



Manuel d'utilisation

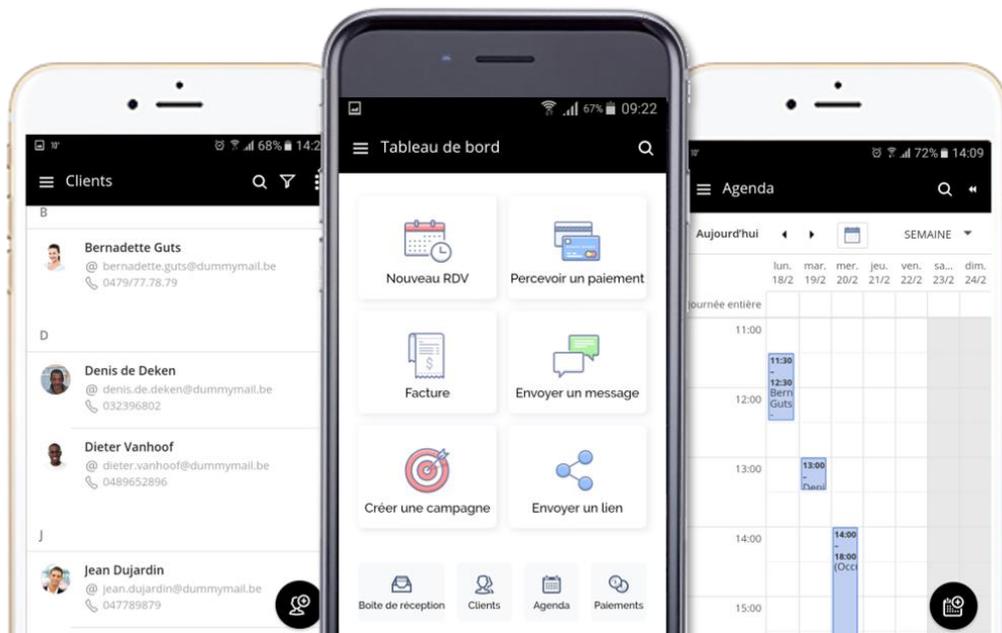


Table de matière

MESSAGERIE

- Afficher & répondre aux demandes des clients
- Configurer un rappel de suivi
- Afficher & modifier la carte du client

CLIENTS

- Ajouter un nouveau client
- Importer les clients
- Rechercher des clients
- Envoyer un message
- Interagir avec plusieurs clients

AGENDA

- Fixer un nouveau rendez-vous avec un client
- Afficher & gérer les rendez-vous

PAIEMENTS

- Créer une nouvelle estimation / facture
- Gérer les paiements
- Enregistrer les paiements

DOCUMENTS

- Partager un document
- Demander un document

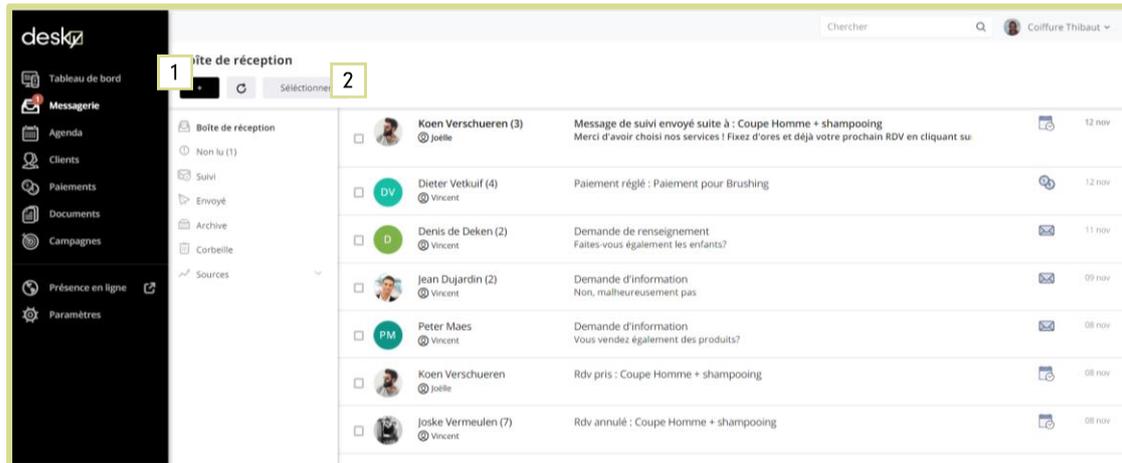
CAMPAGNES

- Créer une nouvelle campagne
- Envoyer une campagne
- Afficher les statistiques

MESSAGERIE

La messagerie est très simple et intuitive, semblable à ce que vous savez déjà de votre messagerie existante. C'est ici que vous trouverez tous les échanges avec vos clients.

Chaque fois que les clients vous contactent, planifient ou paient, leur demande sera répertoriée dans la messagerie.



1 Nouveau (+) - dans la messagerie, vous pouvez également ajouter de nouveaux clients, envoyer des messages, planifier des rendez-vous, créer une facture, enregistrer un paiement et partager ou inviter à partager un document.

2 Sélectionner – vous pouvez (dé)sélectionner les messages en cochant la case au côté du message souhaité ou en (dé)sélectionnant tous les messages. La sélection d'un ou plusieurs messages vous donnera la possibilité d'y ajouter un rappel de suivi, de déléguer le traitement du message à un de vos collaborateurs, d'archiver le message, de supprimer le message

Alle inkomende berichten

Berichten die nog niet door u of uw aangewezen collega zijn gelezen

Berichten waarvoor een vervolg moet gebeuren

Antwoordberichten die u hebt verzonden

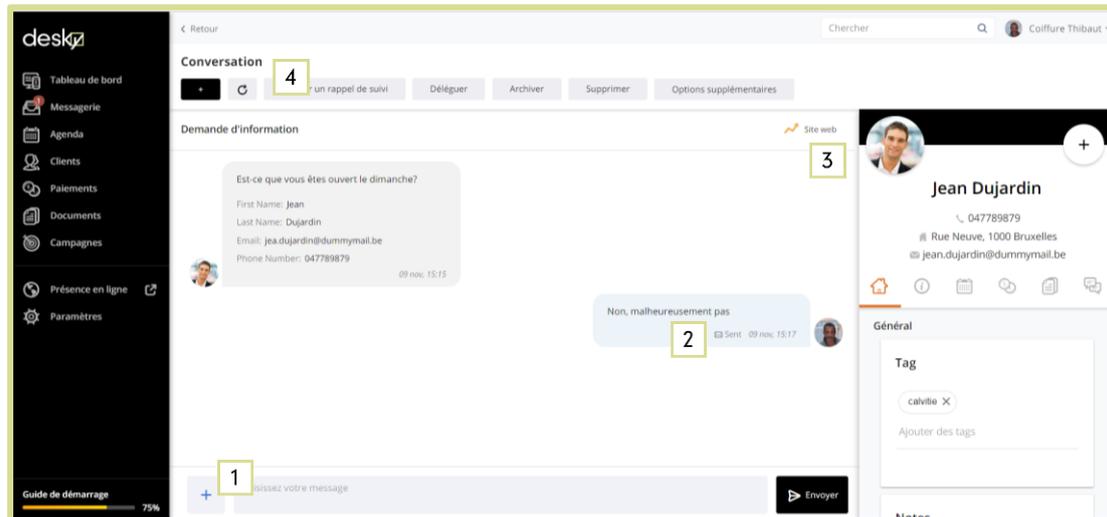
Berichten die zijn gearchiveerd

Berichten die je hebt verwijderd

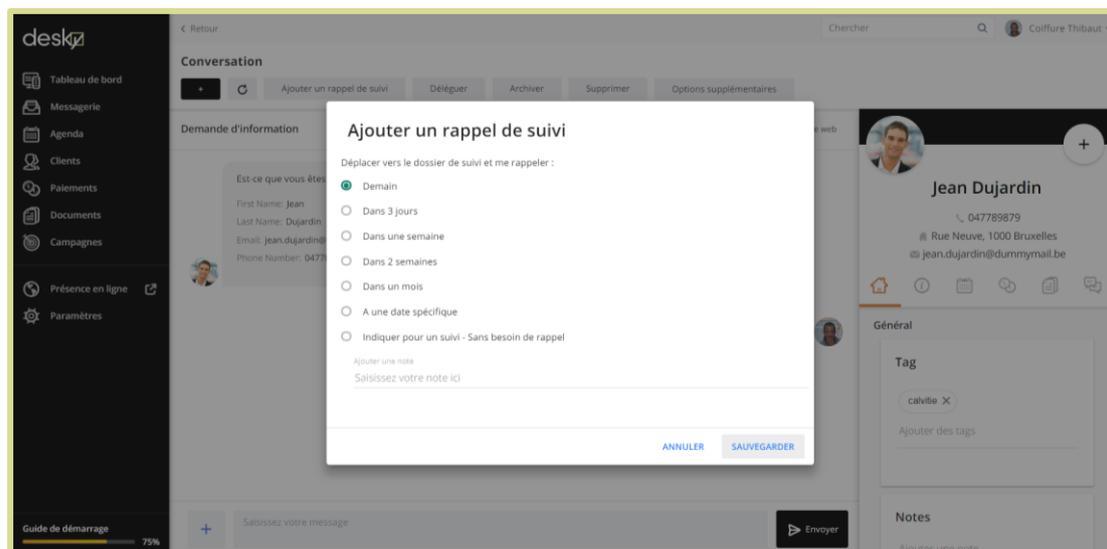
Berichten op basis van de bron waaruit ze afkomstig zijn (uw website, de klantenportal, ...)

Afficher & répondre aux demandes des clients

Pour afficher le contenu de toute demande/communication dans votre messagerie, cliquez simplement sur le message souhaité. Sur la page de conversation, vous pouvez alors voir la correspondance sous forme de discussion.

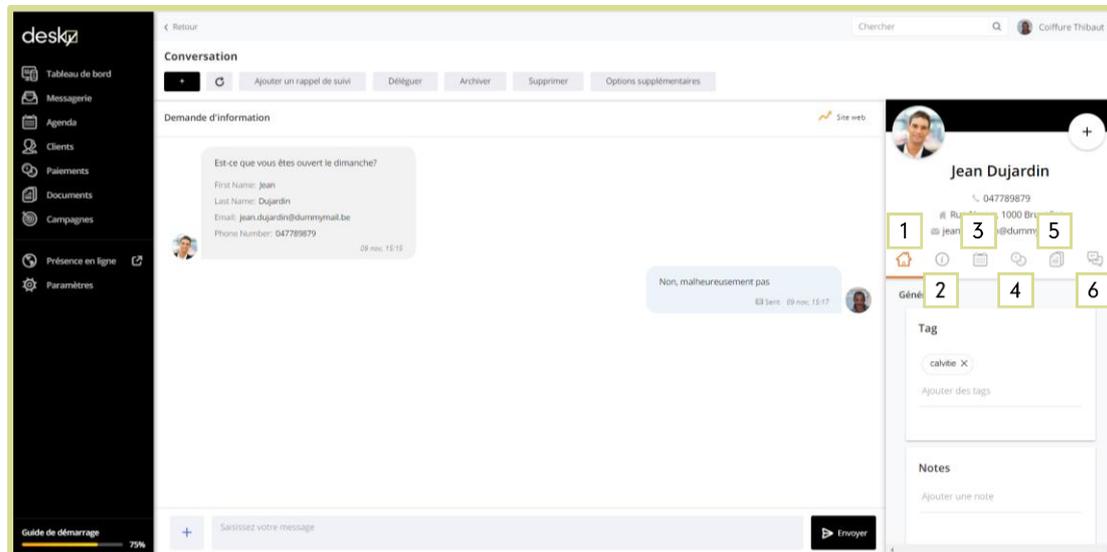


- 1 Répondre** - Pour répondre au client, cliquez sur la case « **Saisissez votre message** » au bas de la page.
- 2 Envoyer / Recevoir** - Lorsque vous envoyez un message à un client, vous pouvez vérifier si votre e-mail a été livré et à quel moment il a été lu.
- 3 Source** - Vérifiez l'URL ou la page à partir de laquelle la demande a été soumise.
- 4 Rappel** - Fixez-vous un rappel pour suivre une interaction spécifique avec un client. Vous pouvez définir une date précise pour le suivi et inclure une note pour un récapitulatif rapide. Le moment venu, le système vous avertira par e-mail et déplacera la conversation en haut de la liste dans votre messagerie.



Afficher l'info de contact

Dans la page de conversation, dans le panneau de droite, vous trouverez la carte client. La carte client fournit un aperçu rapide de chaque information client et de leur activité sur votre LiveSite.



1 Accueil (icône Maison) - Ajoutez et affichez des **mots clés** (Tags) qui vous aideront à rechercher et à filtrer les clients en fonction de mots-clés spécifiques. Ajoutez des **notes** qui vous aideront à récapituler rapidement le statut et la dernière conversation avec le client.

2 Info (icône « i ») - Les infos client contiennent toutes les informations que vous collectez lorsque les clients vous contactent ou que vous souhaitez ajouter. Cette fiche inclut généralement des informations de contact de base et vous pouvez ajouter toute autre information nécessaire pour fournir le meilleur service à vos clients.

3 Réservation (icône Calendrier) - Répertoire tous les rendez-vous avec le client. Cliquez sur un élément pour l'afficher le détail de ce rendez-vous.

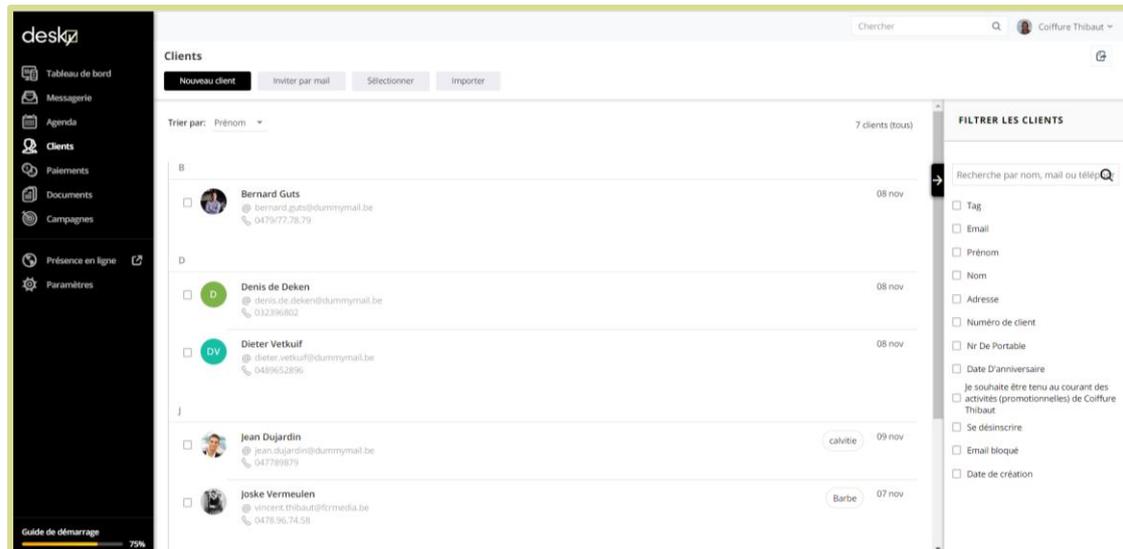
4 Paiements (icône Pièces) - Répertoire tous les paiements ouverts et en cours pour le client. Cliquez sur un paiement pour afficher le détail de ce paiement.

5 Documents (icône Fichiers) - Répertoire tous les documents que vous avez partagés avec ou reçus par le client. Cliquez sur un élément pour l'afficher.

6 Conversations (icône Chat) - Répertoire toutes les interactions avec les clients. Cliquez sur un élément pour en afficher le détail.

CLIENTS

La page Clients répertorie tous les clients qui vous ont contacté via votre site web ou via le portail client. Vous pouvez ajouter plus de clients manuellement ou en importer depuis une source externe. Ici, vous pouvez également afficher et gérer les clients, leurs informations ou commencer de nouvelles interactions avec un ou plusieurs clients à la fois.

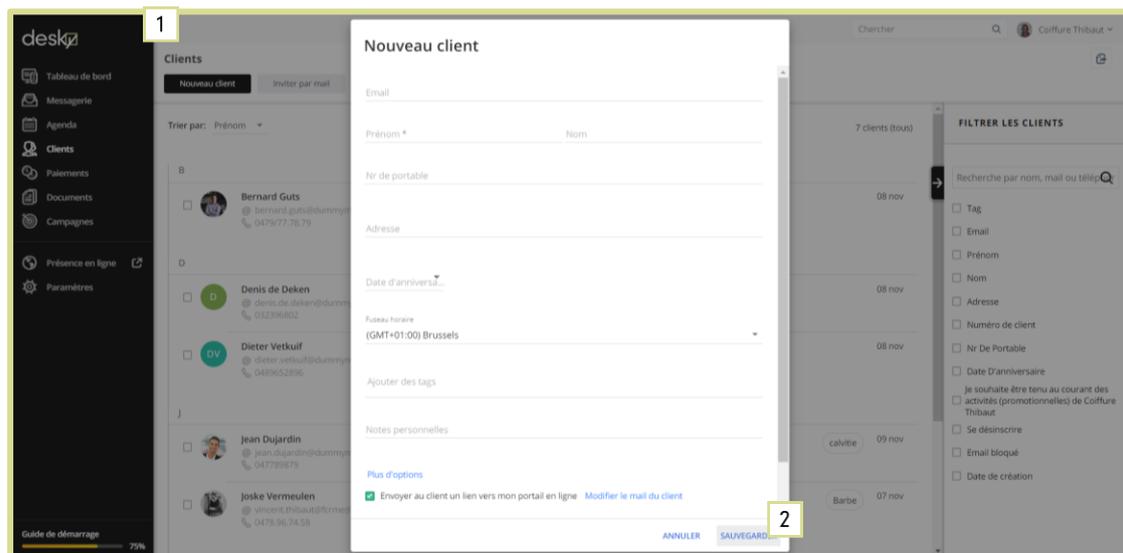


Ajouter un client

Cliquez sur le menu **Clients** ou **Messagerie** dans le panneau de navigation à gauche. 1

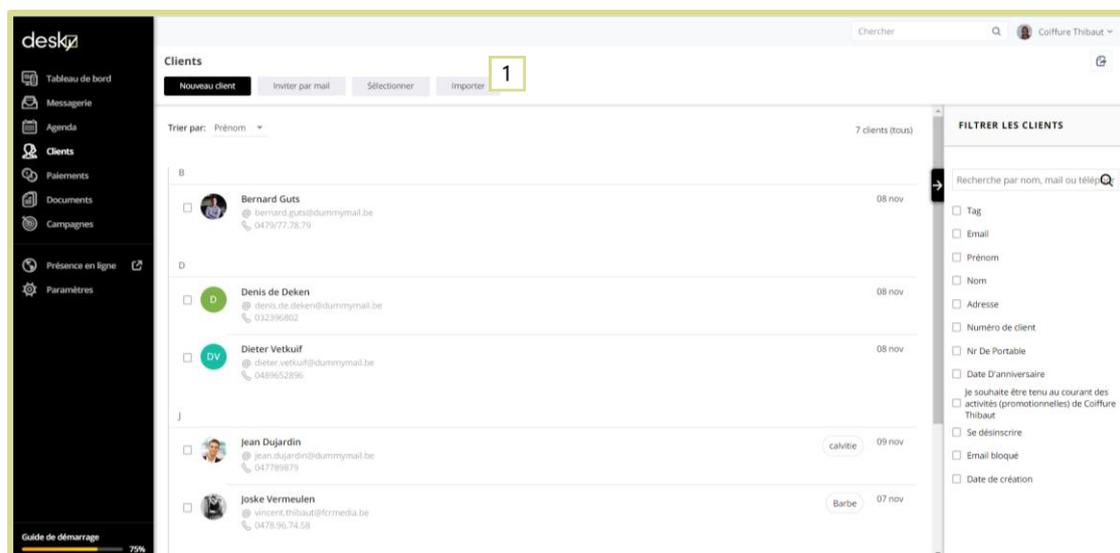
Cliquez ensuite sur **Nouveau (+) > Client**.

Introduisez les informations du client et cliquez sur **Sauvegarder** 2 Vous serez dirigé vers la page de la carte client du client spécifique sur lequel vous pourrez effectuer d'autres actions.



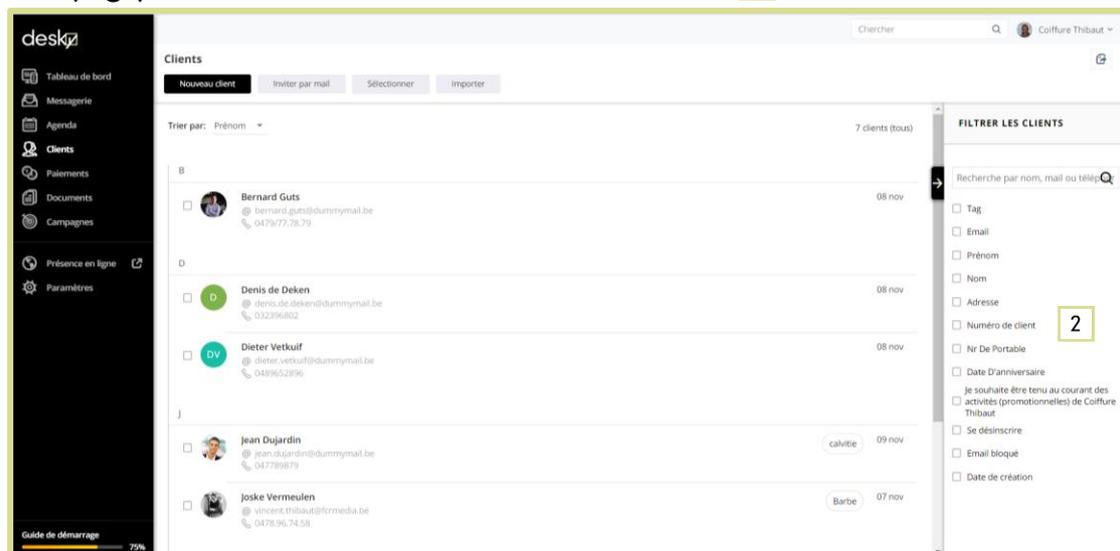
Importer les clients

1 Cliquez sur le menu **Clients** dans le panneau de navigation de gauche. Cliquez ensuite sur le bouton **Importer**. Vous pouvez choisir d'importer des clients directement à partir de votre compte Google Contacts ou d'un fichier CSV / Excel. Une fois votre sélection effectuée, suivez les instructions sur la page.



Rechercher des clients :

Pour trouver un client spécifique sur votre liste, il vous suffit de taper son nom ou son e-mail dans le champ de recherche à droite 1. Vous pouvez également filtrer les clients selon des paramètres spécifiques tels que les mots-clés (tags) ou d'autres informations de la carte client 2.



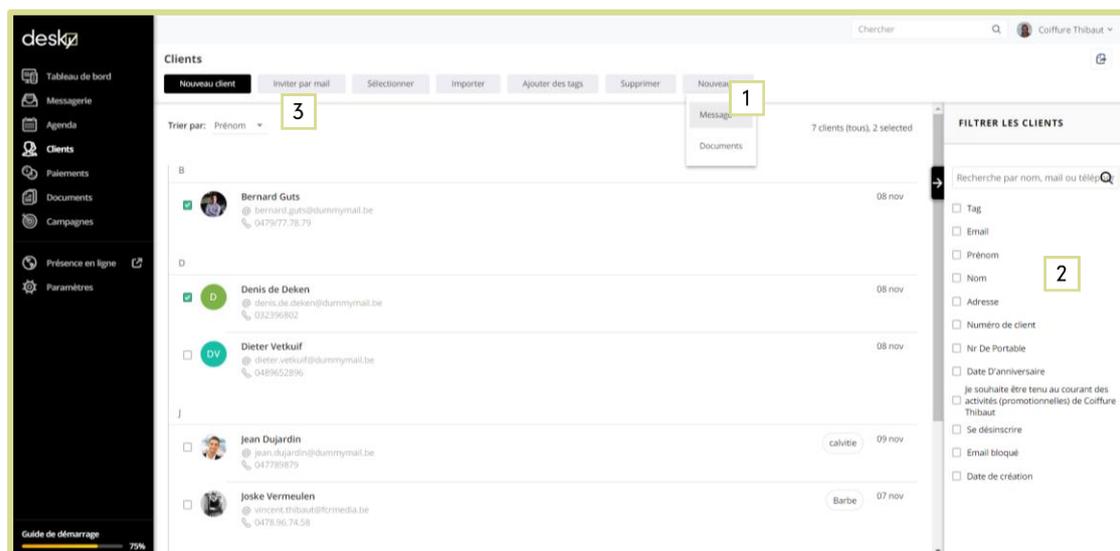
Cliquez sur le nom du client pour accéder à la carte de ce client, afficher ses informations et lancer une nouvelle interaction, comme envoyer un message, planifier un rendez-vous, partager un document, émettre une facture ou enregistrer un paiement.

Interagir avec un ou plusieurs clients :

Sur la page des clients, sélectionnez le(s) client(s) auxquel(s) vous désirez envoyer un message et cliquez sur **Nouveau > Message** ¹.

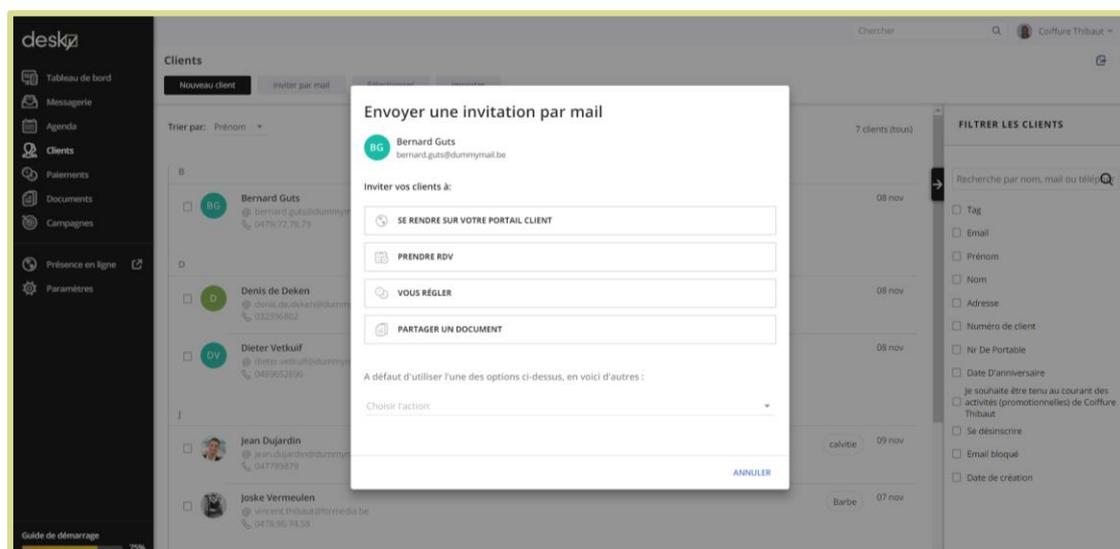
Complétez l'objet et le message dans les champs désignés, puis cliquez sur **Envoyer**.

Vous serez dirigé vers la page de conversation où vous pourrez voir le statut d'envoi / réception.



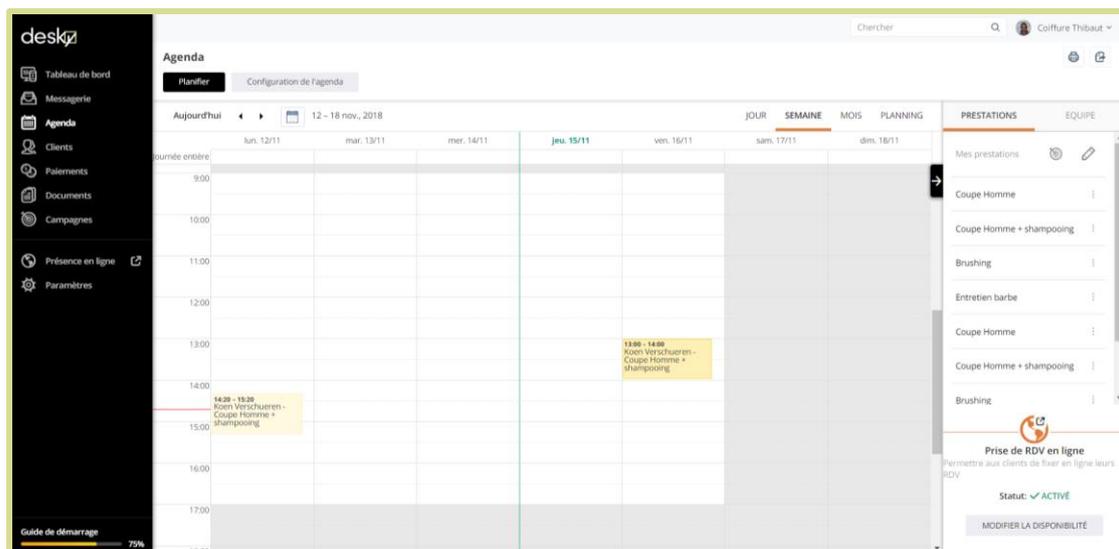
Vous pouvez filtrer les clients selon des paramètres spécifiques tels que les mots-clés (tags) ou d'autres informations de carte client ² et utiliser le bouton **Sélectionner > Tout**.

Une fois que vous avez sélectionné les clients que vous souhaitez contacter, vous pouvez non seulement cliquer sur **Nouveau** pour envoyer un message à tous ou partager un document, mais vous pouvez également cliquer sur **Inviter par mail** ³ et envoyer aux clients une invitation à visiter votre portail client, vous contacter ou fixer un rendez-vous.



AGENDA

L'agenda vous permet de gérer facilement et efficacement vos réunions/ rendez-vous avec vos clients. Il est très important de planifier tous les rendez-vous à partir de cet agenda afin que vos clients reçoivent une confirmation et un rappel de leur prochain rendez-vous (idéal pour réduire le risque de rendez-vous annulés ou oubliés) et pour que vous gardiez une trace de tous vos rendez-vous.



1

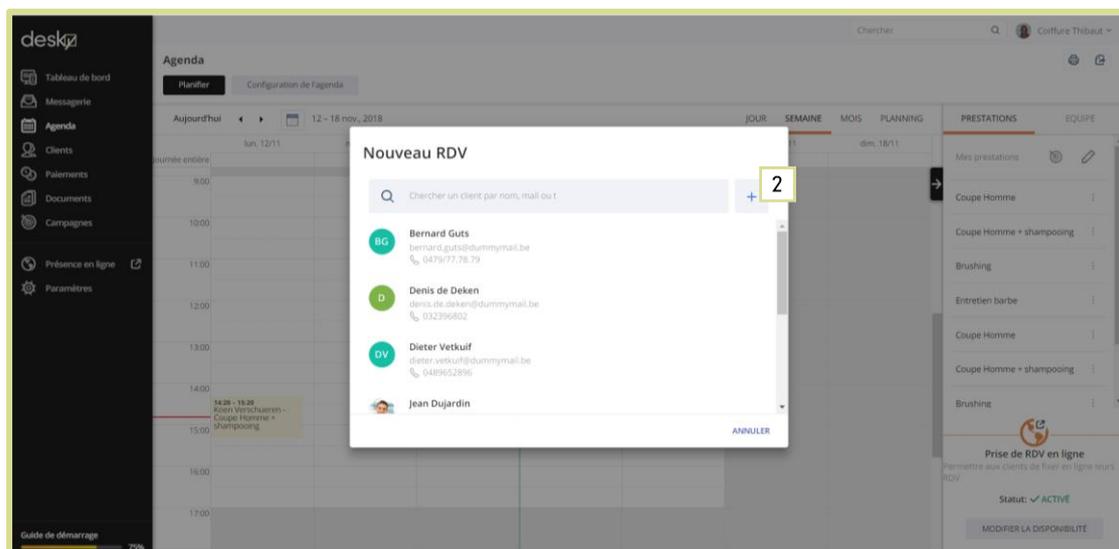
Fixer un nouveau rendez-vous avec un client

Cliquez sur **Agenda** dans le panneau de navigation à gauche.

Recherchez la date souhaitée et cliquez sur la plage horaire souhaitée.

Sélectionnez **RDV (Rendez-vous)**.

Recherchez manuellement **1** pour trouver le client sur votre liste ou cliquez sur le '+' pour créer un nouveau client **2**.



Sur la page Nouveau rendez-vous, sélectionnez un service dans votre liste ou créez un nouveau service. Complétez les autres informations et cliquez sur **Envoyer**.

1

Afficher & gérer les rendez-vous :

Dans la page Agenda, cliquez sur un rendez-vous pour afficher son contenu.

Dans la page Rendez-vous, vous pouvez annuler, modifier les paramètres de ce Rendez-vous reporter ou si la réunion a déjà eu lieu, marquer comme terminée.

2 Vous pouvez envoyer une facture au client ou enregistrer un paiement.

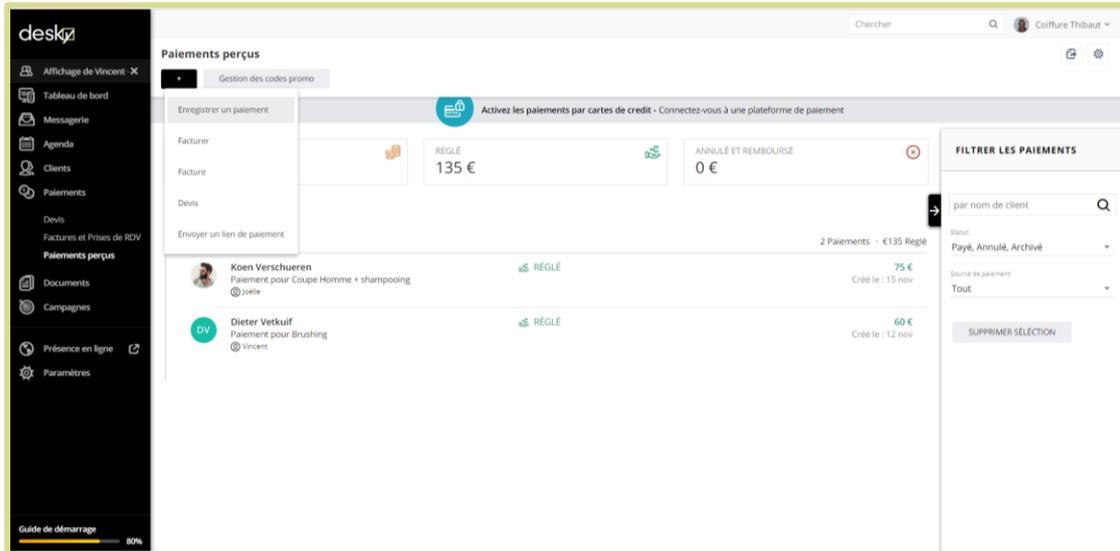
3 Cliquez sur Afficher la correspondance pour envoyer un message au client lié à la réunion.

The screenshot displays the 'deskz' software interface for managing appointments. On the left is a dark sidebar with navigation icons for 'Affichage de Vincent', 'Tableau de bord', 'Messagerie', 'Agenda', 'Clients', 'Paiements', 'Documents', 'Campagnes', 'Présence en ligne', and 'Paramètres'. The main area shows an appointment for 'Coupe Homme + shampoing (A domicile)' on 'ven 16 novembre, 13:00 - 14:00'. It is marked as 'RDV CONFIRMÉ' and 'EN ATTENTE: 75 €'. Below this are sections for 'Infos supplémentaires' (Responsible: Joëlle, Delegation, Client's and Client's time zone), 'Messages envoyés aux clients et suivis' (Confirmation of appointment by email), and 'EN ATTENTE 75 €' with buttons for 'FACTURER' and 'ENREGISTRER UN PAIEMENT'. A right-hand panel shows client details for 'Koen Verschuieren' and a 'Général' section with tags like 'Barbe' and 'foncé'. Numbered callouts: '1' points to the 'Afficher la correspondance' button; '2' points to the 'ENREGISTRER UN PAIEMENT' button; '3' points to the 'Afficher la correspondance' button.

PAIEMENTS

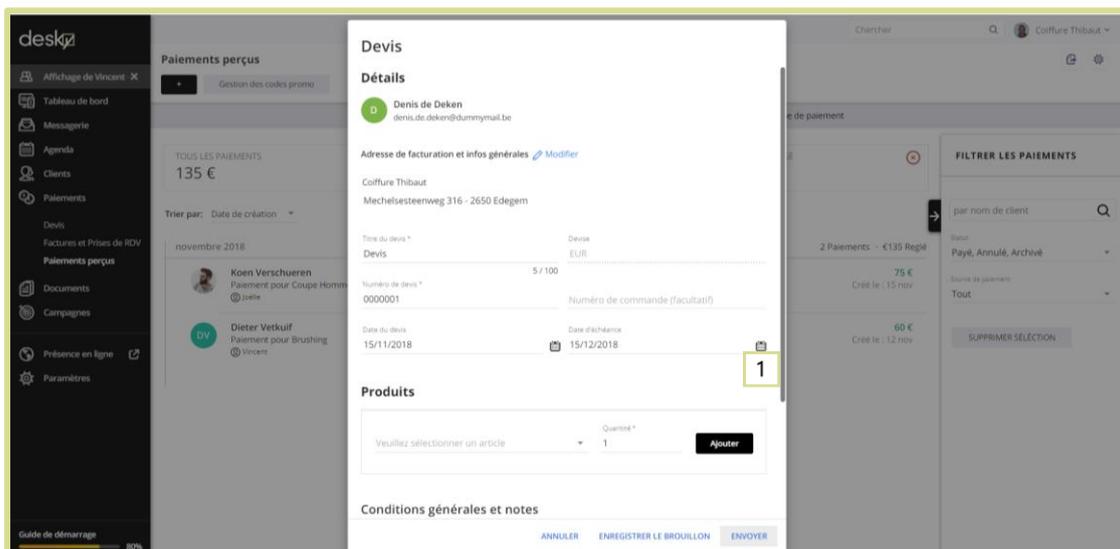
La page Paiements répertorie tous les devis, factures et paiements, de vos clients selon différents statuts : « ouvert », « en attente » ou « clôturé ».

Vous pouvez y afficher et gérer les paiements, notamment envoyer une nouveau devis ou une facture, une demande de paiement, ainsi que facturer ou enregistrer un paiement effectué hors ligne.



Créer un nouveau devis

Sur la page Paiements, cliquez sur **Nouveau (+) > Devis**. Recherchez et sélectionnez un client dans votre liste ou créez un nouveau client. Complétez les détails du devis et ajoutez autant de produits/services que vous le souhaitez, ajoutez des taxes ou des remises. Vous pouvez garder un brouillon du devis ou décider de l'envoyer au client. Une fois que vous aurez envoyé le devis au client, celui-ci aura la possibilité de le consulter et l'approuver.



Émettre une facture : Émettre une facture basée sur l'estimation sélectionnée.

Créer une nouvelle facture

Sur la page Paiements, cliquez sur **Nouveau (+) > Facture**. Recherchez et sélectionnez un client dans votre liste ou créez un nouveau client. Complétez les détails de la facture et ajoutez autant de produits/services que vous le souhaitez, ajoutez des taxes ou des remises. Vous pouvez activer l'option permettant à vos clients de payer en ligne grâce à une carte de crédit ou PayPal ¹. Votre client recevra la facture par e-mail.

The screenshot displays the 'deskz' software interface for creating a new invoice. The main window is titled 'Facture' and contains the following fields and sections:

- Numero de facture ***: 7 / 100
- Numero de commande (facultatif)**: 000001
- Date d'émission**: 15/11/2018
- Date d'échéance**: 15/11/2018
- Produits**: A section with a dropdown menu 'Veuillez sélectionner un article', a 'Quantité *' field with the value '1', and an 'Ajouter' button.
- Conditions générales et notes**: A section for 'Message supplémentaire au client' and 'Conditions générales'. The text reads: 'Payment of invoices due on due date ¹, or may be subject to late payment fees or interest charges.' Below this, there is a checked checkbox 'Permettre au client de payer en ligne' and icons for payment methods: Visa, Mastercard, American Express, and PayPal.

The interface also shows a sidebar on the left with navigation options like 'Tableau de bord', 'Messagerie', 'Agenda', 'Clients', 'Paiements', 'Devis', 'Factures et Prises de RDV', 'Paiements perçus', 'Documents', 'Campagnes', 'Présence en ligne', and 'Paramètres'. On the right, there is a 'FILTRE LES PAIEMENTS' section with a search bar and a list of payments.

Gérer les paiements

Cliquez sur un élément de paiement sur votre liste. Si le paiement a été effectué hors ligne, vous pouvez cliquer sur **Enregistrer un paiement** et enregistrer ces informations. Si nécessaire, vous pouvez également annuler, modifier ou archiver. Cliquez sur **Afficher la conversation** pour envoyer un message au client concernant le paiement spécifique.

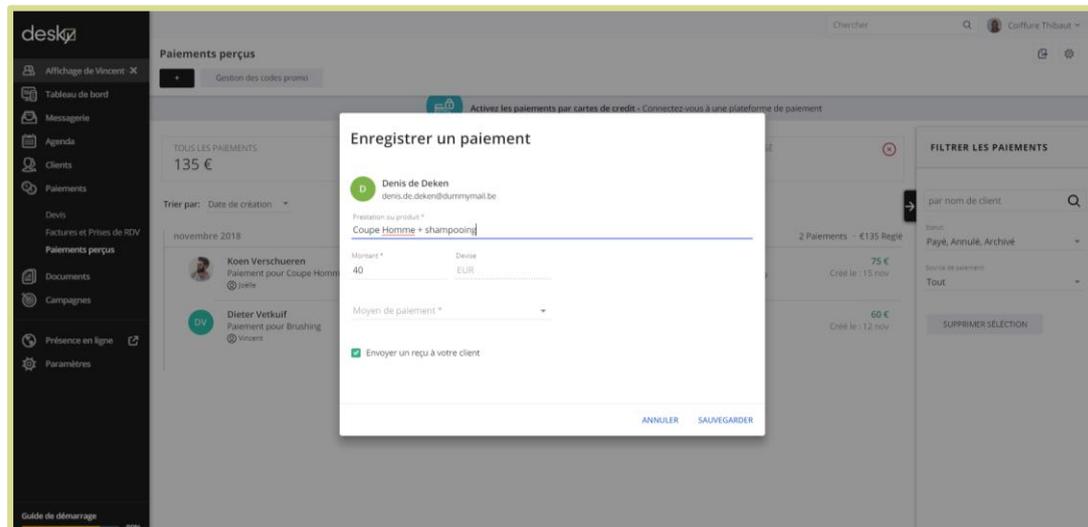
Enregistrer un paiement

Vous pouvez facilement suivre l'ensemble de vos revenus en ajoutant des paiements effectués hors ligne.

Pour enregistrer un paiement ne figurant pas sur la page Paiements, cliquez sur **Nouveau (+) > Enregistrer un paiement**.

Recherchez et trouvez un client dans votre liste ou créez-en un nouveau.

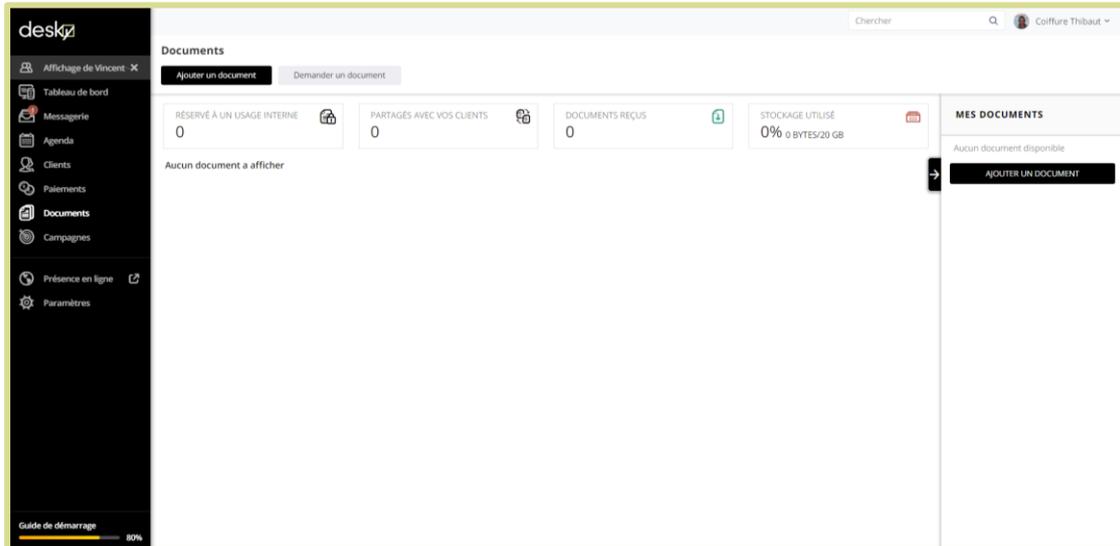
Introduisez les détails du paiement, y compris le prix et la manière dont le paiement a été effectué - en espèces, par chèque ou de toute autre manière.



DOCUMENTS

La page Documents répertorie tous les documents que vous avez partagés ou que vos clients ont partagés avec vous.

Dans le panneau à droite, vous pouvez télécharger des documents à partager avec vos clients, comme une bibliothèque de documents. Vous pouvez également joindre un fichier à un client spécifique pour une révision interne.



Ajouter un document

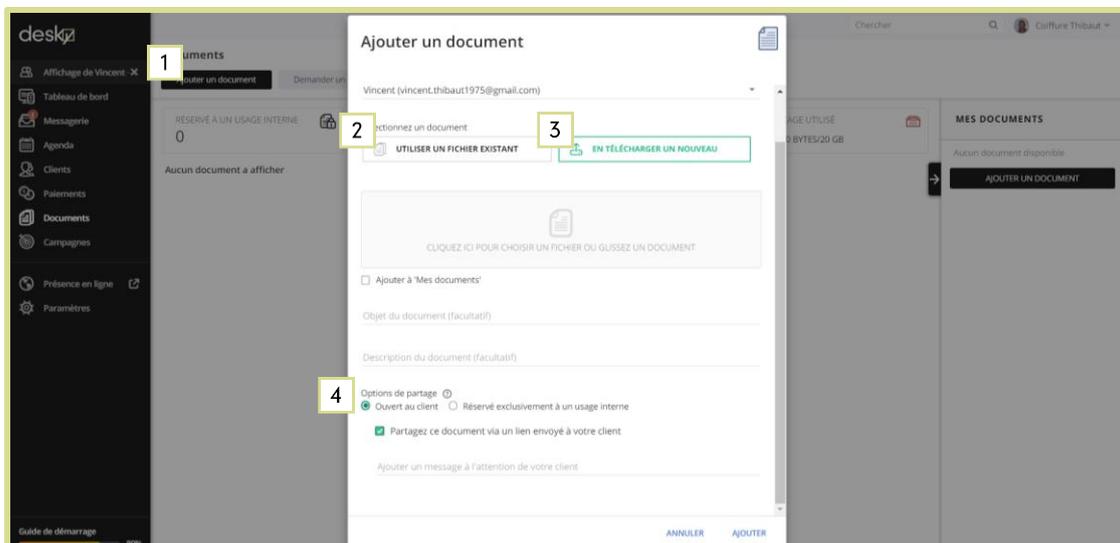
1 Pour partager un document avec un ou plusieurs clients, cliquez sur **Ajouter un document**.

Sélectionnez un ou plusieurs clients de votre liste ou créez un nouveau client. Cliquez sur **Continuer**.

2 Choisissez dans **Utiliser un fichier existant** et sélectionnez le fichier souhaité.

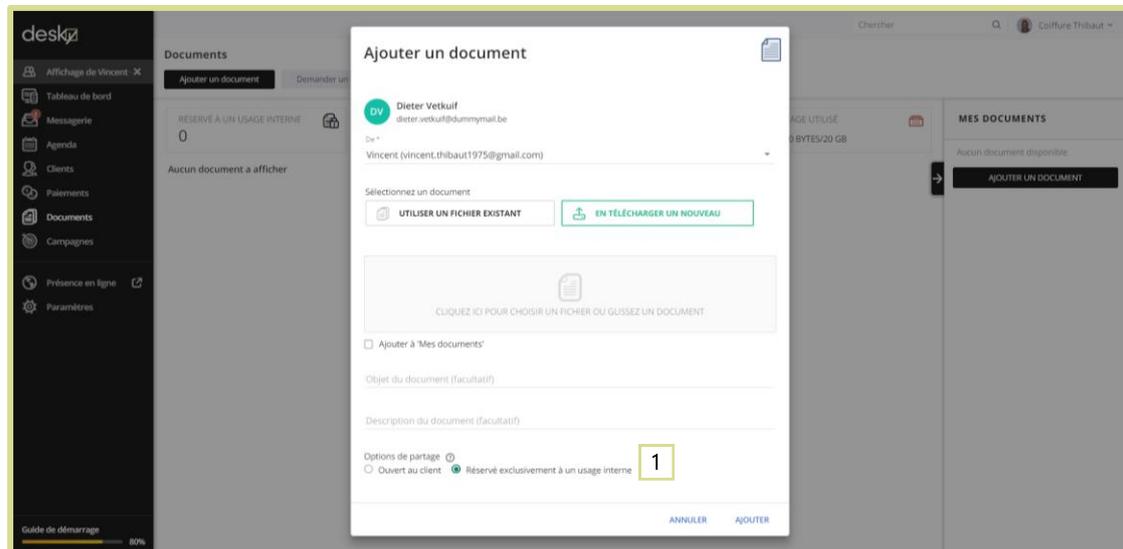
3 Ou choisissez **En télécharger un Nouveau** et parcourez les dossiers de votre ordinateur.

4 Sous **Options de partage**, sélectionnez **Ouvert au client**. Complétez votre message aux clients. Cliquez sur **Ajouter**.



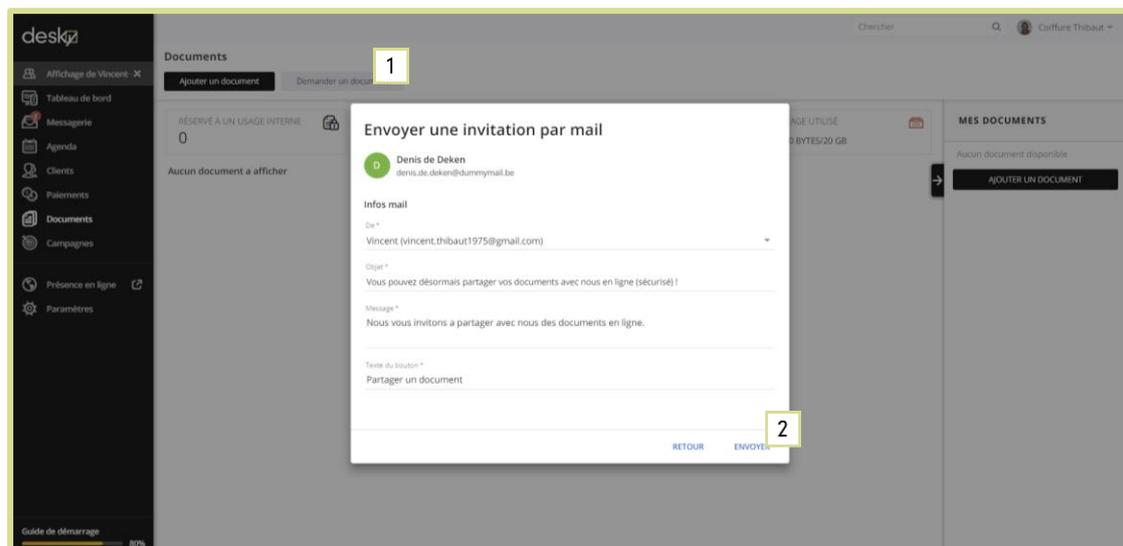
Ajouter un document pour usage interne

Pour ajouter un document à une carte client pour votre usage interne et celui de vos collaborateurs et l'enregistrer, cliquez sur **Réservé exclusivement à un usage interne** sous **Options de partage** 1



Demander un document

Envoyez un e-mail à votre client et invitez-le à vous envoyer un fichier. Cliquez sur **Demander un document** 1. Recherchez et sélectionnez un ou plusieurs clients dans votre liste ou créez-en un nouveau. Cliquez sur **Continuer**. Complétez les informations de l'e-mail et cliquez sur **Envoyer** 2.



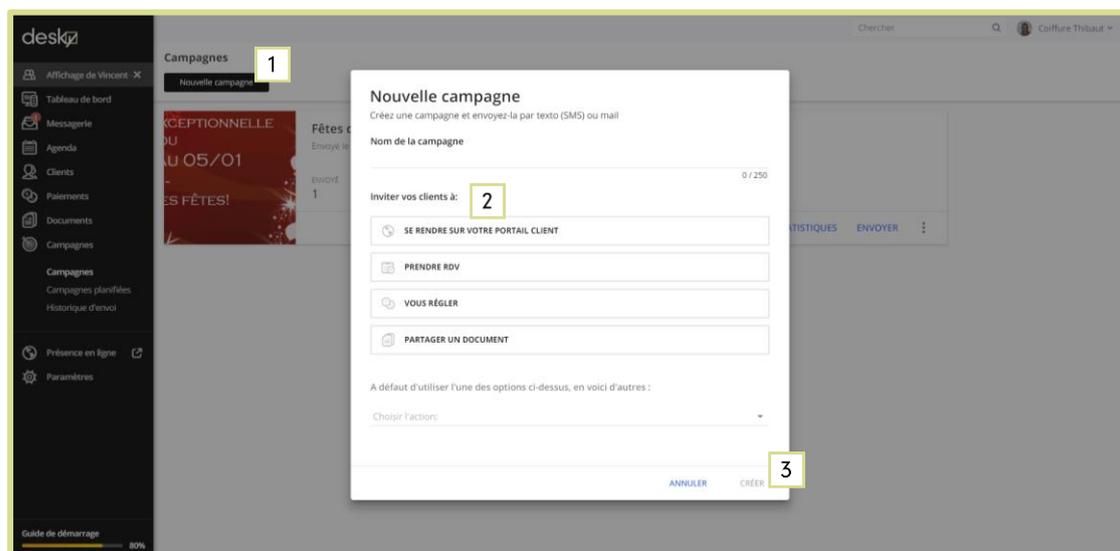
CAMPAGNES

Les campagnes sont un outil efficace pour promouvoir les services que vous offrez, en générant plus de chiffre d'affaires et de revenus pour les clients. Vous pouvez utiliser des campagnes pour cibler des clients existants ou de nouveaux prospects, en les invitant à prendre un rendez-vous, s'inscrire à un cours, effectuer un paiement, etc. Les campagnes visent essentiellement à amener les clients à interagir avec votre entreprise. C'est pourquoi elles sont construites autour d'un appel à l'action spécifique (réservation / calendrier / paiement, etc.).

La création et l'envoi d'une campagne sont simples et rapides, et vous pouvez même le faire lorsque vous êtes en déplacement depuis votre appareil mobile. Vous pourrez également suivre les résultats de la campagne en temps réel, y compris les statistiques de diffusion et les actions du client. Aucune compétence en design n'est nécessaire - vous pouvez facilement créer et envoyer des e-mails pertinents et adaptés à tous les écrans (ordinateurs et mobiles) qui vont augmenter l'engagement de vos clients et augmenter vos revenus.

Créer une nouvelle campagne

- 1 Dans le panneau à gauche, cliquez sur **Campagnes > Nouvelle campagne**. Introduisez le nom de la campagne.
- 2 Sélectionnez l'appel à l'action que vous souhaitez promouvoir.
- 3 Cliquez sur **Créer**.



Template d'e-mail

1 Modifier la campagne / test

2

Ok Envoyer un sms/mail test Supprimer Aperçu en ligne

Saisissez votre titre ici

C'est ici que vous devez ajouter des infos concernant votre offre

Qu'est-ce qui la rend si exceptionnelle? Votre offre doit être clairement présentée à votre public. Vos destinataires devront se demander pourquoi il ne peuvent pas se passer de votre offre et ce qu'ils doivent faire pour l'avoir. Ajoutez une touche personnelle en mettant le prénom de votre client en utilisant `{client_first_name}` ou `{client_full_name}` pour l'adresser par son prénom et son nom.

Visiter votre portail client

81

Modifiez le titre de l'e-mail, le contenu, le texte du bouton d'action et choisissez une image dans la galerie ou téléchargez la vôtre.

Lorsque vous êtes satisfait du résultat, cliquez sur **OK** 1 ou sur **Envoyer un SMS/mail test** 2 afin de vous envoyer ce que votre client recevrait.

Envoyer

test

Créé le jeu 15 novembre à 16:06

Cette campagne n'a pas été envoyée.

MODIFIER ENVOYER 1

Pour envoyer la campagne, cliquez sur le bouton **Envoyer** 1

Envoyé

Choisissez un moyen de communication

MAIL TEXTO (SMS)

Objet du mail *

Saisissez votre titre ici

Ajoutez une touche personnelle en utilisant les paramètres permettant d'afficher le prénom `{client_first_name}` ou le nom complet de votre client `{client_full_name}`. 25 / 78

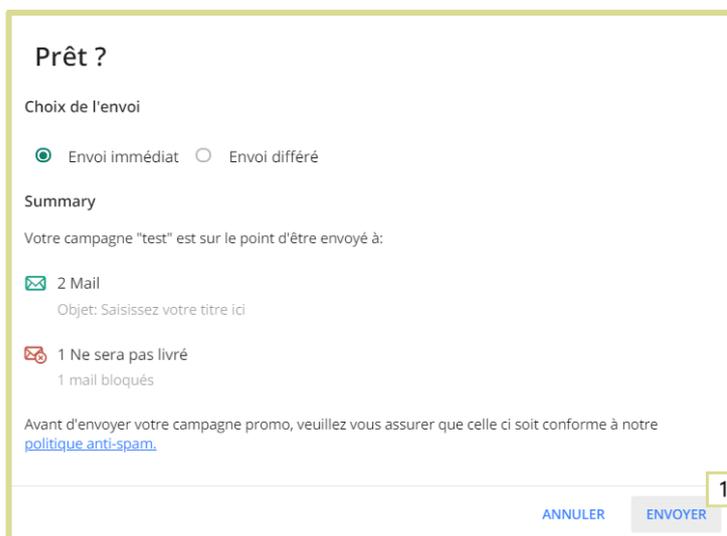
Send only to clients who've opted-in to receive your promotions ⓘ

PLUS TARD CONTINUER 1

Choisissez entre les options e-mail ou SMS et modifiez le titre de la campagne si nécessaire. Pour l'option SMS, vous pouvez personnaliser le message du SMS lui-même. Cliquez sur **Continuer** 1



Sélectionnez les destinataires - vous pouvez rechercher et sélectionner des clients spécifiques, filtrer par mots-clés spécifiques ou sélectionner tous les clients. Puis cliquez sur **Continuer**.¹



Passez en revue le résumé et cliquez sur **Envoyer**.¹ Votre campagne sera envoyée à vos clients.

Statistiques



Après avoir envoyé la campagne, vous pouvez afficher les statistiques.

Cliquez sur **'Statistiques'** ¹ où apparaissent différentes catégories de statistiques – Délivré, Consulté, Cliqué, Engagé – pour les clients qui vous ont contacté à partir de la campagne. Chaque catégorie indique la liste des clients liée.

Si vous souhaitez envoyer à nouveau la campagne ou l'envoyer à d'autres clients, cliquez sur **Envoyer** ².