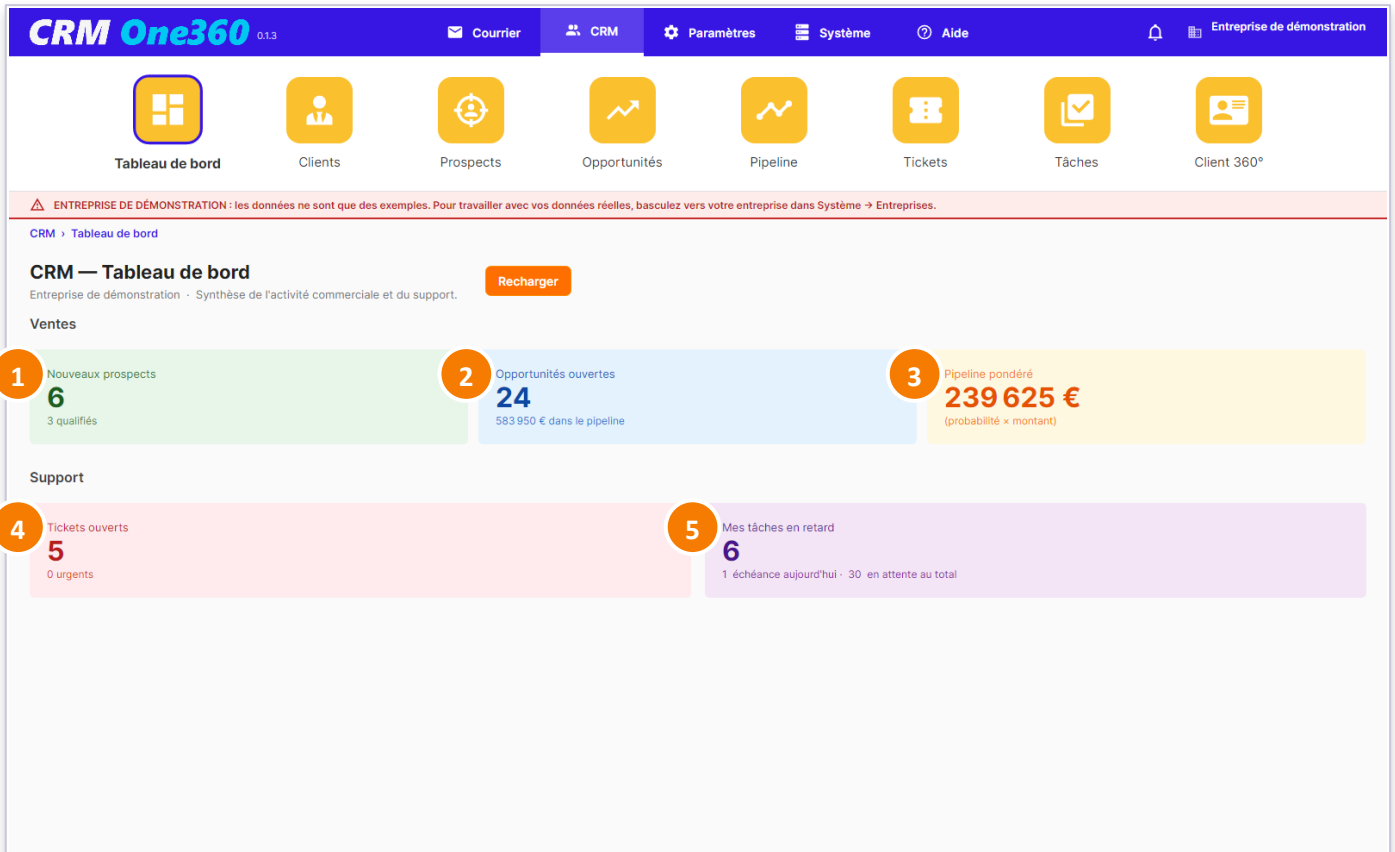
Les opportunités sont les ventes possibles sur lesquelles vous travaillez. Chacune passe par les étapes du pipeline jusqu'à ce qu'elle soit gagnée ou perdue. Le tableau de bord résume le tout.

Dans ce chapitre

- Le tableau de bord du CRM
- La liste des opportunités
- La fiche de l'opportunité
- Le pipeline (tableau Kanban)

Tableau de bord du CRM

Où : CRM → Tableau de bord



À quoi ça sert

Un résumé des ventes et du support, mis à jour chaque fois que vous l'ouvrez ou que vous cliquez sur « Recharger ».

Utilisation

- 1 Nouveaux prospects de la période et combien sont déjà qualifiés.
- 2 Opportunités ouvertes et montant total du pipeline.
- 3 Pipeline pondéré : chaque montant multiplié par sa probabilité. C'est une prévision réaliste de ce que vous allez vendre.
- 4 Tickets de support ouverts et combien sont urgents.
- 5 Vos tâches en retard : les tâches qui vous sont affectées et dont l'échéance est passée.

Opportunités

Où : CRM → Opportunités

Opportunités

Pipeline commercial en mode liste. Pour la vue Kanban avec glisser-déposer, utilisez l'écran « Pipeline ».

Statut: Ouverte (1) **Recharger** (2)

Titre	Client/Prospect	Étape	Montant	Prob. %	Clôture est.	Affecté à
Extended warranty	Summit Logistics Ltd	Qualification	44 300,00	10	21/10/26	Administrateur
Cloud migration	Torres & Vidal Solicitors	Qualification	42 800,00	10	23/10/26	Administrateur
Consulting retainer	Trustline Insurance Brokers	Qualification	10 550,00	10	21/08/26	Administrateur
Annual maintenance contract	Evergreen Landscaping	Qualification	41 300,00	10	17/10/26	Administrateur
Hardware upgrade	Northwind Traders Ltd	Qualification	37 550,00	10	19/06/26	Administrateur
Website redesign	Oakridge Construction plc	Contacté	40 550,00	25	29/10/26	Administrateur
Consulting retainer	Pixel Perfect IT Solutions	Contacté	15 050,00	25	27/08/26	Administrateur
Annual maintenance contract	ClearSight Opticians	Contacté	42 800,00	25	29/05/26	Administrateur
Marketing campaign	Harbour View Hotel	Proposition	25 550,00	50	19/09/26	Administrateur
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Proposition	3 800,00	50	09/09/26	Administrateur
Software licence renewal	Granite Stoneworks	Proposition	3 800,00	50	03/10/26	Administrateur
Staff training programme	Peak Performance Physio	Proposition	2 300,00	50	22/05/26	Administrateur
Customer portal	Northwind Traders Ltd	Proposition	18 800,00	50	19/04/26	Administrateur
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Proposition	11 300,00	50	25/05/26	Administrateur
Cloud migration	Oakridge Construction plc	Proposition	42 050,00	50	29/05/26	Administrateur
CRM implementation	Atlas Removals	Proposition	30 050,00	50	28/02/26	Administrateur
Cloud migration	BioMed Laboratories Inc	Négociation	14 300,00	75	27/09/26	Administrateur
Consulting retainer	Summit Logistics Ltd	Négociation	24 800,00	75	08/10/26	Administrateur
New branch rollout	Clear Road Driving School	Négociation	6 050,00	75	09/09/26	Administrateur

Software licence renewal

Client/Prospect: Compass Digital Agency
 Étape: Proposition
 Statut: Ouverte
 Montant estimé: 3 800 €
 Probabilité %: 50 %
 Montant pondéré: 1 900 €
 Clôture estimée: 09/09/2026
 Clôturée: —
 Affecté à: Administrateur
 Créée le: 28/06/2026 18:00
 Description: Demo opportunity of the DEMO company.

Buttons: Nouveau (4), Modifier (5), ✓ Gagner, x Perdre (6)

À quoi ça sert

La liste des ventes possibles, avec leur client ou prospect, leur étape, leur montant, leur probabilité et leur date de clôture estimée.

Utilisation

- 1 Filtre de statut : les opportunités ouvertes par défaut ; également gagnées, perdues, en suspens ou toutes.
- 2 Étape de la vente : Qualification, Contacté, Proposition, Négociation... (elles se configurent dans Paramètres → Paramètres du CRM).
- 3 Probabilité de la gagner, en %.
- 4 « Nouveau » crée une opportunité ; « Modifier » ouvre l'opportunité sélectionnée.
- 5 « ✓ Gagner » la clôture comme gagnée (probabilité 100 %).
- 6 « x Perdre » la clôture comme perdue après vous avoir demandé confirmation. Pour conserver le motif, ouvrez l'opportunité et utilisez « x Perdre » dans la fiche (page suivante).
- 7 Cliquez sur une opportunité et elle s'affiche à droite, sans l'ouvrir : client ou prospect, contact, étape, montant, probabilité et montant pondéré (montant × probabilité), dates, description et, si elle a été perdue, le motif. Modifier, Gagner et Perdre se trouvent en bas.

La fiche de l'opportunité

Où : CRM → Opportunités → Nouveau ou Modifier

Modifier l'opportunité

Titre *

Software licence renewal

1 Client

Compass Digital Agency

2 Prospect (à la place)

(aucun — utiliser Client) ▼

Contact

(aucun)

3 Étape

Proposition ▼

4 Montant estimé

3800

^ ▼

Probabilité %

50

^ ▼

5 Clôture estimée

09/09/2026

8

Affecté à

Administrateur ▼

Description

Demo opportunity of the DEMO company.

6 Motif de la perte

Enregistré lorsque vous cliquez sur « Perdre »

× Perdre

Supprimer

Annuler

Enregistrer

À quoi ça sert

Les informations d'une vente possible.

Utilisation

- 1 Client : à qui vous vendez.
- 2 S'il n'est pas encore client, choisissez plutôt le prospect. Quand le prospect est converti, ses opportunités passent au nouveau client.
- 3 Étape et probabilité de la gagner. Mettez à jour les deux au fur et à mesure que la vente avance.
- 4 Montant estimé de la vente.
- 5 Date de clôture estimée : le tableau de bord et le pipeline l'utilisent.
- 6 Motif de la perte : saisissez-le et cliquez sur « × Perdre » pour clôturer l'opportunité comme perdue.

Le pipeline

Où : CRM → Pipeline

CRM One360 0.1.3 Courrier CRM Paramètres Système Aide

Tableau de bord Clients Prospects Opportunités **Pipeline** Tickets Tâches Client 360°

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système -> Entreprises.

CRM > Pipeline

Pipeline (Kanban) Recharger

Faites glisser une 1 d'une 2 à une autre pour changer son étape. Les colonnes finales n'affichent que les clôtures des 90 derniers jours (l'historique complet se trouve dans la vue Liste).

Qualification	Contacté	Proposition	Négociation	Gagnée	Perdue
5 opportunités	3 opportunités	8 opportunités	8 opportunités	7 opportunités	4 opportunités
176 500 €	98 400 €	137 650 €	171 400 €	165 350 €	111 950 €
Extended warranty Summit Logistics Ltd 44 300 € Administrateur 10%	Website redesign Oakridge Construction plc 40 550 € Administrateur 25%	Marketing campaign Harbour View Hotel 25 550 € Administrateur 50%	Cloud migration BioMed Laboratories Inc 14 300 € Administrateur 75%	Consulting retainer Riverside Estates 15 800 € Administrateur 100%	New branch rollout Brightside Dental Clinic 42 800 € Administrateur 0%
Cloud migration Tonnes & Vidal Solicitors 42 800 € Administrateur 10%	Consulting retainer Pixel Perfect IT Solutions 15 050 € Administrateur 25%	Software licence renewal Compass Digital Agency 3 800 € Administrateur 50%	Consulting retainer Summit Logistics Ltd 24 800 € Administrateur 75%	Annual maintenance contract Highland Distillery Co 23 300 € Administrateur 100%	Hardware upgrade Highland Distillery Co 6 850 € Administrateur 0%
Consulting retainer Trustline Insurance Brokers 19 550 € Administrateur 10%	Annual maintenance contract ClearSight Opticians 42 800 € Administrateur 25%	Software licence renewal Granite Stoneworks 3 800 € Administrateur 50%	New branch rollout Clear Road Driving School 6 850 € Administrateur 75%	Customer portal Highland Distillery Co 22 550 € Administrateur 100%	Customer portal Crown Pharmacy 33 850 € Administrateur 0%
Annual maintenance contract Evergreen Landscaping 41 300 € Administrateur 10%	Staff training programme Peak Performance Physio 2 300 € Administrateur 50%	Marketing campaign Clear Road Driving School 28 550 € Administrateur 75%	Staff training programme BioMed Laboratories Inc 4 550 € Administrateur 100%	Hardware upgrade Oakridge Construction plc 30 850 € Administrateur 0%	
Hardware upgrade Northwind Traders Ltd 37 550 € Administrateur 10%	Customer portal Northwind Traders Ltd 18 800 € Administrateur 50%	Data clean-up project Clear Road Driving School 30 850 € Administrateur 75%	Customer portal Summit Logistics Ltd 27 050 € Administrateur 100%		
	Software licence renewal 	Cloud migration 	Annual maintenance contract 		

À quoi ça sert

Les mêmes opportunités sous forme de tableau : une colonne par étape. C'est le moyen le plus rapide de voir où en sont vos ventes et de les faire avancer.

Utilisation

- 1 Chaque colonne est une étape, avec le nombre d'opportunités.
- 2 Montant total de la colonne.
- 3 Chaque carte est une opportunité : titre, client, montant, probabilité et responsable. Faites-la glisser vers une autre colonne pour changer son étape.
- 4 Les colonnes Gagnée et Perdue n'affichent que les opportunités clôturées au cours des 90 derniers jours. L'historique complet se trouve dans la liste.

Conseil : Déposez une carte sur « Gagnée » ou « Perdue » pour clôturer directement l'opportunité. Pour enregistrer le motif de la perte, utilisez plutôt « x Perdre » dans la fiche de l'opportunité.

4

Support et tâches

Les tickets enregistrent les problèmes et les questions de vos clients jusqu'à leur résolution. Les tâches sont ce que vous avez à faire, avec une échéance et, si vous le souhaitez, un rappel.

Dans ce chapitre

- Les tickets de support et leurs e-mails
- La fiche du ticket
- Les tâches
- La fiche de la tâche et les rappels

Tickets de support

Où : CRM → Tickets

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide Entreprise de démonstration

Tableau de bord Clients Prospects Opportunités Pipeline Tickets Tâches Client 360°

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

CRM > Tickets

Tickets de support

Demandes de support ouvertes par des clients existants. La numérotation (n°) est séquentielle par entreprise.

Statut: Ouvert 1 Recharger

2

	Objet	Client	3	Catégorie	Priorité	Statut	Affecté à	Ouvert le
31	Problem with the last delivery	Harbour View Hotel		Incident	Haute	Ouvert	Administrateur	08/10/26 14:04
1	Cannot log in after password change	Harmony Beauty Spa		Incident	Haute	Ouvert	Administrateur	29/09/26 17:00
18	Wrong VAT number on the quote	Bluebell Language School		Question	Moyenne	Ouvert	Administrateur	03/10/26 13:15
6	Printer keeps jamming	Family Fresh Supermarkets		Incident	Moyenne	Ouvert	Administrateur	26/09/26 12:45

4 Nouveau ticket 5 Modifier 6 Résoudre 7 Fermer 8 Envoyer un e-mail

8

E-mails du ticket

Date :	De :	Objet :	À :
19/06/2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last	Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
19/06/2026 08:15	jack.obrien@harbourview.example	Problem with the last del	CRM One360 Demo

Répondre

Re: Problem with the last delivery
 CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
 À : Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
 vendredi 19 juin 2026 17:15

Hello,

Sorry about that. We have opened a ticket and will send the missing items today.

Best regards,
 CRM One360 Demo

Ouvrir dans une fenêtre

À quoi ça sert

Les demandes de support de vos clients : incidents, questions et requêtes.

Utilisation

- 1 Filtre de statut : les tickets ouverts par défaut. Un ticket peut être Ouvert, En cours, En attente du client, Résolu ou Fermé.
- 2 Chaque ticket reçoit un numéro, consécutif au sein de l'entreprise.
- 3 La catégorie et la priorité vous aident à décider par quoi commencer. Les catégories se configurent dans Paramètres → Paramètres du CRM.
- 4 « Nouveau ticket » ouvre un ticket vide ; « Modifier » ouvre le ticket sélectionné.
- 5 « ✓ Résoudre » le marque comme résolu.
- 6 « Fermer » le clôt définitivement une fois que le client est d'accord.
- 7 « Envoyer un e-mail » écrit au client au sujet du ticket. L'objet se termine par « [Ticket #31] » (le numéro du ticket), afin que la réponse du client revienne au ticket.

Tickets de support (suite)

Utilisation (suite)

- 8 E-mails du ticket : les e-mails du ticket sélectionné, avec l'e-mail choisi à droite, comme dans la vue Client 360°. Un double-clic l'ouvre dans la fenêtre de lecture.

Conseil : Les e-mails du ticket sont ceux qui portent son numéro dans l'objet, ceux liés à la main et l'e-mail à partir duquel il a été créé. Si un client écrit au sujet d'un ticket sans son numéro, liez l'e-mail à la main depuis Courrier (chapitre 5).

La fiche du ticket

Où : CRM → Tickets → Nouveau ticket ou Modifier

Modifier le ticket

Objet *	Problem with the last delivery		
1 Client *	Harbour View Hotel	Contact	(aucun)
2 Catégorie	Incident	Priorité	Haute
3 Statut	Ouvert	Affecté à	Administrateur
4 Description *	Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.		
5 Résolution			

Supprimer
Annuler
Enregistrer

À quoi ça sert

Les informations d'une demande de support. Les champs marqués d'un * sont obligatoires.

Utilisation

- 1 Le client et, si vous le souhaitez, le contact qui l'a signalé.
- 2 Catégorie et priorité.
- 3 Statut et responsable.
- 4 Description : ce qui se passe, avec les mots du client.
- 5 Résolution : ce qui a été fait pour résoudre le problème. Elle reste dans l'historique du ticket.

Tâches

Où : CRM → Tâches

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide Entrepri de démonstration

Tableau de bord Clients Prospects Opportunités Pipeline Tickets **Tâches** Client 360°

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

CRM → Tâches

Tâches

Tâches à faire avec échéances et rappels. Elles peuvent être liées à un prospect, un client, une opportunité ou un ticket.

Statut (tous) ☒ Mes tâches Recharger

Titre	Statut	Priorité	Échéance	Lié à	Affecté à
Confirm the meeting	Terminée	Basse	14/01/2026 16:45	Opportunité	Administrateur
Check payment status	Terminée	Basse	23/01/2026 08:00	Opportunité	Administrateur
Introduce the support team	Terminée	Basse	02/04/2026 09:30	Opportunité	Administrateur
Call about the renewal	Terminée	Moyenne	15/04/2026 08:30	Opportunité	Administrateur
Send the brochure	Terminée	Haute	08/06/2026 15:45	Opportunité	Administrateur
Call about the renewal	Terminée	Haute	17/06/2026 08:45	Opportunité	Administrateur
Follow-up call	Terminée	Moyenne	17/07/2026 17:15	Opportunité	Administrateur
Send the brochure	Terminée	Basse	27/07/2026 12:15	Opportunité	Administrateur
Prepare product demo	Terminée	Haute	29/07/2026 11:15	Opportunité	Administrateur
Review the contract	Terminée	Basse	26/08/2026 09:45	Opportunité	Administrateur
Visit the customer	Terminée	Basse	14/09/2026 08:30	Opportunité	Administrateur
Follow-up call	Terminée	Basse	14/09/2026 13:45	Opportunité	Administrateur
Confirm the meeting	Terminée	Basse	20/09/2026 12:45	Opportunité	Administrateur
Schedule training	Terminée	Haute	21/09/2026 10:15	Opportunité	Administrateur
Visit the customer	Terminée	Basse	24/09/2026 12:30	Opportunité	Administrateur
Prepare quarterly review	En attente	Basse	30/09/2026 10:00	Client	Administrateur
Collect feedback	En cours	Haute	02/10/2026 10:00	Client	Administrateur
Follow-up call	En attente	Basse	03/10/2026 10:00	Client	Administrateur
Confirm the meeting	En attente	Basse	05/10/2026 10:00	Client	Administrateur

Confirm the meeting

Statut **Terminée**
 Priorité **Basse**
 Affecté à **Administrateur**
 Lié à **Opportunité: Annual maintenance contract**
 Échéance **14/01/2026 16:45**
 Rappel **—**
 Terminée **14/01/2026 17:45**
 Créée le **06/01/2026 17:45 · Administrateur**

Description
 Demo task of the DEMO company.

Modifier Terminer

À quoi ça sert

Votre liste de choses à faire : appels à passer, devis à envoyer, visites à préparer.

Utilisation

- 1 Cochez « Mes tâches » pour ne voir que les tâches qui vous sont affectées. Le filtre de statut affiche les tâches d'un statut donné (en attente, en cours, terminée, annulée) ou toutes.
- 2 Date et heure d'échéance.
- 3 Lié à : le client, le prospect, l'opportunité ou le ticket auquel la tâche se rapporte.
- 4 « Nouvelle tâche » et « Modifier » ouvrent la fiche de la tâche.
- 5 « ✓ Terminer » marque la tâche sélectionnée comme effectuée.
- 6 Cliquez sur une tâche et elle s'affiche à droite, sans l'ouvrir : sa description, le nom de l'élément auquel elle est liée, le rappel, la date à laquelle elle a été terminée, ainsi que qui l'a créée et quand.

La fiche de la tâche et les rappels

Où : CRM → Tâches → Nouvelle tâche ou Modifier

Modifier la tâche

1

Titre *

Confirm the meeting

Description

Demo task of the DEMO company.

Statut

Terminée

▼

Priorité

Basse

▼

2

Échéance

14/01/2026

3

Rappel

<dd/MM/yyyy>

8

4

Lier à

Opportunité

▼

n° 29 (lié)

▼

5

Affecté à

Administrateur

▼

Supprimer

Annuler

Enregistrer

À quoi ça sert

Ce qu'il faut faire, quand et par qui.

Utilisation

- 1 Titre (obligatoire) et description.
- 2 Date d'échéance.
- 3 Rappel : à cette date et à cette heure, le responsable reçoit une notification dans la cloche et, si son utilisateur a une adresse e-mail, un e-mail.
- 4 Lier à : choisissez le type (client, prospect, opportunité ou ticket), puis la fiche.
- 5 Affecté à : la personne qui doit s'en charger.

Conseil : Chaque rappel n'est envoyé qu'une seule fois, même si la personne a le programme ouvert sur plusieurs ordinateurs.

5

Courrier

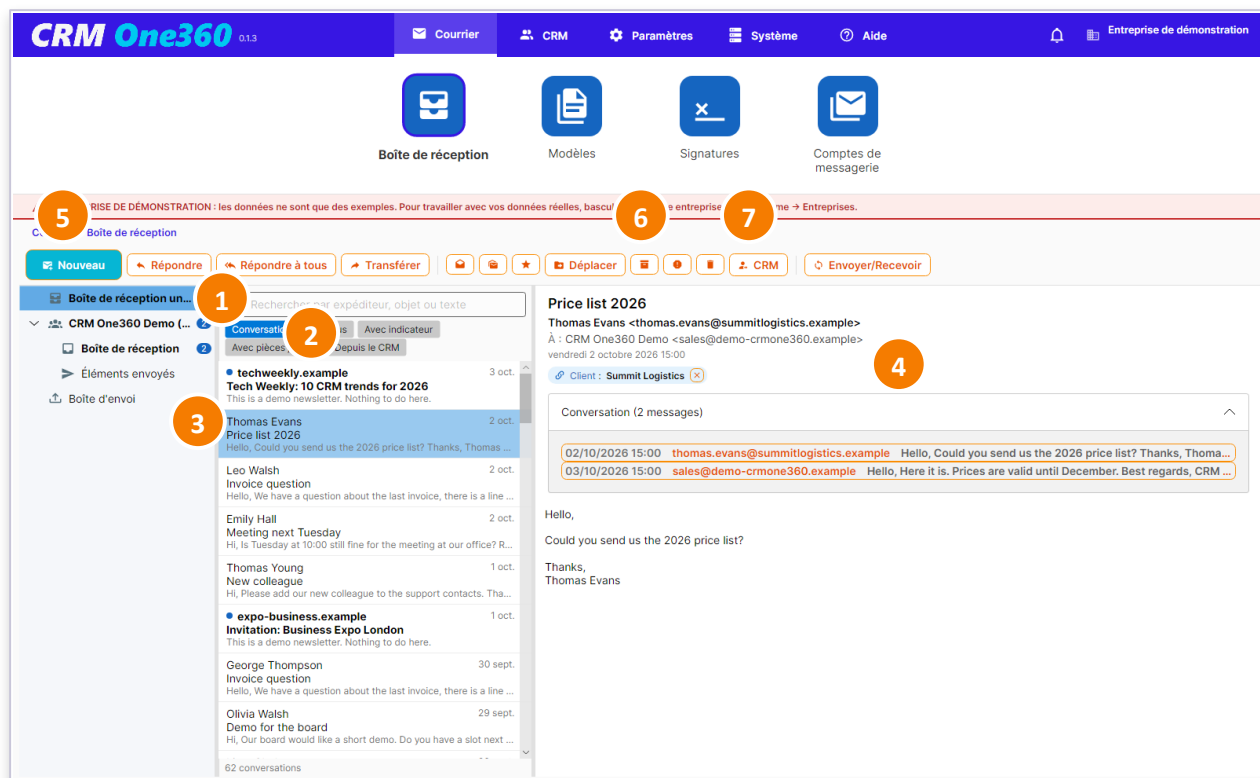
CRM One360 reçoit et envoie vos e-mails tant qu'il est ouvert. Chaque e-mail reçu d'un client, d'un prospect ou d'un contact, ou envoyé à l'un d'eux, est relié à sa fiche : toute la conversation se trouve dans le CRM.

Dans ce chapitre

- La boîte de réception et la lecture d'un e-mail
- Rédiger, répondre et transférer
- Lier un e-mail au CRM
- Modèles et signatures
- Comptes de messagerie et règles

La boîte de réception

Où : Courrier → Boîte de réception



À quoi ça sert

Votre courrier, avec les dossiers de tous les comptes que vous pouvez utiliser.

Utilisation

- 1 Dossiers : la boîte de réception unifiée (tous vos comptes ensemble), chaque compte avec sa Boîte de réception et ses Éléments envoyés, et la Boîte d'envoi avec les e-mails en attente d'envoi.
- 2 Recherche et filtres rapides : Conversations regroupe les e-mails d'un même fil ; Non lus, Avec indicateur, Avec pièces jointes et Depuis le CRM (uniquement les e-mails reliés à une fiche du CRM).
- 3 Liste des e-mails. Un point bleu signale un e-mail non lu. Cliquez sur un e-mail pour le lire.
- 4 Volet de lecture : expéditeur, destinataires, fiches du CRM auxquelles l'e-mail est relié et, dans une conversation, tous ses e-mails.
- 5 « Nouveau », « Répondre », « Répondre à tous » et « Transférer » ouvrent la fenêtre de rédaction.
- 6 « CRM » lie l'e-mail à une fiche (un client, un prospect, un ticket ou une opportunité) ou en crée une à partir de lui : un prospect, un ticket, une opportunité, une tâche ou un contact.
- 7 « Envoyer/Recevoir » vérifie les comptes immédiatement, sans attendre la prochaine vérification automatique.

La boîte de réception (suite)

Conseil : Les petits boutons à côté de « Déplacer » permettent de marquer comme lu ou non lu, d'ajouter un indicateur, d'archiver, de marquer comme courrier indésirable et de supprimer.

Rédiger un e-mail

Où : Courrier → Boîte de réception → Nouveau, Répondre ou Transférer

The screenshot shows the email composition window in CRM One360. At the top, there is a toolbar with buttons: 'Envoyer' (blue), 'Planifier' (orange), 'Enregistrer le brouillon' (orange), 'Modèle' (orange), 'Joindre' (orange), and 'Texte brut' (grey). Below the toolbar, the email header fields are visible: 'De :' with a dropdown menu showing 'CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>' (callout 1), 'À :' with a text input field containing 'Thomas Evans <thomas.evans@summitlogistics.example>' and a 'Cc / Cci' button (callout 2), and 'Objet :' with a text input field containing 'Re: Price list 2026' (callout 3). The main body of the email is a large empty text area (callout 4).

À quoi ça sert

Rédiger des e-mails, y répondre et les transférer.

Utilisation

- 1 De : le compte depuis lequel l'e-mail est envoyé. Sa signature par défaut est ajoutée automatiquement.
- 2 À : commencez à taper un nom ou une adresse et choisissez-le parmi les suggestions (contacts, clients et prospects).
- 3 « Cc / Cci » affiche les champs de copie.
- 4 Le texte de l'e-mail, avec mise en forme (gras, listes, liens...). « Texte brut » supprime la mise en forme.

Boutons du haut : « Envoyer » place l'e-mail dans la Boîte d'envoi et l'envoie aussitôt ; « Planifier » l'envoie plus tard, à la date et à l'heure de votre choix ; « Enregistrer le brouillon » le conserve pour le terminer plus tard ; « Modèle » remplit l'objet et le texte à partir d'un modèle avec les informations du destinataire ; « Joindre » ajoute des fichiers. Dès qu'un e-mail part, il apparaît dans Éléments envoyés et dans les fiches auxquelles il est relié (client, ticket...).

Lier le courrier et le CRM

Les e-mails sont reliés au CRM automatiquement. Vous n'avez à le faire à la main que dans quelques cas.

Liens automatiques

Quand un e-mail arrive de l'adresse d'un client, d'un prospect ou d'un contact, ou lui est envoyé, il est relié à cette fiche. Si son objet contient un numéro de ticket, comme « [Ticket #31] », il est aussi relié à ce ticket. Vous le voyez dans la vue Client 360° et dans Tickets.

Lier à la main

Sélectionnez l'e-mail, cliquez sur « CRM » → « Lier à un client, un prospect, un ticket ou une opportunité... » et choisissez la fiche (page suivante). Le lien apparaît sous l'expéditeur ; cliquez sur son × pour le supprimer.

Créer à partir d'un e-mail

Avec le même bouton « CRM », vous pouvez créer un prospect, un ticket, une opportunité, une tâche ou un contact avec les informations de l'e-mail. Pratique pour les demandes qui arrivent de nouvelles adresses.

E-mails sans réponse

Si l'e-mail d'un client reste sans réponse pendant plusieurs jours, le programme vous prévient dans la cloche. Le nombre de jours se règle dans Courrier → Comptes de messagerie.

Lier un e-mail à la main

Où : Courrier → Boîte de réception → CRM → Lier à...

Recherchez le client ou le prospect par nom, n° fiscal ou e-mail, le ticket par numéro ou objet, ou l'opportunité par titre.

1

Ticket #31 Problem with the last delivery 2

Annuler

Lier

À quoi ça sert

Lie l'e-mail sélectionné à la fiche de votre choix, quand le lien automatique ne l'a pas trouvée : par exemple, la réponse d'un client qui a perdu le numéro du ticket.

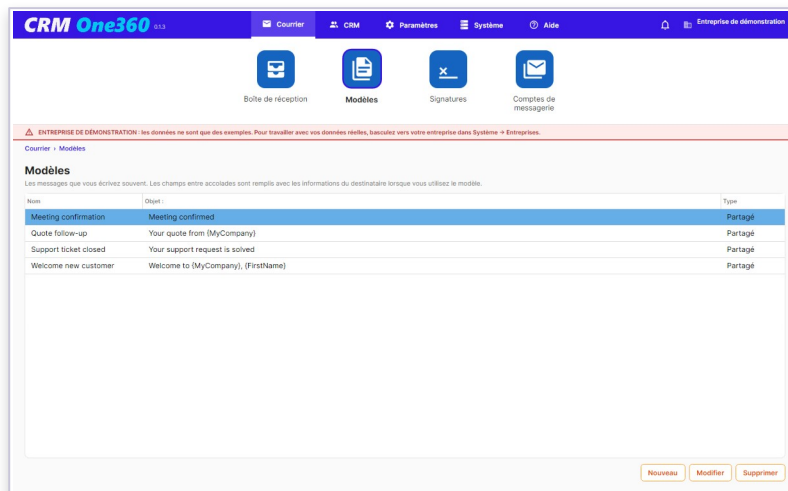
Utilisation

- 1 Tapez une partie de ce que vous cherchez : clients et prospects par nom, n° fiscal ou e-mail ; tickets par numéro (« 31 » ou « #31 ») ou par objet ; opportunités par titre.
- 2 Choisissez la fiche dans la liste (son type est indiqué devant le nom) et cliquez sur « Lier », ou double-cliquez dessus.

Conseil : Quand vous recherchez un numéro de ticket, ce ticket apparaît en premier.

Modèles

Où : **Courrier** → **Modèles**



Fenêtre du modèle : nom, objet, partage éventuel et texte.

À quoi ça sert

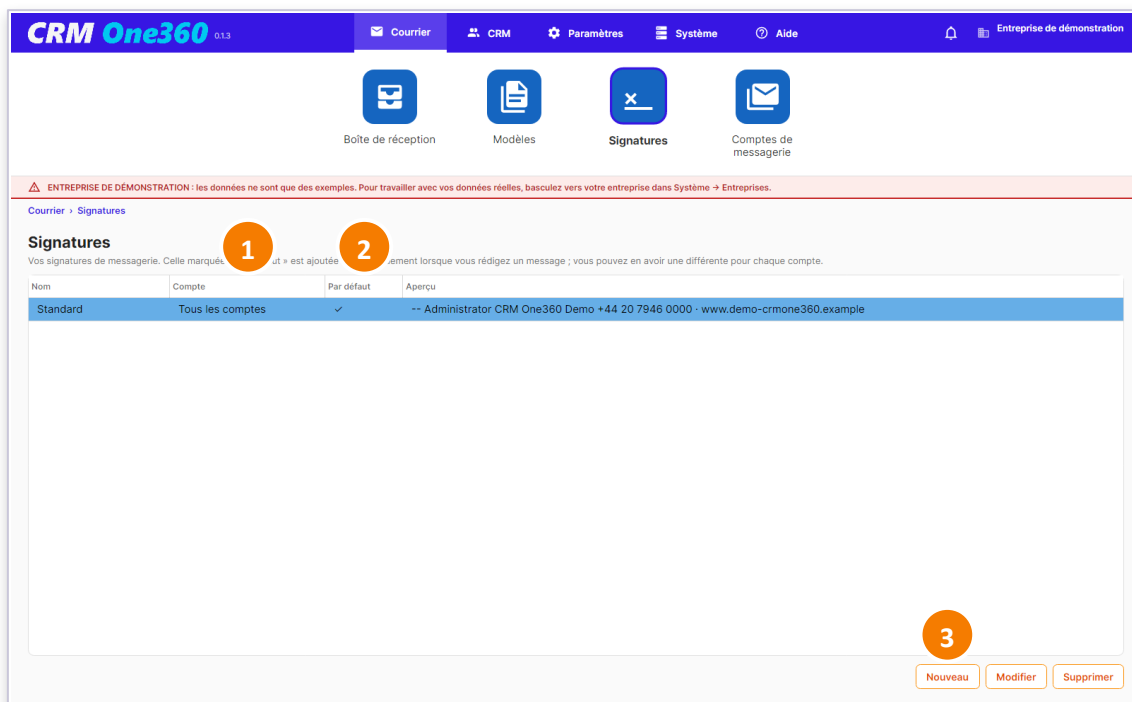
Les e-mails que vous écrivez souvent (bienvenue, relance de devis, confirmation de réunion...). Quand vous utilisez un modèle, les champs entre accolades sont remplis avec les informations du destinataire.

Utilisation

- 1 Cliquez sur « Nouveau », ou sélectionnez un modèle et cliquez sur « Modifier ».
- 2 Saisissez le nom, l'objet et le texte. Vous pouvez utiliser ces champs dans les deux : {FirstName}, {LastName}, {FullName}, {Company}, {Email}, {MyName}, {MyEmail}, {MyCompany} et {Date}.
- 3 Cochez « Partagé avec tous les utilisateurs » pour que tout le monde puisse l'utiliser (il faut l'autorisation de gérer les comptes partagés) ; sinon, il n'est qu'à vous.
- 4 Pour l'utiliser, cliquez sur « Modèle » dans la fenêtre où vous rédigez l'e-mail.

Signatures

Où : **Courrier** → Signatures



À quoi ça sert

Le texte ajouté à la fin de vos e-mails : nom, entreprise, téléphone...

Utilisation

- 1 Chaque signature peut être associée à un compte ou à tous.
- 2 Celle qui est marquée « Par défaut » est ajoutée automatiquement quand vous écrivez depuis ce compte.
- 3 « Nouveau » et « Modifier » ouvrent la fenêtre de la signature, où vous saisissez le texte avec mise en forme.

Conseil : Chaque utilisateur a ses propres signatures. Dans l'entreprise DEMO, chaque utilisateur en a déjà une, appelée « Standard ».

Comptes de messagerie

Où : **Courrier** → **Comptes de messagerie**

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide

Boîte de réception Modèles Signatures Comptes de messagerie

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

Courrier > Comptes de messagerie

Comptes de messagerie

Vos comptes de messagerie et ceux partagés avec vous. Le programme reçoit et envoie les **1** an arrière-plan tant qu'il est ouvert. **2**

Adresse e-mail	Nom affiché pour les destinataires	Type	Type de serveur	Statut
sales@demo-crmone360.example	CRM One360 Demo	Partagé	POP3	En attente de réception

3 Envoyer/Recevoir **4** Nouveau Modifier Supprimer Règles... Recharger

5 3 jours (0 = pas d'alerte) Enregistrer

6 5000 MB Enregistrer Actuellement 1 MB.

À quoi ça sert

Vos comptes de messagerie et ceux qui sont partagés avec vous (par exemple ventes@ ou info@).

Utilisation

- 1** Les comptes personnels sont les vôtres ; les comptes partagés sont utilisés par plusieurs personnes.
- 2** Statut de chaque compte : la dernière réception de courrier ou l'erreur, s'il y en a une.
- 3** « Nouveau » ajoute un compte ; « Modifier » modifie le compte sélectionné.
- 4** « Règles... » définit des règles pour le courrier entrant du compte.
- 5** Nombre de jours sans réponse au-delà duquel le programme vous signale l'e-mail d'un client (0 = jamais).
- 6** Taille des données à partir de laquelle les administrateurs sont prévenus.

Ajouter un compte de messagerie

Où : **Courrier** → **Comptes de messagerie** → **Nouveau** ou **Modifier**

Compte de messagerie

1 Adresse e-mail : sales@demo-crmone360.exempl
 2 Configurer automatiquement

Nom affiché pour les destinataires : CRM One360 Demo

3 Mot de passe :
 Laissez ce champ vide pour conserver le mot de passe enregistré.

4 Paramètres avancés

Type de serveur : POP3

Serveur entrant : pop.demo.invalid 995 SSL/TLS

Serveur sortant (SMTP) : smtp.demo.invalid 587 STARTTLS

Nom d'utilisateur : sales@demo-crmone360.exemple

Jours à télécharger la première fois : 180

☒ Laisser une copie des messages sur le serveur

☒ Compte actif

5 ☒ Compte partagé (par exemple info@ ou ventes@)
 Choisissez qui peut l'utiliser et qui peut envoyer depuis ce compte.

☒ Administrateur ☒ Peut envoyer

☐ Laura Bennett ☒ Peut envoyer

☐ Mark Sullivan ☒ Peut envoyer

☐ rter ☒ Peut envoyer

6

Tester le compte Annuler Enregistrer

À quoi ça sert

Connecte CRM One360 à un compte de messagerie de votre propre domaine ou de votre hébergeur (IMAP ou POP3 avec mot de passe).

Étape par étape

- 1 Saisissez l'adresse e-mail et le nom que verront les destinataires.
- 2 Cliquez sur « Configurer automatiquement » : le programme trouve les serveurs des fournisseurs courants.
- 3 Saisissez le mot de passe du compte.
- 4 Si votre fournisseur n'est pas trouvé, remplissez les paramètres avancés : type de serveur (IMAP ou POP3), serveurs, ports et sécurité.
- 5 Compte partagé (administrateurs) : cochez qui peut l'utiliser et qui peut envoyer depuis ce compte.
- 6 Cliquez sur « Tester le compte » puis, si tout est correct, sur « Enregistrer ».

Attention : Les comptes Gmail et Outlook.com / Hotmail ne peuvent pas être utilisés : ils ne permettent plus aux programmes de se connecter avec un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Règles de messagerie

Où : **Courrier** → **Comptes de messagerie** → **Règles...**

Règles de sales@demo-crmone360.example
 Elles sont appliquées dans l'ordre à chaque message qui arrive dans la boîte de réception.

Nom	Règle	Actif

1

Nom :

2

Si le champ

Expéditeur

contient

3

alors

Déplacer vers un dossier

Choisissez le dossier

☒ Actif
 ☐ Ne pas appliquer les règles suivantes

4

Nouveau

Supprimer

Enregistrer

À quoi ça sert

Les règles trient automatiquement le courrier entrant d'un compte, par exemple en déplaçant les newsletters dans un dossier.

Utilisation

- 1 Nom de la règle.
- 2 Condition : le champ (expéditeur, objet ou destinataire) et le texte qu'il doit contenir.
- 3 Action : déplacer vers un dossier, marquer comme lu, ajouter un indicateur, lier à un client ou créer un ticket de support.
- 4 Cochez « Ne pas appliquer les règles suivantes » pour vous arrêter à cette règle quand elle s'applique.
- 5 Les flèches changent l'ordre : les règles s'appliquent de haut en bas.

6

Paramètres

Informations et devise de l'entreprise, étapes du pipeline et catégories de tickets, utilisateurs, rôles et qui gère chaque client. La plupart de ces écrans sont réservés aux administrateurs.

Dans ce chapitre

- Informations de l'entreprise
- Paramètres du CRM : étapes du pipeline et catégories de tickets
- Utilisateurs
- Rôles et autorisations
- Affectation des clients

Entreprise

Où : Paramètres → Entreprise

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide

Entreprise Paramètres du CRM Utilisateurs Rôles et autorisations Comptes de messagerie Claude (assistant IA) Affectation des clients Préférences

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

Paramètres > Entreprise

Entreprise

Informations sur l'entreprise dans laquelle vous travaillez

Code DEMO

1 Nom Entreprise de démonstration

2 N° d'identification fiscale

3 Devise EUR - Euro (€)

4 Enregistrer

À quoi ça sert

Le nom, le n° d'identification fiscale et la devise de l'entreprise dans laquelle vous travaillez.

Utilisation

- 1 Nom de l'entreprise, tel qu'il apparaît en haut à droite de la fenêtre.
- 2 N° d'identification fiscale.
- 3 Devise des montants : opportunités, pipeline, tableau de bord et Client 360°. Les nouvelles entreprises démarrent avec la devise de la région de Windows.
- 4 Cliquez sur « Enregistrer ».

Conseil : La création, la désactivation et le changement d'entreprise se font dans Système → Entreprises.

Paramètres du CRM : étapes du pipeline

Où : Paramètres → Paramètres du CRM → Étapes du pipeline

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide

Entreprise Paramètres du CRM Utilisateurs Rôles et autorisations Comptes de messagerie Claude (assistant IA) Affectation des clients Préférences

ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

Paramètres > Paramètres du CRM

Paramètres du CRM Recharger

Étapes du pipeline (Kanban) et catégories pour classer les tickets de support.

Étapes du pipeline Catégories de tickets

Ordre	Code	Nom	Prob. %	Gagnée	Perdue	Actif
10	QUAL	Qualification	10	☐	☐	☒
20	CONT	Contacté	25	☐	☐	☒
30	PROP	Proposition	50	☐	☐	☒
40	NEGO	Négociation	75	☐	☐	☒
50	WON	Gagnée	100	☒	☐	☒
60	LOST	Perdue	0	☐	☒	☒

Nouveau Modifier

Modifier l'étape

Code *
PROP

Nom *
Proposition

Ordre 30 Probabilité par défaut % 50

Couleur (hex, p. ex. #1565C0)
#FFA726

☐ Étape finale : Gagnée
☐ Étape finale : Perdue
☒ Active (visible dans le pipeline)

Enregistrer Annuler

À quoi ça sert

Les étapes par lesquelles passe une opportunité, dans l'ordre. Ce sont les colonnes du pipeline.

Utilisation

- Deux onglets : Étapes du pipeline et Catégories de tickets.
- Chaque étape a un ordre, un code, un nom et une probabilité par défaut.
- « Nouveau » ajoute une étape ; « Modifier » modifie l'étape sélectionnée.
- Fiche de l'étape : code, nom, ordre, probabilité par défaut et couleur de la colonne dans le pipeline.
- Marquez les étapes finales : une pour les opportunités gagnées et une pour les perdues. Décochez « Active » pour masquer une étape que vous n'utilisez plus.

Attention : Ne supprimez pas les étapes qui ont des opportunités : désactivez-les plutôt.

Paramètres du CRM : catégories de tickets

Où : Paramètres → Paramètres du CRM → Catégories de tickets

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide

Entreprise Paramètres du CRM Utilisateurs Rôles et autorisations Comptes de messagerie Claude (assistant IA) Affectation des clients Préférences

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

Paramètres > Paramètres du CRM

Paramètres du CRM [Recharger](#)

Étapes du pipeline (Kanban) et catégories pour classer les tickets de support.

Étapes du pipeline Catégories de tickets

Catégories de tickets de support			
Code	Nom	Couleur	Actif
IMPR	Amélioration	#43A047	☒
INC	Incident	#E53935	☒
QUES	Question	#1E88E5	☒
TRAI	Formation	#8E24AA	☒
WARR	Garantie	#FB8C00	☒

Sélectionnez une catégorie et cliquez sur Modifier, ou cliquez sur Nouveau pour en créer une.

À quoi ça sert

Les catégories servant à classer les tickets de support (incident, question, demande...). Chacune a un code, un nom et une couleur, et peut être désactivée.

Utilisation

- 1 Cliquez sur « Nouveau » pour ajouter une catégorie, ou sélectionnez-en une et cliquez sur « Modifier ».
- 2 Saisissez le code, le nom et la couleur, puis cliquez sur « Enregistrer ».

Utilisateurs

Où : Paramètres → Utilisateurs

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide

Entreprise Paramètres du CRM **Utilisateurs** Rôles et autorisations Comptes de messagerie Claude (assistant IA) Affectation des clients Préférences

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

Paramètres > Utilisateurs

Utilisateurs

4 utilisateur(s).

Identifiant	Nom	Actif	Verrouillé jusqu'à
admin	Administrateur	☒	
laura	Laura Bennett	☒	
mark	Mark Sullivan	☒	
sophie	Sophie Carter	☒	

Détails de l'utilisateur

Identifiant : laura
 Nom : Laura Bennett
 E-mail : laura@demo-crmone360.com
 Créé : 06/10/2026

Désactiver Réactiver Nouveau mot de passe : Réinitialiser

Rôles de l'utilisateur

SALES

Rôles actifs

Code	Description
ADMIN	Administrateur : voit et gère tout
READONLY	Lecture seule de son portefeuille
SALES	Commercial : son portefeuille clients et sa messagerie
SUPPORT	Support : tickets et tâches de son portefeuille

Créer un utilisateur

Identifiant :
 Nom :
 Mot de passe :
 E-mail :
☐ En tant qu'administrateur
 Créer l'utilisateur

À quoi ça sert

Les personnes qui peuvent se connecter à l'entreprise, et leurs rôles.

Utilisation

- 1 Cliquez sur un utilisateur pour voir ses informations.
- 2 Pour créer un utilisateur, renseignez en bas à gauche l'identifiant, le nom, le mot de passe et l'e-mail, puis cliquez sur « Créer l'utilisateur ». Cochez « En tant qu'administrateur » pour lui donner le rôle ADMIN.
- 3 « Désactiver » empêche l'utilisateur de se connecter ; « Réactiver » l'y autorise à nouveau. Son historique est conservé.
- 4 Pour un mot de passe oublié, saisissez-en un nouveau et cliquez sur « Réinitialiser ».
- 5 Rôles de l'utilisateur.
- 6 Rôles disponibles. Utilisez les flèches pour attribuer ou retirer un rôle.

Conseil : L'e-mail de chaque utilisateur sert à lui envoyer les rappels de ses tâches.

Rôles et autorisations

Où : Paramètres → Rôles et autorisations

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide Entreprise de démonstration

Entreprise Paramètres du CRM Utilisateurs **Rôles et autorisations** Comptes de messagerie Claude (assistant IA) Affectation des clients Préférences

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

Paramètres > Rôles et autorisations

Rôles et autorisations

4 rôle(s) · 11 autorisation(s) disponible(s).

Code	Description	Actif
ADMIN	Administrateur : voit e	☒
READONLY	Lecture seule de son p	☒
SALES	Commercial : son port	☒
SUPPORT	Support : tickets et târ	☒

Détails du rôle

Code : SALES

Description : Commercial : son portefeuille clients et sa messagerie

Actif : ☒

Enregistrer les modifications **Supprimer le rôle**

Autorisations du rôle

Code	Description
CRM.ACCESS	Accéder au CRM
MAIL.ACCESS	Utiliser la messagerie

Autorisations disponibles

Code	Description
COMPANIES.MANAGE	Gérer les entreprises
CRM.ACCESS	Accéder au CRM
CRM.ASSIGN	Affecter et réaffecter des clients et des prc
CRM.CONFIGURE	Configurer les étapes du pipeline et les cat
CRM.VIEW_ALL	Voir tous les clients et prospects, quelle qu
MAIL.ACCESS	Utiliser la messagerie
MAIL.SHARED_ACCOUNTS	Créer et gérer des comptes de messagerie
SECURITY.ROLES	Gérer les rôles et les autorisations
SECURITY.USERS	Gérer les utilisateurs

Créer un rôle

CODE Description +

À quoi ça sert

Un rôle est un ensemble d'autorisations. Les utilisateurs reçoivent leurs autorisations par leurs rôles.

Utilisation

- 1 Choisissez un rôle. Le programme est livré avec ADMIN, SALES (commercial), SUPPORT (support) et READONLY (lecture seule).
- 2 Modifiez sa description ou désactivez-le, puis cliquez sur « Enregistrer les modifications ».
- 3 Autorisations dont le rôle dispose déjà.
- 4 Autorisations que vous pouvez ajouter. Utilisez les flèches pour les ajouter ou les retirer.
- 5 Pour créer un rôle, saisissez son code et sa description, puis cliquez sur « + ».

Conseil : Autorisations importantes : « Voir tous les clients et prospects, quelle que soit l'affectation » (CRM.VIEW_ALL) donne accès à tout le portefeuille ; sans elle, chaque utilisateur ne voit que ses propres clients. « Affecter et réaffecter des clients et des prospects aux utilisateurs » (CRM.ASSIGN) ouvre l'accès à Affectation des clients.

Affectation des clients

Où : Paramètres → Affectation des clients

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide

Entreprise Paramètres du CRM Utilisateurs Rôles et autorisations Comptes de messagerie Claude (assistant IA) **Affectation des clients** Préférences

ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

Paramètres > Affectation des clients

Affectation des clients

Qui gère chaque client et chaque prospect. Les utilisateurs qui n'ont pas l'autorisation « Voir tous les clients » ne voient que les leurs.

Utilisateur ☐ Non affectés uniquement Département / Région Secteur Étiquette Nom ou n° fiscal **2** Rechercher **3**

Type	Nom 1	N° d'identification fiscale	Département / Région	Secteur	Géré par
☐ Client	AquaFlow Plumbing	30-7731943	Texas	Installations	★ Administrateur
☐ Prospect	Atlas Removals				★ Administrateur
☐ Client	BioMed Laboratories Inc	43-8823619	California	Healthcare	★ Administrateur
☐ Prospect	Blue Lagoon Pools				★ Administrateur
☐ Client	Bluebell Language School	GB511761594	Oxfordshire	Education	★ Administrateur
☐ Client	Brightside Dental Clinic	GB238910798	Greater Manchester	Healthcare	★ Administrateur
☐ Client	Clear Road Driving School				★ Administrateur
☐ Client	ClearSight Opticians	GB537374938	Nottinghamshire	Healthcare	★ Administrateur
☐ Client	Compass Digital Agency				★ Administrateur
☐ Prospect	Corner Café Collective				★ Administrateur
☐ Client	Crown Pharmacy	GB275346082	Merseyside	Healthcare	★ Administrateur
☐ Prospect	Do Re Mi Music School				★ Administrateur
☐ Prospect	Evergreen Landscaping				★ Administrateur
☐ Client	Family Fresh Supermarkets	GB424662917	Leicestershire	Retail	★ Administrateur
☐ Client	Golden Day Care	GB41467004	Greater London	Food	★ Administrateur

46 client(s) et prospect(s).

3 Tout sélectionner / désélectionner

Utilisateur

Motif (facultatif)

4 Affecter à cet utilisateur

Retirer à cet utilisateur

Définir comme responsable

5 Transférer tout le portefeuille

De cet utilisateur...

...à l'utilisateur choisi ci-dessus. Utile lorsqu'un commercial quitte l'entreprise ou est en congé.

Transférer

Historique de l'élément sélectionné

À quoi ça sert

Qui gère chaque client et chaque prospect. Les utilisateurs qui n'ont pas l'autorisation « Voir tous les clients » ne voient que les leurs.

Utilisation

- 1** Filtrez par utilisateur, département, secteur, étiquette ou nom ; « Non affectés uniquement » affiche ceux dont personne ne s'occupe.
- 2** Géré par : les utilisateurs de chaque client. L'étoile désigne le responsable.
- 3** Cochez les clients et les prospects que vous voulez modifier (ou « Tout sélectionner / désélectionner »).
- 4** Choisissez un utilisateur et cliquez sur « Affecter à cet utilisateur », « Retirer à cet utilisateur » ou « Définir comme responsable ». L'utilisateur reçoit une notification.
- 5** Transférez tout le portefeuille d'un utilisateur à un autre, par exemple quand un commercial s'en va ou part en vacances.

7

Claude, votre assistant IA

Avec Claude Desktop installé sur le même ordinateur, vous pouvez interroger votre CRM avec vos propres mots et, si un administrateur l'autorise, demander à Claude de créer et de modifier des fiches ou d'envoyer des e-mails à votre place.

Dans ce chapitre

- Ce que vous pouvez demander à Claude
- Connecter Claude Desktop
- Ce que Claude a le droit de faire

Ce que vous pouvez demander à Claude

Claude lit le CRM de l'entreprise que vous lui indiquez et vous répond dans votre langue. Quelques exemples :

Questions

« Quelles opportunités se clôturent ce mois-ci ? » · « Quels tickets Laura a-t-elle ouverts ? » · « Résume-moi tout ce qui concerne Harbour View Hotel » · « Quels clients n'ont pas été contactés depuis trois mois ? »

Courrier (si autorisé)

« Montre-moi les derniers e-mails de Summit Logistics » · « Réponds à Thomas Evans avec la grille tarifaire 2026 dans le corps du message ». Claude ne lit que les comptes cochés par un administrateur et n'envoie jamais de pièces jointes. Si l'e-mail concerne un ticket, Claude ajoute « [Ticket #31] » à l'objet pour que la réponse revienne au ticket.

Modifications (si autorisées)

« Crée une tâche pour appeler Blue Lagoon Pools lundi » · « Passe l'opportunité Website redesign à l'étape Proposition » · « Enregistre un appel avec Emily Hall » · « Lie cet e-mail au ticket 31 ». Tout ce que fait Claude est signé par l'utilisateur « Claude (assistant IA) » : vous savez toujours qui a créé ou modifié une fiche.

Toujours sous votre contrôle

Claude ne supprime ni ne désactive jamais de fiches, ne supprime, ne déplace ni n'archive jamais d'e-mails et ne voit jamais les mots de passe.

Paramètres de Claude

Où : Paramètres → Claude (assistant IA) · réservé aux administrateurs

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres Système Aide

Entreprise Paramètres du CRM Utilisateurs Rôles et autorisations Comptes de messagerie **Claude (assistant IA)** Affectation des clients Préférences

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

Paramètres > Claude (assistant IA)

Claude (assistant IA)

Avec Claude Desktop installé sur cet ordinateur, vous pouvez interroger vos données CRM One360 en langage courant : « Quelles opportunités sont ouvertes ? », « Quels tickets Sophie a-t-elle ? ». Ici, vous décidez ce que Claude peut faire d'autre dans cette entreprise.

Données du CRM

Claude peut toujours consulter les clients, les contacts, les prospects, les opportunités, les tickets, les tâches et les activités.

1 ☐ Autoriser Claude à créer et à modifier des données du CRM

Courrier

Cochez les comptes dont Claude peut lire les e-mails et, si vous autorisez l'envoi, ceux depuis lesquels il peut envoyer. Claude envoie sans pièces jointes et ne supprime, ne déplace ni n'archive jamais d'e-mails.

2 ☐ Autoriser Claude à envoyer des e-mails (sans pièces jointes)

3 **sales@demo-crmone360.example** ☐ Lire ☐ Envoyer

Compte partagé

4 **Enregistrer**

Jamais modifié : Claude ne consulte uniquement le CRM et ne voit aucun e-mail.

Ce que Claude ne fait jamais

Claude ne supprime ni ne désactive jamais aucun enregistrement, ne supprime, ne déplace ni n'archive jamais d'e-mails, n'envoie jamais de pièces jointes et ne peut voir aucun mot de passe. Des utilisateurs, il ne voit que le nom, afin de pouvoir leur affecter des clients, des tickets et des tâches.

Tout ce que Claude crée, modifie ou envoie est signé par l'utilisateur « Claude (assistant IA) » et consigné dans le journal d'audit du programme. Cet utilisateur ne peut pas se connecter au programme.

5 **Comment connecter Claude Desktop**

Ouvrez Claude Desktop, accédez à Paramètres → Extensions et faites-y glisser ce fichier :
C:\CRMOne360\lncp\lcrnone360.mcpb

À quoi ça sert

Détermine ce que Claude peut faire dans cette entreprise. Par défaut, Claude se contente de consulter le CRM et ne voit aucun e-mail.

Utilisation

- 1 Cochez cette case pour permettre à Claude de créer et de modifier des clients, prospects, opportunités, tickets, tâches et activités.
- 2 Cochez cette case pour permettre à Claude d'envoyer des e-mails, toujours sans pièces jointes.
- 3 Pour chaque compte, cochez « Lire » pour que Claude puisse lire ses e-mails et « Envoyer » pour qu'il puisse envoyer depuis ce compte.
- 4 Cliquez sur « Enregistrer ». Le changement s'applique dès la question suivante.
- 5 Le fichier à faire glisser dans Claude Desktop (page suivante).

Connecter Claude Desktop

Vous ne le faites qu'une seule fois sur chaque ordinateur.

1. Installez Claude Desktop

Téléchargez-le sur claude.ai et connectez-vous avec votre compte Claude.

2. Ajoutez l'extension CRM One360

Dans Claude Desktop, allez dans Paramètres → Extensions et faites glisser le fichier C:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb dans la fenêtre. Cliquez sur « Installer ».

3. Posez votre question

Ouvrez une nouvelle conversation et demandez, par exemple : « Quelles entreprises ai-je dans CRM One360 ? ». La première fois, Claude vous demande l'autorisation d'utiliser l'extension.

Quelle entreprise ?

Claude travaille avec l'entreprise que vous nommez. Si vous ne précisez pas laquelle, il consulte vos entreprises et vous pose la question.

Conseil : Les e-mails envoyés par Claude apparaissent dans CRM One360 en quelques secondes, dans Éléments envoyés ainsi que dans leur client et leur ticket, si le programme est ouvert ; sinon, à son ouverture.

Attention : CRM One360 doit être installé sur le même ordinateur que Claude Desktop (le programme n'a pas besoin d'être ouvert). Claude travaille avec les mêmes données que le programme, y compris dans les installations multiposte.

8

Systeme

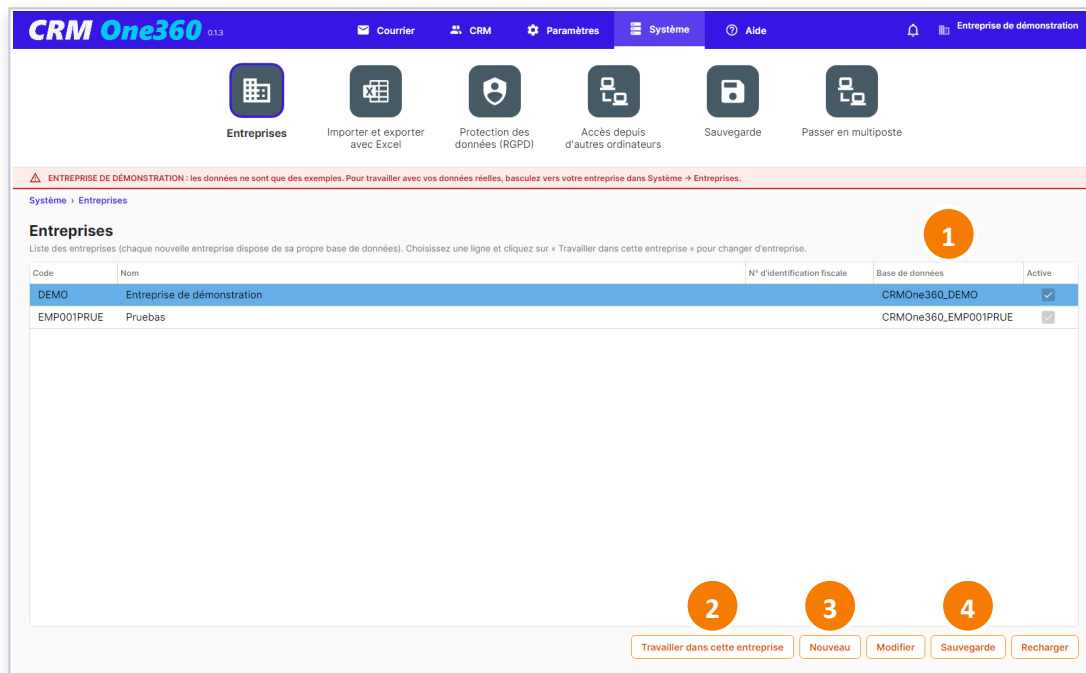
Des écrans pour les administrateurs : entreprises, Excel, protection des données, sauvegardes et travail depuis plusieurs ordinateurs.

Dans ce chapitre

- Entreprises
- Importer et exporter avec Excel
- Protection des données (RGPD)
- Sauvegarde
- Travailler depuis plusieurs ordinateurs

Entreprises

Où : **Système** → **Entreprises**



Entreprise : DEMO

Nom

N° d'identification fiscale

Code

Base de données

Dossier des pièces jointes

☒ Active

Annuler Enregistrer

Fenêtre de l'entreprise : nom, n° d'identification fiscale et dossier des pièces jointes de la messagerie.

À quoi ça sert

Les entreprises de cette installation. Chacune a sa propre base de données : clients, e-mails et utilisateurs ne sont pas partagés entre les entreprises.

Utilisation

- 1 Base de données de chaque entreprise.
- 2 « Travailler dans cette entreprise » bascule vers l'entreprise sélectionnée.
- 3 « Nouveau » crée une entreprise ; « Modifier » change son nom, son n° d'identification fiscale ou son dossier des pièces jointes, ou la désactive.
- 4 « Sauvegarde » sauvegarde immédiatement la base de données de l'entreprise sélectionnée.

Importer et exporter avec Excel

Où : **Système** → **Importer et exporter avec Excel** · réservé aux administrateurs

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres **Système** Aide

Entreprises Importer et exporter avec Excel Protection des données (RGPD) Accès depuis d'autres ordinateurs Sauvegarde Passer en multiposte

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans Système → Entreprises.

Système > Importer et exporter avec Excel

Importer et exporter avec Excel

Réservé aux administrateurs. Exportez les données du CRM vers Excel ou ajoutez des clients, des prospects et des contacts à partir d'un fichier Excel ou CSV.

1 Cliquez sur Excel avec une feuille par élément coché, contenant toutes les fiches de l'entreprise.

☒ Clients ☒ Contacts ☒ Prospects ☒ Opportunités ☒ Tickets ☒ Tâches

2 Exporter vers Excel...

3 Importer

4 Téléchargez le modèle, remplissez-le et choisissez le fichier.

5 À l'importation, vous voyez qu'il adviendra de chaque ligne : celles qui existent déjà sont ignorées et rien n'est jamais écrasé.

Éléments à importer : Clients Télécharger le modèle... Choisir un fichier...

Ligne	Résultat	Nom	Détail
-------	----------	-----	--------

6 Importer

À quoi ça sert

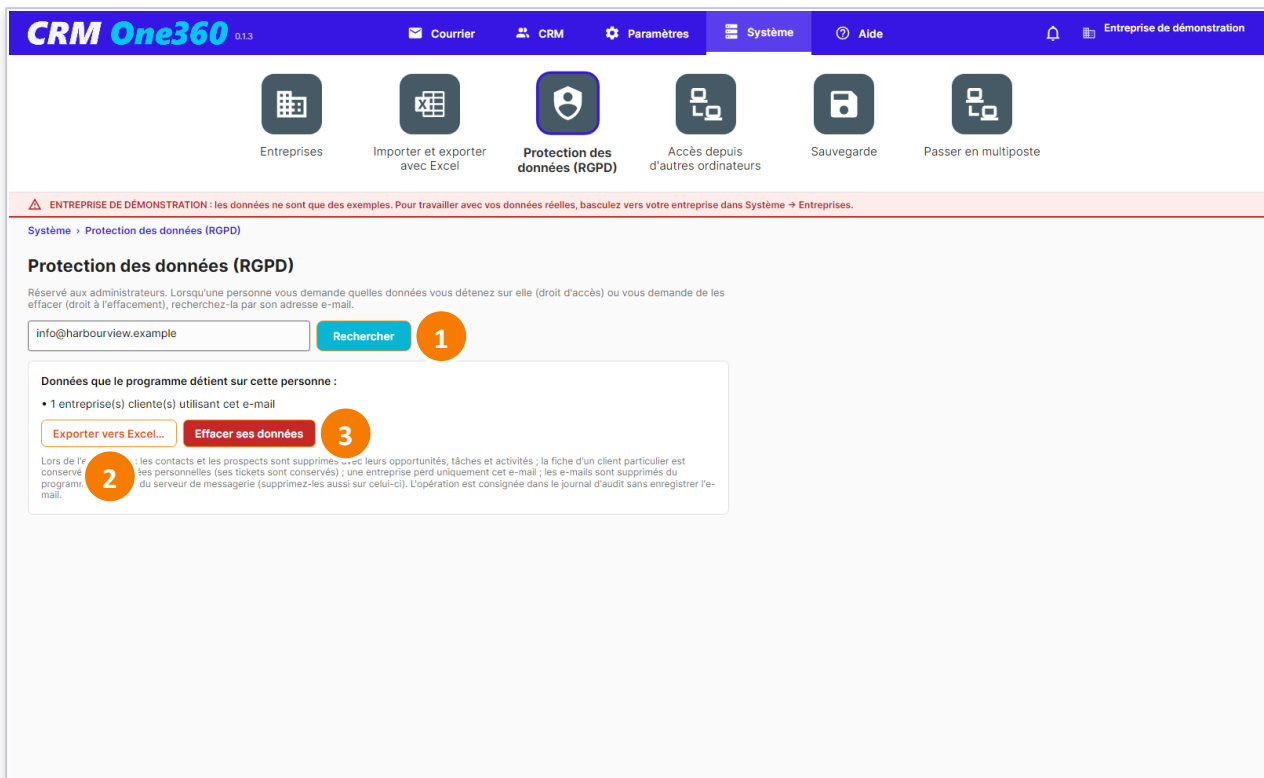
Exporte vos données vers Excel, ou importe des clients, des prospects et des contacts depuis un fichier Excel ou CSV (par exemple, depuis votre ancien programme).

Utilisation

- 1 Cochez ce que vous voulez exporter.
- 2 « Exporter vers Excel... » crée un classeur avec une feuille pour chaque élément coché.
- 3 Pour importer, choisissez quoi : clients, prospects ou contacts.
- 4 Téléchargez le modèle et remplissez-le (une ligne par fiche).
- 5 Choisissez le fichier. La liste indique ce qui va se passer pour chaque ligne avant que quoi que ce soit ne soit enregistré.
- 6 Cliquez sur « Importer » pour enregistrer. Les lignes qui existent déjà sont ignorées : rien n'est jamais écrasé.

Protection des données (RGPD)

Où : Système → Protection des données (RGPD) · réservé aux administrateurs



À quoi ça sert

Répond aux demandes des personnes qui veulent savoir quelles données vous détenez sur elles (droit d'accès) ou qui vous demandent de les effacer (droit à l'effacement).

Utilisation

- 1 Saisissez l'adresse e-mail de la personne et cliquez sur « Rechercher ». Le programme liste tout ce qui utilise cette adresse.
- 2 « Exporter vers Excel... » crée un fichier avec ses données, pour le lui envoyer.
- 3 « Effacer ses données » supprime les contacts et les prospects ayant cette adresse ainsi que leurs e-mails, et retire l'adresse des entreprises. L'effacement est consigné sans conserver l'adresse e-mail.

Attention : L'effacement est irréversible. Les e-mails sont supprimés du programme mais pas du serveur de messagerie : supprimez-les là aussi.

Sauvegarde

Où : **Système** → **Sauvegarde**

CRM One360 0.1.3

Courrier CRM Paramètres **Système** Aide

Entreprises Importer et exporter avec Excel Protection des données (RGPD) Accès depuis d'autres ordinateurs **Sauvegarde** Passer en multiposte

⚠ ENTREPRISE DE DÉMONSTRATION : les données ne sont que des exemples. Pour travailler avec vos données réelles, basculez vers votre entreprise dans **Système** → **Entreprises**.

Système → Sauvegarde

Sauvegarde

Sauvegarde toutes les bases de données de CRM One360 : le système et toutes les entreprises, y compris celles désactivées. Les sauvegardes sont enregistrées dans le dossier indiqué ci-dessous, sur cet ordinateur.

Sauvegarder maintenant 1

Aucune sauvegarde n'a encore été effectuée.

Conservez la sauvegarde sur un autre ordinateur ou disque

Si cet ordinateur tombe en panne ou est perdu, la sauvegarde stockée sur son disque est perdue avec lui. Conservez la dernière sauvegarde sur un disque externe, une clé USB, un autre ordinateur ou votre cloud : « Enregistrer sous... » crée un seul fichier .zip contenant la sauvegarde la dernière sauvegarde de chaque base de données et les pièces jointes de messagerie de chaque entreprise.

Enregistrer sous... 2

⚠ Les sauvegardes ne sont pas des fichiers : elles contiennent toutes les données des clients et les e-mails. Conservez-les dans un emplacement à accès restreint.

Sauvegardes automatiques

CRM One360 peut effectuer lui-même une sauvegarde à intervalle de quelques jours, tant que le programme est ouvert sur cet ordinateur.

Dossier de sauvegarde : C:\CRMOne360\Copias de seguridad **Parcourir...**

Sauvegarder tous les (jours) : 7

Alerte au-delà de (jours) : 14

Sauvegardes à conserver (par base de données) : 10

Sauvegardes automatiques activées : ☐

Enregistrer les paramètres

5 Restaurer une sauvegarde

Sauvegardes présentes dans le dossier. La restauration ÉCRASE la base de données à laquelle appartient la sauvegarde : une confirmation vous sera demandée, avec la base de données et la date. Si la sauvegarde provient d'un autre ordinateur (fichier .zip), importez-la d'abord avec « Importer une sauvegarde » : les fichiers .bak sont placés dans le dossier de sauvegarde et les pièces jointes de messagerie dans le dossier des pièces jointes de chaque entreprise.

Rechercher les sauvegardes **Importer une sauvegarde...** **Restaurer la sélection**

Fichier	Taille	Date
---------	--------	------

À quoi ça sert

Des sauvegardes de toutes les bases de données de CRM One360 : celle du système et celles de toutes les entreprises.

Utilisation

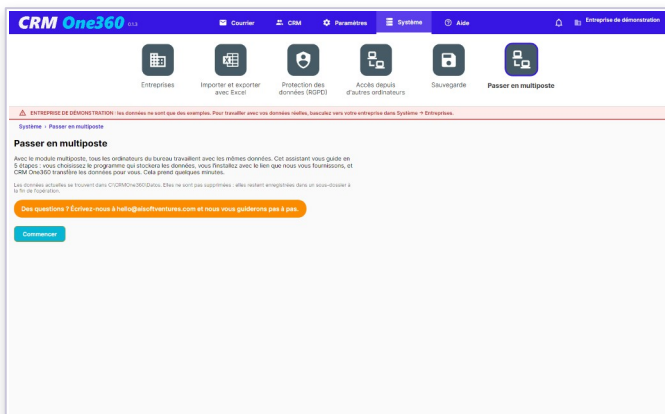
- 1 « Sauvegarder maintenant » effectue une sauvegarde immédiatement.
- 2 « Enregistrer sous... » crée un seul fichier .zip avec la dernière sauvegarde de chaque base de données et les pièces jointes de la messagerie. Conservez-le sur un disque externe, une clé USB ou votre cloud.
- 3 Dossier où les sauvegardes sont enregistrées.
- 4 Sauvegardes automatiques : tous les combien de jours, quand prévenir et combien de sauvegardes conserver.
- 5 Restaurer : recherchez les sauvegardes ou importez un .zip, puis restaurez celle de votre choix.

Sauvegarde (suite)

Attention : Les sauvegardes ne sont pas chiffrées : elles contiennent toutes les données de vos clients et tous vos e-mails. Conservez-les dans un endroit à accès restreint.

Travailler depuis plusieurs ordinateurs

Où : **Système** → **Passer en multiposte** et **Système** → **Accès depuis d'autres ordinateurs**



Passer en multiposte : explique le changement et lance l'assistant.



Première étape de l'assistant : installer PostgreSQL.

À quoi ça sert

Par défaut, CRM One360 conserve les données sur un seul ordinateur (monoposte). Pour travailler depuis plusieurs ordinateurs, les données passent dans PostgreSQL, un programme de base de données gratuit qui les partage sur le réseau du bureau.

Utilisation

- 1 Dans Système → Passer en multiposte, cliquez sur « Commencer ».
- 2 Téléchargez et installez PostgreSQL avec les options par défaut ; notez le mot de passe qui vous est demandé.
- 3 Suivez l'assistant : CRM One360 transfère vos données et redémarre. Vos données précédentes ne sont pas supprimées : elles restent dans un sous-dossier.
- 4 Sur chacun des autres ordinateurs, installez CRM One360 et, dans l'assistant d'installation, choisissez « Non, il est déjà installé sur un autre ordinateur » (chapitre 9).
- 5 Système → Accès depuis d'autres ordinateurs vérifie que l'ordinateur principal accepte les connexions et, s'il manque quelque chose, indique comment y remédier.

Conseil : Des questions ? Écrivez-nous à hello@aisoftventures.com et nous vous guiderons pas à pas.

Installation et aide

La première fois que vous ouvrez CRM One360, un assistant prépare tout en quelques étapes. Ce chapitre explique aussi comment nous contacter.

Dans ce chapitre

- L'assistant d'installation
- Un ordinateur ou plusieurs
- Ajouter un autre ordinateur
- À propos et contact

L'assistant d'installation

Où : la première fois que vous ouvrez CRM One360

CRM One360

Bienvenue dans CRM One360

Langue / Language Français

Choisissez le type d'installation

☒ **Installation simple (recommandée)**
CRM One360 s'installe tout seul, étape par étape, sans connaissances techniques.

☐ **Un technicien informatique va installer CRM One360**
Permet de choisir la base de données (SQLite ou PostgreSQL), le serveur et l'utilisateur administrateur.

En continuant, vous acceptez les conditions générales d'utilisation de CRM One360.

[Voir les conditions](#)

Annuler Précédent Suivant

À quoi ça sert

Prépare CRM One360 sur cet ordinateur.

Utilisation

- 1 Langue du programme : français, anglais, espagnol ou une autre langue proposée.
- 2 Installation simple : recommandée. CRM One360 s'installe tout seul, étape par étape, sans connaissances techniques.
- 3 Technicien informatique : permet de choisir la base de données (SQLite ou PostgreSQL), le serveur et l'utilisateur administrateur.
- 4 En continuant, vous acceptez les conditions d'utilisation ; « Voir les conditions » les affiche.

Un ordinateur ou plusieurs

Où : assistant d'installation → Installation simple → Suivant

CRM One360

Bienvenue dans CRM One360

Comment allez-vous utiliser CRM One360 ?

1 ☒ **Sur un seul ordinateur**
Les données sont stockées sur cet ordinateur. Rien d'autre n'est à installer.

2 ☐ **Sur plusieurs ordinateurs du bureau**
Tout le monde travaille avec les mêmes données sur le réseau. Nécessite PostgreSQL (gratuit) installé sur l'un des ordinateurs.

3 **Créez un mot de passe pour vous connecter à CRM One360**
Choisissez un nouveau mot de passe. Il ne s'agit pas de votre mot de passe Windows : c'est celui que vous utiliserez pour vous connecter au programme avec l'utilisateur « admin ». Au moins 8 caractères, dont au moins un chiffre ou un symbole. Notez-le : vous en aurez aussi besoin si vous installez CRM One360 sur d'autres ordinateurs.

Nouveau mot de passe

Confirmer le mot de passe

4 **Nom de votre entreprise** Par exemple : Dupont Conseil SARL

Votre entreprise est créée sous ce nom, ainsi qu'une entreprise « DEMO » contenant des données d'exemple pour vous entraîner. Si vous laissez ce champ vide, vous pourrez créer votre entreprise plus tard dans Système → Entreprises.

Annuler Précédent Suivant

À quoi ça sert

Choisissez comment vous allez utiliser le programme et créez votre mot de passe.

Utilisation

- 1 Sur un seul ordinateur : les données restent sur cet ordinateur. Il n'y a rien d'autre à installer.
- 2 Sur plusieurs ordinateurs : tout le monde travaille avec les mêmes données via le réseau. Il faut PostgreSQL (gratuit) sur l'un des ordinateurs.
- 3 Créez le mot de passe de l'utilisateur « admin », deux fois. Au moins 8 caractères, avec un chiffre ou un symbole. Notez-le.
- 4 Saisissez le nom de votre entreprise. Le programme la crée, ainsi que l'entreprise DEMO avec des données d'exemple. Cliquez sur « Suivant » et le programme s'ouvre.

Attention : Ce mot de passe n'est pas celui de Windows. Vous en aurez besoin pour vous connecter et pour installer CRM One360 sur d'autres ordinateurs.

Ajouter un autre ordinateur

Où : assistant d'installation → Sur plusieurs ordinateurs

S'agit-il de la première installation dans votre entreprise ?

Se connecter à l'ordinateur qui contient les données.

À quoi ça sert

Sur le deuxième ordinateur et les suivants, CRM One360 se connecte à l'ordinateur qui contient déjà les données.

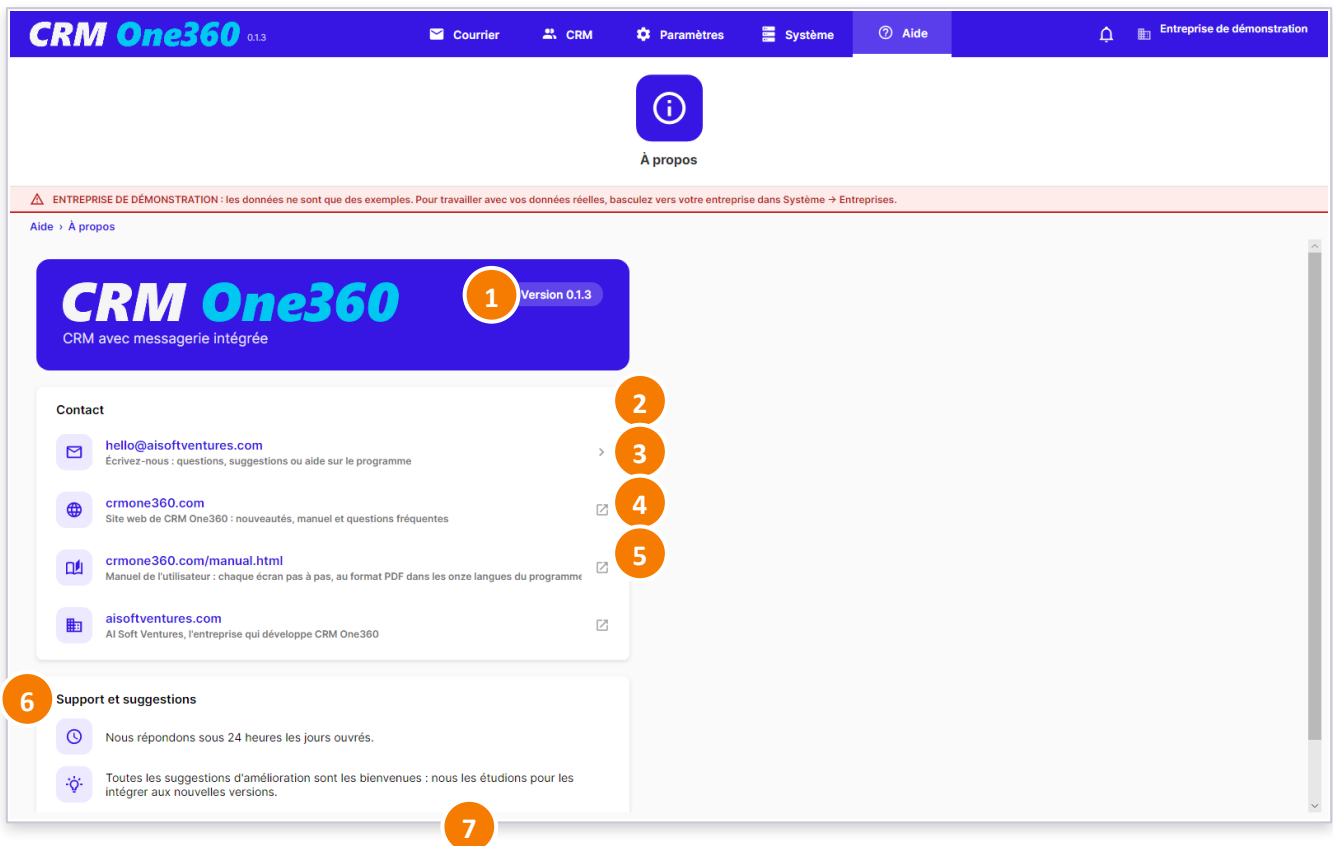
Utilisation

- 1 Choisissez « Non, il est déjà installé sur un autre ordinateur ».
- 2 Cliquez sur « Détecter le réseau » et choisissez l'ordinateur qui contient les données. S'il n'apparaît pas, saisissez son nom ou son adresse IP.
- 3 Saisissez votre mot de passe CRM One360 et cliquez sur « Se connecter ».

Conseil : Les deux ordinateurs doivent être sur le même réseau. S'ils n'arrivent pas à se connecter, ouvrez Système → Accès depuis d'autres ordinateurs sur l'ordinateur principal.

À propos et contact

Où : Aide → À propos



À quoi ça sert

La version de CRM One360 que vous avez installée et comment nous contacter.

Utilisation

- 1 Version : indiquez-la quand vous nous écrivez.
- 2 E-mail : ouvre un nouvel e-mail à hello@aisoftventures.com depuis votre propre compte dans CRM One360.
- 3 crmone360.com : le site web du programme, avec les nouveautés, ce manuel et les questions fréquentes.
- 4 crmone360.com/manual.html : la page de ce manuel sur le site web, pour télécharger la dernière version au format PDF.
- 5 aisoftventures.com : le site web d'AI Soft Ventures, la société qui développe CRM One360.
- 6 Support et suggestions : nous répondons sous 24 heures les jours ouvrés, et toutes les suggestions d'amélioration sont les bienvenues et étudiées pour les nouvelles versions.
- 7 « Voir les conditions » affiche les conditions générales d'utilisation.